

PALVELUSOPIMUKSEN LUONNOS 24.10.2011

Tämän palvelusopimuksen tarkoitus on täsmentää Kansalliskirjaston ja asiakasorganisaatioiden velvollisuudet ja tehtävät käyttäjäkyselyhankkeessa koskien kyselyn suunnittelua, toteuttamista ja kyselydatan käsittelyä.

Käyttäjäkyselyhanketta varten perustetun työryhmän tehtäviin kuuluvat kyselylomakkeen sisällön kehittäminen sekä kyselyohjelmiston hankinnan valmistelu kirjastoverkkoa kuullen. Ryhmässä sovitaan myös siitä, mitä analyyseja kyselyyn osallistuvat kirjastoille tarjottavien raporttien tulee kattaa.

Kohdan 5.2.5 mukaisesti Kansalliskirjasto huolehtii datan pitkäaikais säilytyksestä kyselyhankkeen jälkeen. Näillä näkymin data luovutetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon, josta aineisto voidaan anoa ei-kaupalliseen tutkimuskäyttöön. Työryhmässä voidaan tarvittaessa sopia tarkemmin siitä, mitä ehtoja datan luovuttamiselle asetetaan.

Sopimusluonnokseen on kirjattu korvausvastuut tapauksessa, jossa sopimuksen rikkomisesta seuraa välitöntä vahinkoa toiselle osapuolelle. Korvausvastuu on tarpeen määritellä sopimuksessa siksi, että mikäli vastuuta ei rajata euromääräisesti, on se rajaton. Siksi euromääräinen raja on molempien osapuolten etu. Kansalliskirjaston maksimikorvaussumma on huomattavasti pienempi kuin asiakkaan, koska kansalliskirjasto on vastuussa jopa satoja asiakkaita kohtaan. Tästä syystä kokonaiskorvaussumma nousee helposti korkeaksi. Työryhmä tuli siihen tulokseen, että asiakkaiden osalta velvollisuuksien rikkominen Kansalliskirjastoa haittaavalla tavalla on varsin epätodennäköistä ja välittömien vahinkojen riskit näin ollen erittäin pieniä.

SOPIMUS KÄYTTÄJÄKYSELYSTÄ

1. SOPIJAPUOLET

Palvelun tarjoaja:

Kansalliskirjasto
Kirjastoverkkopalvelut
PL 26 (Teollisuuskatu 23–25)
00014 Helsingin yliopisto
(jäljempänä Kansalliskirjasto)

Asiakas:

organisaation nimi
osoitetiedot

[täytä y-tunnus]

(jäljempänä Asiakas)

Molemmat jäljempänä Sopijapuolet

2. MÄÄRITELMÄT

- **Kirjastoverkkopalveluilla** tarkoitetaan Kansalliskirjaston tulosaluetta, joka tuottaa keskitettyjä palveluja kirjastoverkolle.
- **Kirjastosektoreilla** tarkoitetaan yliopistokirjastosektoria, ammattikorkeakoulukirjastosektoria, tutkimuslaitos- ja erikoiskirjastosektoria ja yleisten kirjastojen sektoria.
- **Kyselyllä** tarkoitetaan Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalveluiden koordinoimaa kirjastojen ja tietopalveluiden loppukäyttäjille suunnattua kansallista yleistä asiakastytyväisyyskyselyä, joka toteutetaan [vähintään **joka neljäs vuosi** **joka kolmas vuosi** yhtäaikaaisesti eri kirjastosektoreilla. Käyttäjäkysely kerää tietoa kirjastopalvelujen käytöstä sekä asiakastytyväisyydestä. Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Kirjastosektoreiden kyselyt voivat erota toisistaan joidenkin kysymysten osalta. Kyselyllä ei tarkoiteta verkkoaineiston hankinnan palvelusopimuksessa määriteltyä FinELibin käyttäjäkyselyä.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan yksittäistä organisaatiota, jonka kirjasto / tietopalvelu toteuttaa Kansalliskirjaston koordinoiman kyselyn loppukäyttäjilleen.
- **Haltilla** tarkoitetaan aineistojen hallintatietokantaa, jossa ylläpidetään Asiakkaan yhteys- ym. tietoja. Asiakkaalla on pääsy Haltiin.
- **Työryhmällä** tarkoitetaan ryhmää, jonka Kansalliskirjasto kutsuu koolle valmistelemaan kyselyhanketta. Sektoreiden toimielimet (AMKIT-konsortio, Erikoiskirjastojen neuvosto, Suomen yliopistokirjastojen neuvosto ja Yleisten kirjastojen neuvosto), nimeävät edustajansa työryhmään. Lisäksi Kansalliskirjasto voi kutsua ryhmään alan asiantuntijoita. Työryhmä kootaan erikseen kutakin kyselyä varten.
- **Vaikuttavuuden arviointiryhmällä** tarkoitetaan kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmää, jossa on edustajat kirjastosektoreilta ja Kansalliskirjastosta.
- **Raakadatalta** tarkoitetaan kyselyssä kerättyä käsittelemätöntä aineistoa.
- **Raportilla** tarkoitetaan raakadatasta tehdyistä analyyseistä koostuvia kokonaisuuksia.

Comment [L1]: Neljän vuoden sykli ei ole realistinen amk-toiminnassa!!!

3. SOPIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

Kansalliskirjaston tehtävänä on tuottaa keskitettyjä palveluita kirjastoverkolle. Osana tätä tehtävää Kansalliskirjasto tuottaa kyselyitä kirjastoverkon käyttöön. Tällä sopimuksella on tarkoitus sopia tarkemmin kyselyjen koordinoinnista ja niihin liittyvästä työnjaosta Kansalliskirjaston ja Asiakkaan kesken.

4. SOPIMUKSEN KOHDE

Sopimuksen kohteena on kyselyiden tuottaminen ja koordinointi. Kansalliskirjasto sitoutuu toimittamaan Asiakkaalle kyselyyn liittyviä palveluita tämän sopimuksen mukaisilla ehdoilla. Käyttäjäkyselyyn liittyviä linjauksia käsitellään vaikuttavuuden arviointiryhmässä. **Vaikuttavuuden arviointiryhmän tekemät linjausehdotukset tulevat kirjastosektoreille hyväksyttäväksi.**

Comment [L2]: Tämä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus, mutta Vaikuttavuuden arviointiryhmän toiminnan kestosta ei ole olemassa mitään päätöksiä, sopimuksia

Asiakas sitoutuu täyttämään sille tässä sopimuksessa asetetut velvoitteet. Lisäksi Asiakas valtuuttaa tällä sopimuksella Kansalliskirjaston allekirjoittamaan sopimuskauden aikana solmittavan kyselysovellussopimuksen/-sopimukset Asiakkaan puolesta tämän nimissä ja lukuun niiden kyselyjen osalta, joihin asiakas on ilmoittautunut.

Tässä sopimuksessa määritellyt Kansalliskirjaston tarjoamat palvelut ovat Asiakkaalle maksuttomia. Osana Kansalliskirjaston palveluita kirjastoverkolle opetus- ja kulttuuriministeriö rahoittaa keskitetysti Asiakkaan osalta käyttäjäkyselyn henkilöstökulut kirjastoverkkopalveluissa, kyselyohjelmiston käyttöoikeuden hankinnan ja muut tässä sopimuksessa mainitut palvelut. Muutoin kumpikin Sopijapuoli vastaa kustannuksistaan itse.

5. KANSALLISKIRJASTON VELVOITTEET

5.1. KYSELYJEN SUUNNITTELU

- 1) Kansalliskirjasto kokoaa kutakin kyselyä varten työryhmän ja koordinoi sen työtä.
- 2) **Kansalliskirjasto suunnittelee kyselyn sisällön ja toteutuksen kuullen työryhmää. Kyselyn sisällön ja toteutuksen suunnittelusta vastaa työryhmä.**
- ~~3) Kansalliskirjasto valmistelee kyselysovelluksen hankintaa (esim. tarvittavat tekniset ominaisuudet, raportit ja analyysitoiminnot) kuullen työryhmää.~~
- 4) Kansalliskirjasto hankkii kyselyssä käytettävän kyselysovelluksen käyttöoikeuden sekä työryhmässä kulloinkin sovitut **tarvittavat tekniset ominaisuudet, raportit ja analyysitoiminnot** Asiakkaan käyttöön.

5.2. KYSELYJEN TOTEUTUS

- 1) Kansalliskirjasto käännättää kyselylomakkeen ruotsiksi ja englanniksi.
- 2) Kansalliskirjasto huolehtii tarvittavasta yhteydenpidosta ohjelmistotoimittajaan:
 - toimittaa kyselylomakkeen julkaistavaksi kyselysovelluksessa
 - välittää saamansa ohjeet kyselyn käyttöön saamisesta Asiakkaan 6.1. kohdan mukaisesti ilmoittamalle yhteyshenkilölle
 - toimittaa Asiakkaalle ohjelmistotuottajan toimittamat raportit kyselyn tuloksista
 - toimittaa Asiakkaalle ohjelmistotuottajan toimittaman raakadatan Asiakkaan käyttäjien vastauksista excel- / csv -muodossa

- toimittaa ohjelmistotuottajan toimittaman kirjastosektorikohtaisen raakadatan asianomaisille kirjastosektoreiden toimielimille (AMKIT-konsortio, Erikoiskirjastojen neuvosto, Suomen yliopistokirjastojen neuvosto ja Yleisten kirjastojen neuvosto) excel- / csv-muodossa.

Kyselysovellussopimuksessa voidaan sopia, että Kansalliskirjasto hoitaa edellä mainittuja tehtäviä. Tällöin Kansalliskirjasto vastaa niiden toteuttamisesta.

- 3) Kansalliskirjasto koordinoi kyselysovelluksen toimittajan tarjoamaa kyselysovelluksen käyttökoulutusta.
- 4) Kansalliskirjasto noudattaa raakadatan käsittelyssä tietosuojalainsäädäntöä.
- 5) Kansalliskirjasto huolehtii asiakkaiden raakadatan säilyttämisestä. **Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada oma raakadata maksutta käyttöönsä.** Kansalliskirjastolla on oikeus luovuttaa raakadata kolmannelle osapuolelle säilyttämistarkoituksen täyttämiseksi. Lisäksi raakadataa voidaan luovuttaa kolmansille tahoille tutkimustarkoituksiin. Kansalliskirjasto ei käytä eikä luovuta dataa kaupallisiin tarkoituksiin.

5.3 TIEDOTUS

- 1) Kansalliskirjasto tiedottaa kyselyn toteuttamisen vaiheista Asiakkaan yhteyshenkilöille.
- 2) Kansalliskirjasto laatii kyselystä mediatiedotteen kansallisella tasolla. Tiedoteteksti on myös Asiakkaan hyödynnettävissä.
- 3) Kansalliskirjasto toimittaa Asiakkaan käyttöön loppukäyttäjille suunnatun yleisen asiakastiedotteen kyselyn markkinoinnin tueksi **kaikilla kyselyn kielillä.**

6. ASIAKKAAN VELVOITTEET

- 1) Asiakas ilmoittaa Kansalliskirjaston ohjeistuksen mukaisesti **käyttäjäkyselyn** yhteyshenkilöiden ajantasaiset yhteystiedot Haltissa. Yhteyshenkilöitä voi olla useampi kuin yksi.
- 2) Asiakas ilmoittaa halukkuutensa osallistua kyselyyn Kansalliskirjaston sitä tiedustellessa **työryhmän vahvistettu kyselyn sisällän ja toteutuksen (esim. aikataulu)** . Tämän ilmoittautumisen perusteella Kansalliskirjasto allekirjoittaa kyselysovellussopimuksen kohdan 4 mukaisesti.
- 3) Asiakkaan nimeämä yhteyshenkilö huolehtii omassa organisaatiossaan kyselysovelluksen käytön opastuksesta.
- 4) Asiakas vastaa kyselyn paikallisesta tiedotuksesta ja markkinoinnista haluamallaan tavalla omalle kohderyhmälleen ja sidosryhmilleen.
- 5) Mikäli Asiakkaalle on luovutettu kyselysovelluksen käyttäjätunnus, tunnuksen saanut huolehtii saamastaan käyttäjätunnuksesta ja varmistaa, että se pysyy vain asianmukaisten käyttäjien hallussa.
- 6) Asiakas noudattaa raakadatan käsittelyssä tietosuojalainsäädäntöä.

- 7) Mikäli Asiakas haluaa raakadatasta muita analyysejä kuin kohdassa 5.2. mainitut raportit, vastaa Asiakas niiden tuottamisesta itse.
- 8) Asiakas antaa luvan luovuttaa oman raakadatansa **oman kirjastosektorinsa toimielimelle. AMKIT konsortiolle/Erikoiskirjastojen neuvostolle/Suomen yliopistokirjastojen neuvostolle/ Yleisten kirjastojen neuvostolle.**
- 9) Mikäli asiakas pääsee kyselyohjelmiston kautta näkemään muiden asiakasorganisaatioiden raakadataa, raportteja tai analyysejä, ei asiakkaalla ole oikeutta luovuttaa kyseistä asiakasorganisaatiokohtaista tietoa eteenpäin tai hyödyntää sitä kaupallisesti.

7. SOPIMUSRIKKOMUS JA SEN SEURAAMUKSET

Mikäli sopijapuoli syyllistyy olennaiseen sopimusrikkomukseen, toisella sopijapuolella on oikeus purkaa tämä sopimus kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun rikkomuksesta on huomautettu kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, eikä tämä ole korjannut rikkomustaan. Mikäli rikkomusta ei ole mahdollista korjata, on toisella sopijapuolella oikeus purkaa sopimus välittömästi.

8. VAHINKOJEN KORVAAMINEN

Sopijapuolet rajoittavat tämän sopimuksen rikkomisesta mahdollisesti aiheutuvien vahingonkorvausten määrän toiselle osapuolelle aiheutuneeseen välittömään vahinkoon. Näin ollen vahingonkorvauksen ulkopuolelle jäävät kaikki välilliset ja epäsuorat vahingot. **Kansalliskirjaston enimmäisvastuu konsortion jäsenelle tämän sopimuksen perusteella on 500 €. Asiakkaan enimmäisvastuu Kansalliskirjastolle on 10 000 €. Kansalliskirjaston ja asiakkaan enimmäisvastuu toiselle sopijaosapuolelle on 500 €.**

Edellä mainittuja vahingonkorvausvastuun rajoituksia ei sovelleta tapauksiin, jossa sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Comment [L3]: Enimmäissumma voi olla muukin, mutta sen on oltava sama molemmilla sopijaosapuolilla.

9. VASTUUVAPAAUS

Kyselyt toteutetaan kolmannen osapuolen valmisohjelmistolla, jonka toimivuuteen ja soveltuvuuteen Kansalliskirjasto ei voi suoraan vaikuttaa koska Kansalliskirjasto ei ole valmisohjelmiston oikeuksien omistaja. Kansalliskirjasto ei vastaa sovellusohjelmiston **soveltuvuudesta**, toiminnasta tai toiminnallisuuksista.

Comment [L4]: Kansalliskirjasto valitsee ohjelman, joten kyllä sillä pitää olla vastuu soveltuvuudesta

10. YLIVOIMAINEN ESTE

Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan sellaisten seikkojen vuoksi, joiden se osoittaa aiheutuneen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksen tekohetkellä, ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään ole kohtuudella voinut estää. Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan myös silloin, kun sen sopimuksen täyttämiseen käyttämää alihankkijaa kohtaa ylivoimainen este.

Jos sopimusveloitteen viivästyminen johtuu yllämainitusta ylivoimaisesta esteestä, sopimusveloitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

11. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA UUDISTAMINEN

Tämä sopimus tulee voimaan xx.xx.2012. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimus voidaan irtisanoa kolmen kuukauden irtisanomisajalla.

Kansalliskirjastolla on sopimuksen päättymisestä huolimatta ikuinen raakadatan säilytys- ja luovutusosoikeus siten, kuin kohdassa 5.2.5 on määritelty.

13. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Tätä sopimusta voidaan muuttaa vain molempien sopijapuolten asianmukaisesti allekirjoittamalla asiakirjalla.

14. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Sopijapuolella ei ole oikeutta ilman toisen sopijapuolen suostumusta osaksikaan siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle. Kansalliskirjastolla on kuitenkin oikeus siirtää sopimukseen liittyvät oikeutensa ja velvollisuutensa yksikölle, jolle Kansalliskirjaston tämän sopimuksen aihealueeseen liittyvät tehtävät siirtyvät.

Tilanteissa, joissa Asiakkaat yhdistyvät, voidaan tehdä uusi sopimus tai Kansalliskirjaston suostumuksella siirtää sopimus.

15. SOVELLETTAVA LAKI

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

16. YHTEYSHENKILÖT

Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön (ja halutessaan tälle varahenkilön) tähän sopimukseen liittyvien asioiden hoitamista varten. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava välittömästi toiselle sopijapuolelle.

Kansalliskirjaston yhteyshenkilönä toimii sopimusasioissa:

Kristiina Hormia-Poutanen
Kirjastoverkkopalvelut
Kansalliskirjasto
PL 26 (Teollisuuskatu 23–25)
00014 HELSINGIN YLIOPISTO
puhelin 09 - 191 44118
kristiina.hormia@helsinki.fi

ja palvelua koskeissa asioissa:

Anna Niemelä

Kirjastoverkkopalvelut
Kansalliskirjasto
PL 26 (Teollisuuskatu 23–25)
00014 HELSINGIN YLIOPISTO
puhelin 050 3182 425

Asiakkaan yhteyshenkilönä toimii sopimusasioissa:

[täytä nimi ja yhteystiedot tähän]

Muiden yhteyshenkilöiden ilmoittamiseen sovelletaan kohtaa 6.1.

17. LIITTEET

Tähän sopimukseen kuuluu sen erottamattomana osana liitteet x ja y. Mitkä liitteet?

18. SOPIMUSKAPPALEET

Tätä sopimusta on laadittu kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

19. ALLEKIRJOITUKSET

Helsingissä, _____ 2012
2012

Kansalliskirjasto, Helsingin yliopisto

Kai Ekholm
Ylikirjastonhoitaja

_____, _____

[organisaation nimi]

[nimen selvennys, titteli]

Helsingissä _____ 2012

Kansalliskirjasto, Helsingin yliopisto

Kristiina Hormia-Poutanen
Johtaja