

TÄYDENNYSRAKENTAMISEN NEUVONNAN JÄRJESTELY (Luonnos)

Sisällys

1	SOPIMUKSEN OSAPUOLET	1
2	MÄÄRITELMÄT	1
3	SOPIMUKSEN YHTEYSHENKILÖT	1
4	SOPIMUKSEN TARKOITUS JA KOHDE.....	2
5	SOPIMUSKAUSI	2
6	SOPIMUSASIAKIRJAT JA NIIDEN PÄTEVYYSJÄRJESTYS	2
7	PALVELUN HINNOITTELU	3
8	PALVELUN TOIMITTAJAN VELVOLLISUUDET	3
9	KAUPUNGIN VELVOLLISUUDET	4
10	REKLAMOINTI	4
11	VAHINGONKORVAUS	4
12	KOLMANNELLE OSAPUOLELLE AIHEUTUNEIDEN VAHINKOJEN KORVAAMINEN PALVELUN TOIMITTAJAN SOPIMUSRIKKOMUKSEN JOHDOSTA	5
13	VAKUUTUKSET	5
14	EETTISEN OHJEISTUKSEN NOUDATTAMINEN.....	5
15	VAKUUDET	5
16	TYÖSUHTEEN VÄHIMMÄISEHDOT	5
17	ALIHANKINTA.....	6
18	RYHMITTYMÄ	6
19	KARTELLIEHTO.....	7
20	TALOUDELLISEN TILANTEEN SEURAAMINEN	7
21	ULKOMAISET JA LÄHETETYT TYÖNTEKIJÄT	7
22	SALASSAPITO JA IMMATERIAALIOIKEUDET	8
23	TIETOSUOJA JA TIETOTURVA.....	8
24	TOIMEKSIANTOJEN TILAAMINEN JA SOPIMUSSEURANTA	9
24.1	JÄRJESTELYN PERUSTEELLA TILATTAVAT TOIMEKSIANNOT	9
24.2	NEUVONTAPALVELUN SEURANTA	9
25	SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN JA MUUTTAMINEN	10
26	SOPIMUKSEN PURKAMINEN.....	10

27	ERIMIELISYYDET JA SOVELLETTAVA LAKI	11
28	SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN ERITYISTILANTEISSA.....	11
29	MUUT EHDOT	12
30	ALLEKIRJOITUKSET	12
	SOPIMUKSEN LIITTEET.....	12

1 Sopimuksen osapuolet

Kaupunki

Helsingin kaupunki / Kaupunkiympäristön toimiala

Osoite: PL 58230, 00099 Helsingin kaupunki
Y-tunnus: 0201256-6

Palvelun toimittaja

Osoite: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]
Y-tunnus: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]

2 Määritelmät

- "Sopimus" tarkoittaa tätä sopimusta täydennysrakentamisen palveluneuvonnan järjestelystä kaikkine liitteineen.
- "Osapuoli" tarkoittaa tässä sopimuksessa kaupunkia tai palvelun toimittajaa, yhdessä "osapuolet".
- "Järjestely" tarkoittaa tämän puitesopimuksen mukaista täydennysrakentamisen neuvonnan järjestelyä
- "Palvelun käyttäjä" tarkoittaa taloyhtiötä joka tilaa palvelun toimittajalta täydennysrakentamisen neuvontaa järjestelyyn perustuen

3 Sopimuksen yhteyshenkilöt

Kaupungin yhteyshenkilö sopimusasioissa:

Nimi: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]
Puhelin: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]
Sähköposti: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]

Palvelun toimittajan yhteyshenkilö sopimusasioissa:

Nimi: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]
Puhelin: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]
Sähköposti: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä sekä myös toiselle osapuolelle. Osapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen osapuolen yhteyshenkilölle.

4 Sopimuksen tarkoitus ja kohde

Tämä sopimus perustuu [viranhaltija] tekemään päätökseen XX.XX.2026 § X, HEL 2026-xxxx.

Tämän sopimuksen tarkoituksena on tällä sopimuksella sopia niistä periaatteista, toimintatavoista ja ehdoista, joilla jäljempänä tässä sopimuksessa ja sen liitteissä tarkemmin määritellyn mukaisesti palvelun toimittaja sitoutuu tuottamaan täydennysrakentamisen neuvontapalvelua palvelun käyttäjille. Selvyyden vuoksi todetaan, että järjestelyyn ei sovelleta hankintalakia (1397/2016), koska järjestelyyn hyväksytään kaikki hakijat, jotka täyttävät järjestelyssä asetetut ehdot eikä hakijoiden kesken suoriteta vertailua.

Sopimuksen kohde on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Palvelukuvaus ja ilmoittautumishakemus.

Kaupunki tekee täydennysrakentamisen neuvontapalvelun järjestelyä koskevan viranhaltijan päätöksen xx.x.2026 § perusteella samansisältöiset sopimukset kaikkien toimittajien kanssa, jotka täyttävät järjestelyä koskevat soveltuvuusvaatimukset.

5 Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan, kun sopimus on allekirjoitettu. Sopimus on voimassa yhden vuoden ajan ja päättyy ilman erillistä irtisanomista.

Palvelun toimittajan palvelun käyttäjille suorittamat toimeksiannot ovat voimassa omien voimassaoloehtojensa mukaisesti. Mikäli tämä sopimus päättyy ennen kuin toimeksianto palvelun käyttäjän kanssa on päättynyt, ei tämän sopimuksen päättymisellä ole vaikutusta tuolloin voimassa olevaan yksittäiseen toimeksiantoon, jonka voimassaolosta on toisin erikseen sovittu. Tämän sopimuksen päätyttyä ei kuitenkaan voida tehdä ja solmia uusia tähän sopimukseen perustuvia toimeksiantoja.

Sopimusmääräykset, jotka on tarkoitettu sovellettaviksi sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa sopimussuhteen lakkaamisesta huolimatta.

6 Sopimusasiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärestyksessä:

1. Tämä sopimus
2. Palvelukuvaus ja ilmoittautumishakemus
3. Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle
4. Eettinen ohjeistus Helsingin kaupungin sopimustoimittajille
5. Palvelun toimittajan ilmoittautumishakemus liitteineen

Mikäli palvelun toimittaja ei noudata eettistä ohjeistusta, sovelletaan tätä koskevien seuraamusten osalta ensisijaisesti eettisen ohjeistuksen ehtoja.

7 Palvelun hinnoittelu

Palvelukuvauksessa on määritelty neuvontapalvelun pääsisällöt, ja kaupunki on määritellyt vakioidun 75 tunnin kokonaistuntimäärän palvelukuvauksen mukaiselle neuvonnalle. Palvelun toimittaja itse hinnoittelee neuvontapalvelusta veloittamansa tuntiperusteisen hinnan.

Palvelun tuottajan tulee ilmoittaa palvelun tuntihinta ja kokonaishinta palvelun käyttäjälle selvästi siten, että hintojen osalta ilmoitetaan sekä arvonlisäveroton että arvonlisäverollinen hinta. Järjestelyä koskien tulee palvelun tuottajan sitoutua siihen, että palvelun tuottajan tuntihinta ilmoitetaan kaupungin verkkosivuilla.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kaupunki ei sitoudu mihinkään tilausmääriin eikä ole sopimuksen perusteella velvollinen maksamaan mitään korvausta palvelun toimittajalle, vaan palvelun toimittaja laskuttaa toimeksiantotehtävät kokonaisuudessaan palvelun käyttäjiltä. Työn laskutus palvelun toimittajan ja palvelun käyttäjän välillä tapahtuu jälkijättöisesti työn edistyessä.

8 Palvelun toimittajan velvollisuudet

Palvelun toimittaja sitoutuu järjestelyssä asetettujen soveltuvuuden vähimmäisvaatimusten täyttymiseen koko sopimuskauden ajan. Palvelun toimittaja on sitoutunut palvelukuvauksessa määritellyn, hankekorttikonseptin mukaisen täydennysrakentamisen neuvontapalvelun tuottamiseen taloyhtiöille noudattaen tavanomaisen konsulttitoiminnan sopimusehtoja suhteessa taloyhtiöihin.

Palvelun toimittaja vastaa siitä, että sillä ja sen alihankkijoilla on sopimuskauden alkaessa ja sen aikana toimeksiantojen suorittamiseen mahdollisesti tarvittavat pätevyudet ja luvat.

Palvelun toimittajalla tulee olla käytössään sopimuksen toteuttamiseksi tarvittava kokemus, ammattitaito, henkilöstö, työvälineet, ohjelmistot, tilat ja muut tarvittavat resurssit toimeksiantojen laadukkaaseen toteuttamiseen. Palvelun toimittaja sitoutuu pitämään koko sopimuskauden ajan yllä ajantasaista ja korkeatasoista asiantuntemusta.

Palvelun toimittaja vastaa siitä, että sen palvelun käyttäjälle suorittama palvelu on toimeksiannon mukainen, se täyttää toimeksiannolta edellytetyt laatuvaatimukset ja se on toimeksiannon edellyttämällä ammattitaidolla huolellisesti tehty sekä täyttää voimassa olevien lakien, asetusten ja viranomais määräysten vaatimukset. Palvelun toimittaja vastaa palvelun käyttäjille tarjoamassaan palvelussa olevista virheistä ja puutteista.

Toimeksiantoa suorittamaan on kiinnitettävä aina tehtävän edellyttämän pätevyyden omaava henkilö. Palvelun toimittaja vastaa siitä, että toimeksiantoa suorittava henkilö on riippumaton eikä ole esteellinen kyseiseen tehtävään. Palvelun toimittajalla on oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu.

Selvyyden vuoksi todetaan, että sopimukseen perustuvia palveluita ei suoriteta kaupungin tiloissa.

9 Kaupungin velvollisuudet

Kun palvelun toimittaja täyttää kaupungin asettamat vähimmäisvaatimukset ja sitoutuu sopimuksen ehtoihin, kaupunki julkaisee verkkosivuillaan tiedon palvelun toimittajasta neuvontapalvelun tarjoajana. Kaupunki voi myös markkinoida järjestelyä ja siihen valittuja toimittajia tilaisuuksissaan ja verkkosivuillaan.

Koska kyseessä on uudenlainen kokeilu täydennysrakentamisen järjestelystä, kaupungilla on oikeus keskeyttää tai lopettaa järjestely kokonaan ja avata se tarvittaessa myöhemmin uudelleen. Jos järjestely lopetetaan kesken sopimuskauden, myös siihen liittyvä kaupungin ja palvelun toimittajan välinen sopimus päättyy. Kaupunki ilmoittaa sopimuksen päättymisestä palvelun toimittajalle kirjallisesti. Palvelun toimittajalla ei ole oikeutta saada korvausta, mikäli kaupunki päättää järjestelyn kesken sopimuskauden.

10 Reklamointi

Kaupunki reklamoi tarvittaessa palvelun toimittajalle kirjallisesti sopimuksen vastaisesta toiminnasta tai neuvontapalveluun osallistuneilta taloyhtiöiltä saadusta huonosta asiakaspalautteesta.

Palvelun toimittajan tulee antaa kirjallinen vastine reklamaatioon viipymättä reklamaation vastaanottamisesta sisältäen kuvauksen ja aikataulun havaitun puutteen tai laiminlyönnin korjaamisesta. Mikäli sopimuksen vastaista toimintaa tai saatua huonoa asiakaspalautetta koskevia seikkoja ei hoideta kuntoon reklamaatiosta huolimatta kohtuullisessa ajassa tai kaupungin määrittelemään määräaikaan mennessä, on kaupungilla oikeus purkaa tämä sopimus.

11 Vahingonkorvaus

Kaupungilla ja palvelun toimittajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen osapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta. Osapuolet eivät vastaa välillisistä vahingoista. Välillisinä vahinkoina pidetään tässä sopimuksessa kauppalaain 67 §:n 2 momentissa tarkoitettuja vahinkoja, kuten tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä aiheutuvia vahinkoja, saamatta jäänyttä voittoa, sivullisen kanssa tehdyn sopimuksen raukeamisesta aiheutuvia vahinkoja sekä muita vaikeasti ennakoitavia vahinkoja.

Kaupungin vahingonkorvauksen enimmäismäärä rajautuu kaikissa tapauksissa 10 000 euroon.

Vahingonkorvausvastuun rajoitukset eivät koske tapauksia, joissa on kyseessä tahallisuus tai törkeä tuottamus.

12 Kolmannelle osapuolelle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palvelun toimittajan sopimusrikkomuksen johdosta

Jos palvelun toimittaja sopimusrikkomuksellaan aiheuttaa vahinkoa kolmannelle taholle tähän sopimukseen perustuvia toimeksiantotehtäviä suorittaessaan, ja jos kaupunki on jollain perusteella ensisijaisesti vastuussa edellä kerrotusta vahingosta, on kaupungilla oikeus saada palvelun toimittajalta vastaavan suuruinen vahingonkorvaus kuin mistä kaupunki on ensisijaisessa vastuussa kolmannelle.

Tämän kohdan mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta kohdan 11 (Vahingonkorvaus) mukaisia vastuunrajoituksia.

13 Vakuutukset

Palvelun toimittajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Palvelun toimittajalla tulee olla vastuu- ja vahinkotapausten varalle vastuuvakuutus, joka on riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Vastuuvakuutuksen tulee kattaa palvelun toimittajan tekemän tehtävän virheellisyydestä tai puutteellisesta suorittamisesta aiheutuneet henkilö-, esine- ja taloudelliset vahingot. Palvelun toimittajan tulee ottaa vakuutukset omalla kustannuksellaan ja niiden on oltava voimassa koko sopimuskauden ajan.

Palvelun toimittajan tulee kaupungin pyynnöstä toimittaa todistukset vakuutusten voimassaolosta.

14 Eettisen ohjeistuksen noudattaminen

Palvelun toimittaja sitoutuu noudattamaan Helsingin kaupungin eettistä ohjeistusta (liite 3). Palvelun toimittajan tulee omilla sopimuksillaan varmistaa, että eettisen ohjeistuksen mukaiset vaatimukset toteutetaan sekä palvelun toimittajan omissa toiminnoissa että toimitusketjussa. Kaupungilla on oikeus pyytää sopimuskauden aikana palvelun toimittajalta kirjallinen selvitys eettisen ohjeistuksen mukaisten vaatimusten toteutumisesta.

15 Vakuudet

Vakuuksia ei vaadita.

16 Työsuhteen vähimmäisehdot

Suomessa toteutettavassa, järjestelyyn perustuvissa toimeksiannoissa on noudatettava vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava samanlaatuudessa työssä.

17 Alihankinta

Palvelun toimittajalla on oikeus antaa osa toimeksiantoja koskevista tehtävistä edelleen alihankkijan suoritettavaksi, mutta palvelun toimittaja ei voi siirtää sopimuksen mukaisia suoritteita kokonaisuudessaan alihankkijoille. Palvelun ketjuttamista tätä pidemmälle ei hyväksytä ilman erityisen perusteltua syytä ja siihen on saatava kaupungin kirjallinen suostumus.

Palvelun toimittaja vastaa alihankkijoiden osuudesta kuin omasta työstään ja alihankinta toteutetaan palvelun toimittajan valvonnassa. Palvelun toimittajalla on myös oikeus vaihtaa tai nimetä uusi alihankkija sopimuskauden aikana. Alihankkijoista ja mahdollisista muutoksista on aina etukäteen ilmoitettava kaupungille, joka hyväksyy alihankkijan. Kaupungilla on perustellusta syystä oikeus olla hyväksymättä palvelun toimittajan esittämää alihankkijaa.

Palvelun toimittaja ei käytä alihankkijoita. / Palvelun toimittaja käyttää alihankkijoita seuraavissa tehtävissä: [täydennetään ennen sopimuksen allekirjoitusta]

Ennen sopimuksen tekemistä palvelun toimittajan tulee toimittaa tilaajavastuulain 5 §:ssä vaaditut tiedot, todistukset ja selvitykset toimeksiannossa alihankintana käytettävistä yrityksistä. Palvelun toimittajan tulee varmistaa, että edellä vaaditut tiedot ovat kunnossa ja ajan tasalla koko toimeksiannon keston ajan.

18 Ryhmittymä

Ryhmittymällä tarkoitetaan järjestelyyn osallistumista yritysten välisenä yhteistyönä. Kaikki ryhmittymän jäsenet sekä yhteyshenkilö jokaisesta ryhmittymään kuuluvasta yrityksestä tulee ilmoittaa järjestelyn ilmoittautumishakemuksessa.

Ryhmittymän muodostavat yritykset vastaavat yhteisvastuullisesti sopimusvelvoitteiden täyttämisestä esimerkiksi siten, että mikäli yksi tai useampi yhteenliittymään kuuluva yritys rikkoo sopimusta, on kaupungilla oikeus vaatia sopimuksenmukaisen velvollisuuden täyttämistä tai sopimusrikkomuksesta johtuvaa vahingonkorvausta miltä tahansa ryhmittymään kuuluvalla yrityksellä ja kyseinen yritys on tällöin velvollinen vastaamaan sopimusvelvoitteista omalta ja muiden ryhmittymään kuuluvien yritysten osalta. Sopimusrikkomusten seurauksia laskettaessa ryhmittymä katsotaan yhdeksi sopijapuoleksi.

Ryhmittymä raportoi kaupungille yhden ilmoittamansa yhteyshenkilön kautta.

Mikäli yhtä ryhmittymään kuuluvaa yritystä koskee tämän sopimuksen mukainen irtisanomis- tai purkuperuste, kaupungilla on oikeus irtisanoa tai purkaa sopimus koko ryhmittymän osalta.

19 Kartelliehto

Palvelun toimittaja vahvistaa tämän sopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tätä sopimusta koskevan järjestelyn aikana tai sopimuksentekohetkellä syylistynyt kilpailulain (948/2011) 5 §:ssä tarkoitettuun elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen järjestelyn kohteena olevaa palvelua koskevilla markkinoilla.

20 Taloudellisen tilanteen seuraaminen

Palvelun toimittaja sitoutuu siihen, että se täyttää kaikki järjestelyssä yritykselle asetetut rahoituksellista ja taloudellista tilannetta koskevat vaatimukset koko sopimuskauden.

Palvelun toimittajan on sopimussuhteen aikana toimitettava kaupungille pyynnöstä (tai vähintään 12 kuukauden välein) seuraavat selvitykset:

- Selvitys siitä, ettei palvelun toimittajalla ole verovelkarekisteriin merkittyä verovelkaa tai veroviranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (verovelkatodistus) ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Todistus työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

Edellä mainittuja todistuksia ei tarvitse toimittaa, jos palvelun toimittajan tiedot ovat saatavissa verovelkarekisteristä tai VastuuGroup -palvelusta tai vastaavasta julkisesta rekisteristä eikä tiedoissa näy puutteita verojen tai eläkevakuutusmaksujen maksamisessa.

Ulkomaisen palvelun toimittajan on kaupungin pyynnöstä toimitettava pyynnössä esitettyssä määräajassa vastaavat tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla. Toimitettavat todistukset on annettava suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Selvitykset on toimitettava sekä lähtömaasta että Suomesta.

Todistukset ja selvitykset saavat olla enintään kolme (3) kuukautta vanhoja. Määräaika lasketaan siitä, kun kaupunki on vastaanottanut asiakirjat.

Lisäksi palvelun toimittajan on toimitettava kaupungille sopimussuhteen aikana kaupungin vaatimuksesta ja vaatimuksessa esitettyssä määräajassa edellä esitetyn mukaiset selvitykset sekä muut tilaajavastuulain mukaiset selvitykset, jollei selvityksiä saada julkisista rekistereistä tai VastuuGroup -palvelusta.

21 Ulkomaiset ja lähetetyt työntekijät

Palvelun toimittajan on kaupungin pyynnöstä osoitettava, että palvelun toimittajan ja sen käyttämien alihankkijoiden ulkomaisilla työntekijöillä on työnteke-oikeus Suomessa. Ulkomaisella työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalai-

nen. Palvelun toimittajan on toimitettava kaupungille A1-todistus EU:n tai ETA:n alueelta lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on toimitettava jokaisesta sopimuskauden aikana työskentelevästä lähetetystä työntekijästä, ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon. A1-todistuksen on oltava voimassa koko työskentelyajan. Muiden kuin EU:n tai ETA:n alueelta lähetettyjen työntekijöiden osalta on toimitettava vastaava todistus (sosiaaliturvasopimusmaat) tai muu selvitys (sopimuksettomat kolmannet maat).

22 Salassapito ja immateriaalioikeudet

Kaupungin tulee noudattaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa ("julkisuuslaki", laki 621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.

Palvelun toimittajan tulee neuvontapalvelua tuottaessaan noudattaa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palvelun toimittaja ei saa ilman kaupungin lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka ovat salassa pidettäviä. Palvelun toimittaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä. Palvelun toimittajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa lain perusteella salassa pidettävät tiedot sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tämän sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä pakottavan lainsäädännön tai viranomaisen velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

Palvelun toimittajan palvelun tuottamiseksi kaupungilta saamat asiakirjat ovat kaupungin omaisuutta. Kaupungin aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat kaupungille tai kolmannelle osapuolelle eivätkä siirry palvelun toimittajalle. Palvelun toimittajalla on oikeus käsitellä kaupungin aineistoa vain sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen.

Palvelun toimittaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut ja niihin liittyvät aineistot sopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia.

23 Tietosuoja ja tietoturva

Palvelun toimittaja on itsenäinen rekisterinpitäjä neuvontapalvelussa kerättävien henkilötietojen osalta ja se sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä muuta soveltuvaa kulloinkin voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä. Palvelun toimittaja määrittelee itsenäisesti kyseisten henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja keinot. Kaupunki ei käsittele millään tavalla neuvontapalvelussa kerättäviä henkilötietoja.

Palvelun toimittaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä suojaamista koskevia säännöksiä.

Palvelun toimittaja vastaa siitä, että hänen palvelunsa ovat kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukaisia ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Palvelun toimittaja sitoutuu noudattamaan tietoturvan osalta liitteen 2 (Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle) vaatimuksia.

24 Toimeksiantojen tilaaminen ja sopimusseuranta

24.1 Järjestelyn perusteella tilattavat toimeksiannot

Palvelun käyttäjät voivat valita itselleen sopivimman palvelun toimittajan järjestelyn piiristä.

Toimeksiantotehtävät palvelun käyttäjille tulee suorittaa sovitussa aikataulussa, sovitulla kustannuksilla, oikeasisältöisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Työn tuloksen sekä hankkeeseen kiinnitettyjen asiantuntijoiden tulee täyttää sopimusasiakirjoissa esitetyt laatuvaatimukset. Palvelun toimittaja sitoutuu noudattamaan tavanomaisen konsulttitoiminnan sopimusehtoja suhteessa taloyhtiöihin.

Työn laskutus palvelun toimittajan ja palvelun käyttäjän välillä tapahtuu jälkijättöisesti työn edistyessä. Sopimuksen perusteella tehtävä yksittäinen toimeksianto katsotaan päättyneeksi silloin, kun sovitut työt on suoritettu ja tehtävää koskevat mahdolliset asiakirjat on luovutettu palvelun käyttäjälle ja tämä on hyväksynyt palvelun tulokset.

Palvelun käyttäjät sopivat suoraan valitsemansa palvelun toimittajan kanssa mahdollisista lisätilauksista. Palvelun tuottajan mahdollisen lisäpalvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista eikä siitä saa tulla palvelun käyttäjälle käsitystä, että tällä olisi velvollisuus hankkia lisäpalveluita.

24.2 Neuvontapalvelun seuranta

Palvelun toimittajan tulee seurata neuvontapalvelun toteutumista ja valvoa toimeksiantojen laatua sekä raportoida kaupungille pyydettyä toimeksiannon tuottamiseen liittyvistä seikoista.

Palvelun toimittaja raportoi kaupungille pyydettyä sopimuskauden päättyessä tarjoamiensa palvelujen toteutuneista määristä, palvelua käyttäneiden taloyhtiöiden nimistä sekä saadusta asiakaspalautteesta.

Edellä sanotusta riippumatta, palvelun toimittajan tulee raportoida kaupungille viipymättä palvelun käyttäjien tekemistä reklamaatioista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Kaupungin edustaja (sopimuksen vastuuhenkilö) voi kutsua koolle sopimuksen seurantalaverin, jossa käydään läpi toimeksiantojen suorittamista ja kirjataan ylös sopimuskauden aikana esiin tulleet onnistumiset ja kehittämistarpeet. Palaverissa voidaan käydä läpi myös puutteet ja sopimuskauden aikana palvelun käyttäjien mahdolliset reklamaatiot. Kaupunki voi tehdä jälkikäteen asiakaspalautteen keruuta järjestelyn toimivuuden kokonaisarviointia varten.

25 Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Palvelun toimittajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle ilman kaupungin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Osapuolet voivat muuttaa sopimusta ja sen liitteitä vain kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat osapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja heidän toimivaltaiset edustajansa ovat ne allekirjoittaneet.

Sopimussyntetshenkilöiden tietojen muuttuminen ei ole sopimusehtojen muutos.

26 Sopimuksen purkaminen

Osapuolilla on oikeus purkaa sopimus, mikäli toinen osapuoli on syyllistynyt olennaiseen sopimusrikkomukseen eikä ole korjannut rikkomustaan kohtuullisen ajan kuluessa toiselta osapuolelta kirjallisen huomautuksen saatuaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että törkeän tuottamuksellinen tai tahallinen sopimuksen rikkominen katsotaan aina olennaiseksi sopimusrikkomukseksi.

Kaupungilla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelun toimittaja ei toimita määräajassa kohdan 20 (Taloudellisen tilanteen seuraaminen) mukaisia selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palvelun toimittaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista.

Palvelun tuottajan tulee vaihtaa sopimuksen kohdassa 21 tarkoitettu ulkomainen työntekijä, mikäli kyseisen työntekijän osalta todistuksia työnteko-oikeudesta Suomessa ei saada. Mikäli palvelun toimittaja ei toimita määräajassa kohdan 21 (Ulkomaiset ja lähetetyt työntekijät) mukaisia selvityksiä ja todistuksia tai ei vaihda henkilöä, josta todistuksia ei ole saatu, kaupungilla on oikeus purkaa sopimus.

Ennen sopimuksen purkamista kaupungin tulee kirjallisesti huomauttaa palvelun toimittajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata kaupungin vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

Kaupungilla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin tai määrätyiltä osin, jos palvelun toimittaja lopettaa toimintansa, asetetaan selvitystilaan tai joutuu muutoin sellaisiin taloudellisiin vaikeuksiin, että on syytä olettaa sopimusvelvoitteiden täyttämisen vaarantuvan. Kaupungilla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelun toimittaja asetetaan konkurssiin ja velallisen konkurssipesä on ilmoittanut, ettei se sitoudu sopimukseen, tai jos konkurssipesä ei aseta hyväksyttävää vakuutta sopimuksen täyttämistä.

Jos sopimuskauden aikana palvelun toimittajan henkilöresurssit muuttuvat siten, että palvelun toimittajan asiantuntijoilla ei ole vastaavaa erityisosaamista, ammattitaitoa tai kokemusta kuin alkuperäisessä ilmoittautumishakemuksessa tai sopimuksessa nimetyillä asiantuntijoilla, kaupungilla on oikeus purkaa sopimus.

Jos palvelun toimittaja ei sopimuskauden aikana täytä järjestelyssä palvelun toimittajalle asetettuja vähimmäisvaatimuksia kaupungilla on oikeus purkaa sopimus.

Lisäksi kaupungilla on oikeus purkaa sopimus sopimuksen kohdan 10 Reklamointi mukaisin perustein.

Kaupungin purkaessa sopimuksen, se poistaa palvelun toimittajan järjestelyä koskevilta verkkosivultaan.

Sopimuksen purkamisesta on ilmoitettava toiselle osapuolelle kirjallisesti ja purkamisilmoituksessa on ilmoitettava purkamisen perusteet.

27 Erimielisyydet ja sovellettava laki

Sopimukseen ja sen mukaiseen osapuolten väliseen yhteistyöhön sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia sääntöjä ja periaatteita.

Tästä sopimuksesta ja sen mukaisesta osapuolten välisestä yhteistyöstä aiheutuvat riitaisuudet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisin neuvotteluin. Jos neuvotteluissa ei saavuteta yksimielisyyttä, ratkaistaan riitaisuudet Helsingin käräjäoikeudessa ensiasteena.

28 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

1. Tässä sopimuksessa pakotteilla ja rajoitteilla tarkoitetaan Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien ja Suomen viranomaisten asettamia pakotteita ja rajoitteita. Varojen jäädyttämispäätöksillä tarkoitetaan Suomen viranomaisten asettamia varojen jäädyttämispäätöksiä.
2. Kaupungilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos palvelun toimittajaan kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Palvelun toimittajaan katsotaan kohdistuvan pakote ainakin, jos pakote kohdistuu seuraaviin tahoihin:
 - a) palvelun toimittaja tai sen lähellä olevat tahot; tai
 - b) palvelun toimittajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenet tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävät henkilöt tai tahot; tai
 - c) taho tai tahot, jotka omistavat välittömästi tai välillisesti yli 50 prosenttia palvelun toimittajasta.
3. Kaupungilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi, jos hankintaan liittyvät suoritukset ovat päätyneet tai voivat päättyä välillisesti tai välittömästi pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädyttämispäätösten kohteena olevalle taholle.
4. Palvelun toimittajalla on kaupungin vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu pakote, rajoite tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista kaupungin asettamassa kohtuullisessa määräajassa, kaupungilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi. Alihankkijaan katsotaan kohdistuvan pakote ainakin, jos pakote kohdistuu seuraaviin tahoihin:
 - a) alihankkija tai sen lähellä olevat tahot; tai
 - b) alihankkijan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenet tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävät henkilöt tai tahot; tai
 - c) taho tai tahot, jotka omistavat välittömästi tai välillisesti yli 50 prosenttia alihankkijasta.

5. Jos palvelun toimittajan käyttämä tuote tai palvelu kuuluu Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien tai Suomen viranomaisten asettamien tuonti- tai vientirajoitusten piiriin, palvelun toimittaja on ensisijaisesti velvollinen vaihtamaan tuotteen tai palvelun. Jos palvelun toimittaja ei vaihda tuotetta tai palvelua kaupungin asettamassa kohtuullisessa määräajassa, kaupungilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi.
6. Jos Kaupunki irtisanoa tämän sopimuksen tämän ehtokohdan alakohtien 2-5 perusteella, palvelun toimittaja on velvollinen korvaamaan kaupungille aiheutuneet vahingot sopimuksessa määriteltujen vastuunrajoitusten puitteissa.
7. Jos pakotteita, rajoitteita tai varojen jäädyttämispäätöksiä asetetaan alakohdissa 2 tai 4 määritetyille tahoille tai palvelun toimittajan tai tämän alihankkijan käyttämät tuotteet tai palvelut kuuluvat tuonti- tai vientirajoitusten piiriin, palvelun toimittajan on ilmoitettava tästä välittömästi kaupungille. Palvelun toimittaja antaa pyynnöstä viipymättä kaupungille tiedot yrityksen ja hankinnan toteuttamiseen osallistuvien alihankkijoiden välittömistä tai välillisistä omistajista tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttävistä tahoista. Lisäksi palvelun toimittaja sitoutuu ilmoittamaan viipymättä kaupungille, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päättyä tai ovat päättyneet pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädyttämispäätöksen kohteena olevalle taholle.

29 Muut ehdot

Sopimuksen ehtojen hyväksyminen on edellytys järjestelyyn mukaan pääsulle.

Sopimus ei tuota yhdellekään järjestelyyn hyväksytylle palvelun toimittajalle yksinoikeutta palvelun tuottamiseen palvelun käyttäjille. Kaupunki ei velvoita taloyhtiöitä käyttämään vain tässä järjestelyssä mukana olevia toimittajia saadakseen alkuvaiheen neuvontaa. Taloyhtiöt voivat vapaasti valita itselleen sopivimman palvelun toimittajan joko järjestelyn piiristä tai muutoin markkinoilta.

Palvelun toimittajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei saa luoda sellaista käsitystä, että täydennysrakentamishankkeen edistäminen edellyttäisi tällaisen neuvontapalvelun hankkimista.

30 Allekirjoitukset

Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu.

Sopimuksen liitteet

- Liite 1 Palvelukuvaus ja ilmoittautumishakemus
- Liite 2 Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle
- Liite 3 Eettinen ohjeistus Helsingin kaupungin sopimustoimittajille
- Liite 4 Palvelun toimittajan ilmoittautumishakemus liitteineen

Sopimuksen liite

Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle

Helsingin tiedot tulee turvata riittävästi

Toimittajan tulee turvata Helsingin kaupunkiin liittyvät tiedot väärinkäytöltä, vääristymiseltä, asiattomalta käytöltä sekä mahdollistaa tietojen saatavuus niitä tarvittaessa. Tiedot tulee turvata sekä toimitettaessa palveluita, että teknisiä tieto- ja viestintäjärjestelmiä. Toimittajan tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietoja ja muuta tietojenkäsittelyä koskevan lainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä, sekä antaa henkilöstölleen ja omille palvelutoimittajilleen näitä koskevat ohjeensa.

Tässä asiakirjassa annetaan yleisiä tietoturvan ohjeita, joita voidaan täydentää sopimuskohtaisella kuvauksella täsmällisistä tietoturvajärjestelyistä. Nämä ohjeet koskevat toimittajaa Helsingin tietojen käsittelyä koskevilta osin. Teknisten tieto- ja viestintäjärjestelmien tietoturvajärjestelyt kuvataan osana järjestelmän kuvausta.

Toimittajan tulee edellyttää Helsingin tietojen käsittelyyn liittyviltä omilta alihankkijoiltaan samat tietoturvan vaatimukset kuin Helsinki edellyttää toimittajalta itseltään.

Toimittajan tietoturvan hallinnan kuvaus

Toimittaja voi osoittaa hallinnollisen tietoturvansa esimerkiksi jonkin laatujärjestelmän mukaisella tietoturvan hallintajärjestelmällä. Tietoturvan hallinnassa toimittajalta vaaditaan seuraavaa.

Toimittajan tietoturvan yleisperiaatteet

Toimittajan tulee voida esittää johtonsa hyväksymät tietoturvan yleisperiaatteet, jotka toimittajan henkilöstölle ja alihankkijoille on tiedotettu. Tällainen voi olla esimerkiksi tietoturvapoliittikka, tietoturvan linjaukset tai tietoturvan periaatteet niminen asiakirja.

Järjestelmällinen tietoturvan hallinta

Tietojen turvaamiseen sekä teknisiin tieto- ja viestintäjärjestelmiin liittyvän toiminnan vastuut on määritelty. Nämä voivat olla kuvattu esimerkiksi laatujärjestelmässä tai toimintakäsikirjana.

Toimittajan omat palvelutoimittajat

Toimittajan tietoturvan hallinta kattaa sen omat alihankkijat, joiden töistä toimittaja vastaa samalla tavalla kuin omasta työstään. Tämä voidaan osoittaa sopimuksilla sekä tietoturvan yleisperiaatteissa.

Tarkastusoikeus

TIETOTURVAN HALLINTA

Helsingillä on oikeus tarkastaa toimittajan tietoturvan hallinta Helsingin tietojen käsittelyä koskevilta osin. Toimittaja vastaa siitä, että tällainen tarkastus voidaan ulottaa toimittajan käyttämiin alihankkijoihin. Tietoturvan hallinnan tarkastaminen kattaa myös tietojenkäsittelyyn liittyvän toiminnan sekä teknisten tieto- ja viestintäjärjestelmien tarkastamisen.

Henkilöstö osana tietoturvassa onnistumista

Toimittajan henkilöstöhallinnon menettelyillä toteutetaan osaltaan tietoturvaa. Toimittajan tulee voida osoittaa kuinka henkilöstöhallinto on järjestetty. Tämä voidaan osoittaa esimerkiksi henkilöstöhallinnon käsikirjalla tai työohjeilla.

Henkilöstön tietoturvan osaaminen

Toimittajan tulee järjestää Helsingin tietojen käsittelyyn osallistuvalla henkilöstöllä riittävä koulutus, joka huomioi tietoturvaan liittyvän osaamisen. Tämä koskee henkilöstöä, joilla on pääsy Helsingille palvelua tuottaviin tieto- ja viestintäjärjestelmiin tai tiloihin, joissa tuotetaan palvelua Helsingille. Toimittajan tulee voida osoittaa Helsingin tietojen käsittelyyn liittyvän henkilöstön koulutus. Henkilöstön osaaminen voidaan osoittaa esimerkiksi tehtäväkohtaisilla ammattitaitotodistuksilla, koulutustilaisuuksien osallistujaluetteloilla tai toimittajan koulutusohjelmien kurssiaineistoilla.

Henkilöstön luotettavuuden varmistaminen ja salassapitovelvollisuus

Toimittajan tulee pystyä ilmoittamaan Helsingille Helsingin tietoihin pääsevän henkilöt.

Toimittajalla tulee olla määritelty menettely, jolla se varmistaa Helsingin tietoja käsittelevien henkilöiden luotettavuuden tai jotka pääsevät tiloihin, joissa tuotetaan palvelua Helsingille. Menettely voi olla esimerkiksi kuuluminen turvallisuusselvitysmenettelyn piiriin.

Toimittajan tulee tiedottaa henkilöstölle, että salassapitovelvollisuus säilyy lain mukaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Henkilön siirtyminen pois Helsingin palvelutuotannosta

Toimittajan tulee välittömästi sulkea käyttövaltuudet Helsingin tietoihin kaikilta henkilöiltä, jotka eivät enää työskentele toimittajan palveluksessa tai Helsinkiin liittyvissä palveluissa. Toimittajan tulee varmistaa, että henkilöt palauttavat kaikki sellaiset työlaitteet, jotka sisältävät Helsingin tietoa.

Mikäli toimittajan työntekijälle oli myönnetty käyttövaltuuksia tai kulkuoikeuksia muihin Helsingin järjestelmiin tai tiloihin, tulee toimittajan viipymättä ilmoittaa työntekijän siirtymisestä pois Helsingin palvelutuotannosta ja käyttövaltuuden perusteen päättymisestä.

TIETOTURVAN HALLINTA

Luottamuksellisuuden hallinta, salassapito

Toimittaja saa käsitellä Helsingin tietoa vain Helsingin kanssa sovittuun tarkoitukseen. Helsingin tietoja ei saa käsitellä, tallentaa tai saattaa muille, kuin ainoastaan Helsingin kanssa sovitulla tavalla ja kun se on Helsingin palvelun tuottamisen kannalta tarpeellista.

Ohjeet luottamuksellisuuden vaalimiseen

Toimittajalla tulee olla kirjalliset ohjeet henkilökunnalleen ja käyttämilleen alihankkijoille tietojen luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja turvallisesta tietojenkäsittelystä.

Tallenteen ja tietoliikenteen salakirjoittaminen

Helsingin palveluissa salasanat tms. tulee aina tallentaa ei-selväkielisinä. Salasanoja, PIN-lukuja, yksityisiä avaimia tai muita vastaavia tietoja ei saa tallentaa selväkielisenä.

Helsingin salassa pidettävä tieto tulee salakirjoittaa, kun se tallennetaan siirrettäville tallennusvälineille, kuten USB-muistit tai mobiililaitteet. Salakirjoitusmenetelmän valinta tulee perustella joko kyseiseen käyttöympäristöön liittyvällä riskiarviolla tai julkishallinnolle annetuilla suosituksilla. Myös varmuuskopioiden turvallinen käsittely on voitava osoittaa.

Toimittajan tulee siirtää Helsingin salassa pidettävää tieto tietoverkoissa aina suojattuna, esimerkiksi VPN, HTTPS, SFTP tms. yhteydellä. Helsingin salassa pidettävää tietoa ei saa siirtää avoimessa tietoverkossa suojaamattomana selväkielisesti. Vaatimus koskee myös järjestelmien kirjautumistietoja. Teknisen suojausratkaisun valinta tulee perustella joko kyseiseen käyttöympäristöön liittyvällä riskiarviolla tai sen tekniikkaan liittyvillä alan yleisillä suosituksilla.

Luotettava tuhoaminen

Toimittajan tulee tuhota Helsingin tiedot luotettavasti sen jälkeen, kun Helsinki on pyytänyt tiedot tuhoamaan, kun niitä ei enää tarvita ja säilytysaikavaatimukset sallivat tuhoamisen. Vaatimus koskee myös niitä käytöstä poistettavia fyysisiä välineitä, joilla on ollut tallennettuna Helsingin salassa pidettävää tietoa. Luotettava tuhoaminen voidaan osoittaa työohjeilla sekä tuhoamisesta pidetyllä kirjanpidolla.

Työskentelytilan suojaaminen

Toimittajan tulee järjestää Helsingin salassa pidettävien tietojen työskentelytilat siten, että ne on suojattu. Toimitilojen ja tietoteknisten laittilojen suojausratkaisuiden riittävyys voi perustella vertaamalla niitä esimerkiksi valtionhallinnon toimitilojen fyysisen turvallisuuden yleisiin vaatimuksiin (Valtiovarainministeriö, Toimitilojen tietoturvaohje (VM/1041/00.00.00/2013), https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/1fcd6858-b05b-4080-bcc3-819b9fe8c1f2/fe7e30c4-38e8-4cbe-ac55-d91a6a8367e6/JULKAISU_20130530131458.pdf).

Salassa pidettävien tietojen käsittelytilojen lähtökohtana on perustason tietoturallinen työskentelytila. Tilassa tulee kuitenkin huomioida korotetun tason työskentelytilan vaatimuksia, mikäli tiloissa käsitellään esimerkiksi erityissuojattavaa henkilötietoa, arkaluonteista tietoa, turvakiellon alaisia tietoja tai muuta tietoa, jonka oikeudeton paljastuminen tai oikeudeton käyttö voi aiheuttaa vahinkoa tai jopa merkittävää vahinkoa yleiselle tai yksityiselle edulle. Tällainen tieto voisi koskea esimerkiksi rakennusten, laitosten, rakennelmien tai tieto- ja

TIETOTURVAN HALLINTA

viestintäjärjestelmien turvajärjestelyjä, tai onnettomuuksiin ja poikkeusoloihin varautumista. Toimittajalla tulee olla salassa pidettävien tietojen käsittelytilasta tehty riskiarvio.

Oleellista on se, että työskentelytilat mahdollistavat Helsingin tietojen säilymisen vain niihin oikeutetuilla ja estää tietojen tuhoamista tai katoamista.

Käyttöoikeudet ovat henkilökohtaisia

Toimittajan tulee käyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia kaikissa Helsingille palvelua tuottavissa järjestelmissä. Jaettujen, yhteiskäyttöisten tunnusten käyttäminen on kielletty, ellei käyttöä pystytä yksilöimään. Mikäli palvelun tuottaminen vaatii jaettuja tunnuksia, niin tunnusten käyttöperiaatteet tulee hyväksyttää kirjallisesti Helsingiltä. Yhteiskäyttötunnusten käyttöperiaatteiden tulee yksilöidä millä henkilökohtaisella käyttötunnuksella tai kuka henkilö on yhteiskäyttötunnusta käyttänyt. Yksilöitävyys voidaan osoittaa käyttöperiaatteilla, työohjeilla ja käyttökirjanpidolla (lokeilla).

Pääkäyttäjät

Pääkäyttäjän oikeuksia saa käyttää vain ja ainoastaan ylläpitotehtäviin, vian selvityksiin ja Helsingin toimeksiannosta. Käyttäjä saa kirjautua pääkäyttäjän tunnuksella järjestelmään vain ja ainoastaan niissä tilanteissa, jossa käyttäjän tulee toteuttaa ylläpitotehtäviä, vian selvityksiä tai kyseessä on Helsingin toimeksianto. Pääkäyttäjätunnusten käytön liittyminen vain ylläpitotehtäviin, vian selvityksiin tai Helsingin toimeksiantoihin voidaan osoittaa käyttöperiaatteilla, työohjeilla ja käyttökirjanpidolla (lokeilla).

Vahva tunnistaminen

Jos käyttäjän tunnistaminen perustuu vain käyttäjätunnuksen salasanan tietämiseen, niin salasanojen tulee olla riittävän vahvoja (vähintään 10 merkkiä pitkiä, ja pääkäyttäjällä vähintään 15 merkkiä).

Tietoturvalliset toimintatavat palvelutuotannossa

Toimittajan palvelutuotannon turvallisuus voidaan osoittaa esimerkiksi voimassa olevilla laatusertifikaateilla ja siihen voi liittyä palveluiden kannalta kattava valvomotoiminne (tietoturva- ja kyberturvakeskus).

Päätelaitteiden turvaaminen

Kannettavissa tietokoneissa tai vastaavissa laitteissa Helsingin tiedot tulee suojata käyttöoikeuksilla ja salakirjoittamalla. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi käyttämällä käyttöjärjestelmän omaa levysalausta.

Ohjelmistopäivitykset

Laitteiden tai järjestelmien päivitykset tulee asentaa ilman tarpeetonta viivettä erityisesti tietoturvapäivitysten osalta. Mikäli päivityksien asennusta joudutaan viivyttämään, niin toimittajan tulee toteuttaa tarvittavat vaihtoehtoiset menettelyt riskien pienentämiseksi. Vaihtoehtoiset rajoitusratkaisut voidaan perustella esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden suosituksilla.

TIETOTURVAN HALLINTA

Kun laitteiden päivitysten puuttumisesta seuraa tietoturvariski Helsingin tiedoille tai Helsingille palvelua tuottaville järjestelmille, niin kyseessä on tietoturvapoikkeama toimittajalle. Toimittaja vastaa siitä, että toimittajan tai sen alihankkijoiden hallinnassa olevien laitteiden päivitykset ovat ajan tasalla.

Turvaohjelmistot

Toimittajan tulee käyttää ajan tasalla olevia haittaohjelmien torjuntaratkaisuita niissä ympäristöissä, joihin on saatavilla Helsingin palvelulle soveltuva suojaus. Toimittajan tulee valvoa ja varmistaa turvaohjelmistojen ajan tasaisuus sekä toimivuus.

Toimittajan tulee käyttää ja ylläpitää palomuuria tai vastaavaa tietoliikenteen suojausratkaisua kaikissa sellaisissa laitteissa, jotka voidaan kytkeä suoraan julkiseen verkkoon ja jotka liittyvät Helsingin tietojen käsittelyyn suoraan tai välillisesti. Tällainen laite voi olla esimerkiksi asiantuntijan kannettava tietokone, joka siis tulee suojata sekä haitalliselta tietoliikenteeltä että haittaohjelmilta ("viruksilta").

Palvelinten turvaamisesta

Helsingille palvelua tuottavissa järjestelmissä tulee kaikki oletussalasana vaihtaa. Oletussalasanoja ei saa jättää käyttöön. Suositeltavaa on myös vaihtaa oletushallinnointitunnukset, eli järjestelmien oletusasetusten mukaiset hallinnointi- tai pääkäyttäjätunnukset on hyvä korvata muilla tunnuksilla.

Helsinki varaa oikeuden kohdistaa tekninen haavoittuvuustarkastus järjestelmään toimittajan kanssa yhdessä sovittavalla tavalla.

Helsinki ei ota vastaan eikä hyväksy järjestelmää ja sen toimitusta, jos järjestelmässä on kriittisiä haavoittuvuuksia. Kriittiseksi voidaan katsoa esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden mukaan kriittiset viat tai kyseisen laitteen tai ohjelmiston päivityssuosituksen mukaan kriittiset viat. Kriittinen haavoittuvuus vakavasti vaarantaa tarkoitetun käytön ja tiedot, ja toimittajan on voitava riskiarviolla esittää miksi kriittiseltä vaikuttava asia ei aiheuta vaaraa, jos se on jäämässä järjestelmään.

Järjestelmäkuvauksien tulee osoittaa mistä laitteista ja ohjelmistoista palvelun toteutus koostuu. Kuvauksien tulee kattaa laitteet, varusohjelmistot ja ohjelmistoversiot sellaisella tarkkuudella, että palvelun toteutus on mahdollista koota kuvauksien avulla.

Palvelimien koventaminen suositellaan tehtävän soveltamalla alalla yleisesti käytössä olevia asennusohjeita. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi NIST, SANS ja laite- tai järjestelmävalmistajien ohjeet. Kovenusohjeilla on tarkoitus parantaa palvelimen kestäkykyä tietoturvahyökkäyksiä tai muita uhkia vastaan.

Kun haavoittuvuus havaitaan, tulee toimittajan aloittaa haavoittuvuuden korjaaminen ilman tarpeetonta viivettä sekä tiedottaa Helsinkiä.

Lokit

Järjestelmien lokien (käyttökirjanpidon) tulee kattaa Helsingille tarjottavan palvelun tai tietojenkäsittelyn tarpeet. Lokien hallinnasta on voitava osoittaa toimintaohjeet. Lokit tulee aina tallentaa niin, että ne säilyvät luotettavina. Lokeja tutkittaessa tulee aina käsitellä lokien luotettavasta talletuspaikasta otettua kopiota.

TIETOTURVAN HALLINTA

Tyypillisesti lokien perusteella tulee voida seurata tietojen tai järjestelmän komponenttien muutoksia, lisäyksiä ja poistoja. Erityisesti suojattavien tietojen, kuten esimerkiksi arkaluonteisiksi katsottavien henkilötietojen, katselu tai saataville haku on voitava osoittaa lokeista.

Lokien avulla pitää voida valvoa järjestelmän toimintaa. Tämä voidaan mahdollistaa esimerkiksi lokien ohjelmistorajapinnalla (API, application programming interface), jonka kautta lokit voidaan liittää ulkopuoliseen valvontajärjestelmään. Yksinkertaisimmillaan lokeja pitää voida selailla toiminnan aikana (on-line).

Poikkeamatilanteiden hallinta

Toimittajalla tulee olla määritelty menettely, jonka mukaisesti se hallinnoi Helsinkiin vaikuttavia tietoturvapoikkeamia. Poikkeamatilanteiden hallinta voidaan osoittaa työohjeilla ja työnohjausjärjestelmällä (tiketointijärjestelmä).

Toimittajan tulee raportoida Helsingille ilman tarpeetonta viivettä kaikki sellaiset poikkeamat, joissa

- Helsinkiin liittyvien tietojen, kuten esimerkiksi henkilötietojen, luottamuksellisuus, eheys tai saatavuus on vaarantunut tai
- Helsingille tuotettavien palvelujen turvallisuus on vaarantunut.

Poikkeamat tulee ilmoittaa Helsingin yhteistyöhön nimeämälle yhteyshenkilölle.

Helsingin suorittama valvonta

Helsinki varaa mahdollisuuden kerätä käyttötietoja (lokia) Helsingin tietoverkon ja tieto- ja viestintäjärjestelmien käytöstä virhetilanteiden ja tietoturvapoikkeamien selvittämiseen sekä yleiseen Helsingin tietohallinnon tilannekuvan muodostamiseen.

Yhteystiedot ja palvelun seuranta

Palvelun tai järjestelmän yhteyshenkilöt, yhteydenottotavat sekä palvelun seurantatavat tulee kirjata ja jakaa kaikille osapuolille. Tietoturva-asioiden yhteydenpidon kannalta on tärkeää kirjata tietoturvapäälliköiden tai vastaavien yhdyshenkilöiden yhteystiedot sekä poikkeamahallintaan liittyvät menettelyt.

Helsinki



**Eettinen ohjeistus
Helsingin kaupungin
sopimustoimittajille**

Johdanto

Helsingin kaupunki sitoutuu edistämään yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassaan. Helsingin hankintastrategian mukaisesti toimimme suunnannäyttäjinä ja edistämme kestävä kehityksen tavoitteiden toteutumista taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristön kannalta vastuullisilla, vaikuttavilla ja ilmastoviisailla hankinnoilla.

Sopimuskumppanimme sitoutuvat sopimuksen allekirjoittamisen myötä noudattamaan tätä eettistä ohjeistusta. Toimittajan tulee omilla sopimuksillaan varmistaa, että tämän eettisen ohjeistuksen mukaiset vaatimukset toteutetaan sekä toimittajan omissa toiminnoissa että toimitusketjuissa. Tilaajalla on oikeus pyytää toimittajalta kirjallinen selvitys eettisen ohjeistuksen mukaisten vaatimusten toteutumisesta. Selvitys tulee toimittaa viivytyksettä.

Tilaajalle tuotettavat tavarat, palvelut ja urakat tulee tuottaa olosuhteissa, jotka noudattavat vähintään kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia sekä säädöksiä.



Vaatimustenmukaisuus

Toimitusketjun läpinäkyvyydellä varmistetaan näiden eettisten ohjeiden asettamien velvoitteiden noudattaminen.

Toimittajan tulee viimeistään sopimuskauden alkaessa voida kirjallisesti osoittaa toimintansa vaatimustenmukaisuus sekä sitoutuminen tämän eettisen ohjeistuksen sisältöä vastaaviin velvoitteisiin. Asian osoittamiseen voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen vastuullisuuspolitiikkaa, vastuullisuusperiaatteita tai vastaavaa dokumenttia.

Tilaaja voi velvoitteiden noudattamisen valvomiseksi vaatia toimittajaa esittämään selvityksiä ja asiakirjoja, korjaamaan havaittuja puutteita sekä esittämään

selvitystä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Tämän eettisen ohjeistuksen ja sopimusten vaatimusten pohjalta tilaaja voi auditoida toimittajan ja/tai sen toimitusketjuja tai käyttää kolmatta osapuolta auditoinnin toteuttamisessa.

Toimittajan tulee varmistaa, että hankintasopimusehtojen ja tämän eettisen ohjeistuksen mukaiset vaatimukset toteutetaan sekä sen omissa toiminnoissa että toimitusketjuissa ja että alihankkijat sitoutuvat tässä dokumentissa esitettyihin tai niitä sisällöltään vastaaviin vaatimuksiin.



Lainsäädäntö

Sopimustoimittajanamme

- Noudatat toiminnassasi voimassaolevaa lainsäädäntöä.
- Myös sopimuskumppanin tilaajalle tuottamat tuotteet ja palvelut täyttävät lainsäädännön vaatimukset.
- Et suoraan tai epäsuorasti kehota tai ohjeista rikkomaan voimassaolevaa lainsäädäntöä.
- Seuraat lainsäädännön muutoksia ja muutat toimintatapaa muuttuneiden säädösten mukaiseksi.
- Organisaatiosi johto ja esihenkilöt näyttävät toiminnallaan esimerkkiä henkilöstölleen ja puuttuvat aktiivisesti epäkohtiin ja rikkomuksiin.
- Noudatat tilaajan kanssa sovittuja toimintatapoja myös niissä tapauksissa, joissa toimintatavat ylittävät lainsäädännön vähimmäisvelvoitteen.



Yhteistyö

Sopimustoimittajanamme

- Toimit läpinäkyvästi toimittamalla pyydyt dokumentit ajantasaisesti sekä tukemalla vuorovaikutteisten ja osallistavien yhteistyöpalaverien järjestämistä.
- Yhteistyösi tilaajan kanssa perustuu rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen ja yhdenvertaisuuteen.
- Sopimuksen mukaiseen toimintaan liittyvä viestintäsi on ajankohtaista ja totuudenmukaista sekä yhteistyötä kunnioittavaa.



Toimivat markkinat

Sopimustoimittajanamme

- Et suoraan tai epäsuorasti lupaa tai tarjoa tai anna etua, jolla vaikutetaan tai pyritään vaikuttamaan tai joka on omiaan vaikuttamaan tilaajan, viranomaisen tai kolmannen tahon toimintaan tai päätöksentekoon.
- Et suoraan tai epäsuorasti kehota tai ohjeista tilaajaa, viranomaista tai kolmannen tahon edustajaa ottamaan tai antamaan lahjuksia.

- Et osallistu toimintaan, joka rajoittaa keinotekoisesti markkinoiden toimintaa tai taloudellisten toimijoiden reilua kilpailua.
- Torjut aktiivisesti harmaan talouden muotoja ja sitoudut noudattamaan tilaajavastuun työehto- ja työnantajavelvoitteita ja toimittamaan tilaajalle selvitykset vaatimusten täytymisestä.
- Tunnet alihankintaketjusi tässä hankinnassa ja hallitset niihin liittyviä riskejä ennakoivasti. Sitoudut ilmoittamaan tilaajalle hankintasopimuksen toteuttamiseen käyttämäsi alihankkijat ja tiedottamaan mahdollisista muutoksista sopimuskauden aikana. Vastaat siitä, että hankinnan toimitusketjussa täyttyvät kaikki hankintasopimuksessa ja tässä eettisessä ohjeistuksessa asetetut vaatimukset. Tunnet sopimustuotteiden valmistuspaikat ja raaka-aineiden alkuperän ja hallitset näihin liittyviä riskejä ennakoivasti sekä toimitat tiedon näistä kuten hankintasopimuksessa on sovittu.



Ympäristönsuojelu

Sopimustoimittajanamme

- Tunnistat oman toimintasi ympäristövaikutukset ja ehkäiset ja vähennät toiminnastasi koituvia haitallisia vaikutuksia, kuten kasvihuonepäästöjä, energiankulutusta sekä jäte- ja kemikaalikuormitusta.
- Noudatat omassa toiminnassasi voimassa olevaa kansallista ja kansainvälistä ympäristönsuojeluun liittyvää lainsäädäntöä ja sopimuksia. Valvot että arvo- ja toimitusketjuissasi toimitaan samoin.
- Kehität jatkuvasti toimintaasi ympäristöllisesti kestävämmäksi ja luonnonvaroja säästäväksi.
- Käytössäsi tai tavarantoimittajan käytössä on OECD:n ohjeistuksen mukainen tai muu vastaavan tasoinen toimintapolitiikka konfliktialueilta ja korkean riskin alueilta peräisin oleviin mineraaleihin liittyvien haitallisten vaikutusten estämiseksi, jos hankinnan kohde sisältää mineraaleja näiltä alueilta. Edellytät ja valvot toimintapolitiikan noudattamista toimitusketjuissasi. Pyrit vähentämään konfliktimineraalien käyttöä ja hankkimaan tarvittavat konfliktimineraalit ainoastaan vastuullisista sulatoista.



Ihmisoikeudet

Sopimustoimittajanamme

- Et salli missään muodossa rasismia, epäasiallista kohtelua, seksuaalista häirintää tai syrjintää iän, sukupuolen, alkuperän, uskonnon, kielen, vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.
- Kunnioitat ja edistät ihmisoikeuksien toteutumista tunnistamalla tuotteidesi tai palveluidesi tuotannon arvo- ja toimitusketjussa piilevät riskit sekä tekemällä konkreettista työtä näiden riskien ennaltaehkäisemiseksi ja lieventämiseksi.
- Edistät työelämän yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja monimuotoisuutta ottamalla käyttöön aktiivisia toimenpiteitä yhdenvertaisuuden edistämiseksi sekä kehittämällä monimuotoisuuden systemaattista johtamista.
- Sitoudut kunnioittamaan järjestäytymisoikeutta.
- Huolehdit työntekijöidesi työturvallisuudesta noudattamalla paikallista työturvallisuuslainsäädäntöä sekä kehittämällä työturvallisuusjohtamista.
- Noudatat työehtoihin ja työolosuhteisiin liittyviä velvoitteita (mm. elämiseen riittävä palkka, lapsityön kieltä, terveellinen ja turvallinen työympäristö).



Rikkomusten seuraamukset

Toimittaja vastaa tämän ohjeen noudattamatta jättämisestä seuraavasti:

- **Korjaavat toimenpiteet:** Tilajalla on oikeus kirjallisesti pyytää toimittajaa neljän (4) viikon määräajassa, tai muussa tilaajan määrittämässä kohtuullisessa määräajassa, esittämään tilaajan hyväksyttäväksi suunnitelma ja aikataulu toimittajan korjaaville toimenpiteille toimittajan velvoitteiden noudattamiseksi. Ehdotettujen toimenpiteiden ja aikataulun tulee olla oikeassa suhteessa rikkomukseen ja suunnitelmasta on selkeästi käytävä ilmi, miten toimittaja konkreettisesti tulee korjaamaan rikkomuksen esitetyssä aikataulussa.

- **Tilausten rajoittaminen:** Korjaavien toimenpiteiden vaatimisen lisäksi tilaaja voi rajoittaa tämän hankintasopimuksen mukaisia tilauksia toimittajalta siihen saakka, kunnes toimittaja on korjannut näiden eettisten ohjeiden vastaisen rikkomuksen tai laiminlyönnin tai on ilmeistä, että rikkomus on lakannut.
- **Sopimussakko:** Jos toimittaja rikkoo näitä eettisiä ohjeita eikä esitä tilaajan asettamassa määräajassa hyväksyttävää suunnitelmaa korjaaviksi toimenpiteiksi tai suorita edellä tarkoitettuja korjaavia toimenpiteitä sovituksessa aikataulussa, pidättää tilaaja oikeuden vaatia rikkomuksen vakavuus huomioiden toimittajalta sopimussakon suorittamista. Sopimussakon määrä voi olla 5 % pääsopimuksen arvonlisäverottomasta kokonaisarvosta, mutta enintään 100.000 euroa. Hankintasopimuksen laskennallinen arvo on toimituksen kokonaishinta. Mikäli toimituksen kokonaishinta sopimuskaudelta ei ole tiedossa, arvioidaan kokonaishinta perustuen tarjouspyynnössä annettuihin toimituksen laajuutta koskeviin tietoihin. Mikäli tähän soveltuvia tietoja ei ole annettu, arvioidaan kokonaishinta toteutuneen keskimääräisen kuukausiveloituksen perusteella laskettuna koko sopimuskaudelle. Mikäli sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, hankintasopimuksen laskennallinen arvo lasketaan neljältä vuodelta.
- **Irtisanominen:** Tilajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi tai muussa tilaajan ilmoittamassa määräajassa, jos näitä eettisiä ohjeita on rikottu tai laiminlyöty ja toimittaja ei esitä tilaajan asettamassa määräajassa hyväksyttävää suunnitelmaa korjaaviksi toimenpiteiksi tai suorita edellä tarkoitettuja korjaavia toimenpiteitä sovituksessa aikataulussa. Mitä hankintasopimuksessa tai sen liitteissä on sovittu sopimuksen päättämisestä muutoin, sovelletaan niitä ehtoja tästä ehdosta riippumatta.
- Toimittaja on vastuussa riippumatta siitä, onko rikkomuksen tehnyt toimittaja itse tai jokin muu toimija, joka on osana toimittajan toimitusketjua tässä hankinnassa.

Helsinki