

SOPIMUS TULKKAUS- JA KÄÄNNÖSPALVELUISTA

Sopijaosapuolet ja yhteyshenkilöt

Monetra Oulu Oy, 2454638-2,

Tulkkipalvelu (jäljempänä Tulkkipalvelu)

Nuottasaarentie 5, 90400 Oulu

Yhteyshenkilö

2. **Tampereen kaupunki, y-tunnus 0211675-2** (jäljempänä Asiakas)

Sopimusyhteyshenkilö

[nimi, nimike]

[osoite

puhelinnumero

sähköposti]

Sopimusyhteyshenkilön lisäksi Asiakkaalla on käytännön yhteyshenkilöitä, joiden kautta käytännön tiedottaminen palveluista ym. hoidetaan. Sopimus- ja hinnanmuutokset, tulkintatilanteet, reklamaatiot, sopimusseuranta jne. tulee aina tapahtua sopimusyhteyshenkilön kautta. Käytännön yhteyshenkilöistä toimitetaan listaus erikseen.

Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Sopimuksen taustalla on kuntalain (410/2015) 9 §:n tarkoittama Asiakkaan järjestämisvastuulle kuuluvan palvelun hankkiminen Tulkkipalvelulta.

Sopimuksen tarkoituksena on tarjota Asiakkaalle tulkkaus- ja käännöspalvelua.

Sopimuksen kohde

Tämä sopimus koskee tulkkauk- ja käännöspalvelua suomen kielestä toiseen kieleen ja toisesta kielestä suomen kieleen. Tulkkipalvelun kielivalikoima kattaa kysytyimmät kielet, joihin on saatavilla Monetra Tulkkipalvelun laatuvaatimukset täyttäviä kokeneita tulkkeja ja kääntäjiä. Myös laaja yhteistyöverkostomme mahdollistaa joustavan ja kattavan kielivalikoiman.

Palvelut ja niiden tuottaminen, osapuolten vastuut

Tulkkipalvelu sitoutuu toiminnassaan turvaamaan Asiakkaan tulkkauk- ja käännöspalvelut laadultaan ja määrältään vähintään siten, että Asiakkaalle laissa säädetyn järjestämismääräysten piiriin kuuluvat palvelut saadaan toteutettua. Tulkkipalvelu sitoutuu käyttämään tulkkaukspalvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Tulkkipalvelun käyttämät tulkit ja kääntäjät ovat sitoutuneet noudattamaan Asioimistulkin ammattisääntöjä ja Hyvää kääntämistapaa sekä erityistä salassapitoa toimeksiantojen ja niiden sisältöjen osalta. Salassapito koskee koko Tulkkipalvelun henkilökuntaa. Tilausprosessi ja tilausten käsittely hoidetaan tietoturvallisesti.

Asiakkaan tulee pyrkiä antamaan Tulkkipalvelulle etukäteen kaikki tarpeelliset tiedot tulkkaukstahtumasta tai käännöstoimeksiannosta, jotta Tulkkipalvelu pystyy valitsemaan toimeksiantoon sopivan asiantuntijan ja arvioimaan tulkin tai kääntäjän mahdollisen esteellisyyden, ja jotta tulkki pystyy valmistautumaan tulkkaustehtävään ajoissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Tulkkipalvelulle ennakoon, jos tulkattava / käännettävä sanasto tai toivottu tulkkauk- tai käännöstyyli poikkeaa tavanomaisesta. Tulkkille tai kääntäjälle tulee antaa tilaisuus tutustua toimeksiantoon mahdollisesti liittyvään aineistoon etukäteen. Vastuu yllättävien muutosten vaikutuksesta tulkkauksen tai käännöksen laatuun on Asiakkaalla.

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

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

Salamatulkkauspalvelut

Tulkkipalvelu voi tämän sopimuksen puitteissa tuottaa Asiakkaalle Blitz Salamatulkkaus-palvelua. Palvelu otetaan käyttöön Asiakkaan yksikön tilauksesta. Tilauksen ehdot eivät saa olla ristiriidassa tämän Sopimuksen kanssa.

Kyseisen palvelun osalta noudatetaan käyttöehtoina liitettä 5 Tülka – Käyttöehdot – (jälleenmyynti) sekä hinnastona liitettä 4. Hintojen muutoksen osalta noudatetaan tätä Sopimusta.

Niiltä osin kuin ehtoja ei ole kattavasti määritetty edellä mainituissa liitteissä, noudatetaan tätä Sopimusta liitteineen.

Rajaukset sopimuksen soveltamisalaan

Asiakkaalla on oikeus ostaa tarvitsemaansa tulkkaus- tai käännöspalvelua tarkoituksenmukaisissa tilanteissa kolmannelta osapuolelta. Tällaisia tilanteita ovat ensisijaisesti ne tilanteet, joissa Tulkkipalvelu ei pysty tuottamaan palvelua Asiakkaan vaatimassa vasteajassa, ja vaaditun vasteajan toteutuminen on Asiakkaan näkökulmasta kriittinen. **Mikä on vasteaika tulkkitalauksissa?**

Alihankinnat

Tulkkipalvelulla on oikeus käyttää alihankkijoita tässä sopimuksessa tarkoitetun palvelun tuottamiseen. Tulkkipalvelu vastaa alihankkijan osuudesta kuin omastaan, sekä siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Hinnat

Sopimukseen kuuluva hinnastoliite päivitetään vuosittain. Palvelut on hinnoiteltu omakustannusperiaatteen mukaan. Hinnoittelussa noudatetaan samoja periaatteita kuin yhtiön kaikkien muiden osakkeenomistajien kanssa, ellei hinnoista ole tässä sovittu toisin. Hintojen korotukset tehdään JYSE-ehtojen mukaisesti [Kohta 9/2014]. Tulkkipalvelu tiedottaa Asiakasta mahdollisesta hinnanmuutoksesta ja muutos voi tulla voimaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Salamatulkkauksen osalta hintojen mahdolliset korotukset tai muutokset hinnoittelumallissa sovitaan tarvittaessa erikseen.

Jollei Asiakkaan ja Tulkkipalvelun välillä muuta sovita, hinnat sisältävät kaikki palvelun tuottamisesta tämän lisäksi aiheutuvat kulut lukuun ottamatta arvonlisäveroa. Tulkkipalvelu laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset nousevat johtuen lainsäädännön muuttumisesta tai viranomaisen päätöksestä, jota Tulkkipalvelu ei ole voinut ottaa huomioon tätä sopimusta tehtäessä, Tulkkipalvelulla on oikeus huomioida julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet kohtuulliset välittömät kustannukset palveluiden hinnoissa. Tällaisessa tapauksessa hintaa voidaan muuttaa myös hinnoittelujakson aikana edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Tulkkipalvelu tiedottaa Asiakasta mahdollisesta hinnanmuutoksesta ja muutos voi tulla voimaan heti viranomaisen päätöksen tai lainsäädännön muutoksen astuttua voimaan.

Laskutus, maksuehto ja viivästyskorko

Tulkkipalvelu on oikeutettu laskuttamaan hinnaston mukaiset maksut, kun palvelu on suoritettu.

Maksuehto on 14 pv netto.

Laskuun kohdistuvat huomautukset on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

Viivästyskorko on kulloinkin voimassaoleva korkolain mukainen viivästyskorko.

Palvelun tilaaminen ja tilauksen vahvistaminen

Tilaukset tehdään sähköpostitse, puhelimitse tai Tulkkipalvelun sähköisen tilauskanavan kautta. Tulkkipalvelun koordinaattorit ovat tavoitettavissa ma-pe klo 8.00 – 16:00 välisenä aikana. Varsinaisen palveluajan ulkopuolella tilaukset hoidetaan päivystystilauksina soittamalla Tulkkipalvelun palvelunumeroon.

Sitova tilaus syntyy, kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen. Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilaustietojen oikeellisuuden vahvistuksen saatuaan.

Salamatulkkauksen tilaaminen tapahtuu Túlka Oy:n kehittämän älypuhelinapplikaation ("Applikaatio") avulla. Applikaatiossa valitaan haluttu tulkkikieli painamalla Applikaatiossa olevaa nappia. Pyyntö tavoittaa kaikki tulkkiaustilanteeseen soveltuvat ja käytettävissä olevat tulkit (mikäli näitä on saatavilla). Asiakkaan tulee huomioida, että tulkkien saatavuudessa voi olla kieli- ja vuorokaudenaikakohtaisia eroja. Mikäli tulkkia ei ole saatavilla Applikaation kautta, Asiakas voi

soittaa Tulkkipalvelun palvelunumeroon saadakseen puhelin- tai läsnäolotulkausta Salamatulkkauksen sijaan. Applikaatio on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteessä 5 TÚLKA Käyttöehdot (jälleenmyynti).

Tulkkauksen peruuntuminen

Vahvistetun tulkkauksen voi perua maksuttomasti tulkausta edeltävään päivään klo 15.30 mennessä. Yli kaksi (2) tuntia kestävä tulkkaus tulee kuitenkin perua kaksi (2) päivää ennen tulkkausajankohtaa klo 15.30 mennessä, jotta vältetään kustannuksilta. Peruutus tehdään joko puhelimitse (08 558 41856) tai sähköpostitse (tulkkipalvelu@monetra.fi). Mikäli tulkkaus peruuntuu tai jo vahvistettuun tulkkaukseen tehdään muutoksia tämän määräajan jälkeen tai tulkkaus ei Asiakkaasta johtuvasta syystä toteudu, Tulkkipalvelu laskuttaa alun perin tilatun ajan mukaisesti.

Tulkkipalvelusta johtuva tulkkauksen peruuntuminen on Asiakkaalle aina maksuton.

Käännöspalvelun peruuntuminen

Käännöstoimeksiannon peruuntumisesta laskutetaan, mikäli käännöstö on aloitettu. Vähimmäislaskutus on yksi sivu tai jo käännetyn sivumäärän mukainen. Jos tilatun käännöspalvelun tarve peruuntuu, siitä tulee viipymättä ilmoittaa käännöskoordinaattoreille joko puhelimitse (08-558 41856) tai sähköpostitse (kaannokset.@monetra.fi).

Reklamaatiot

Asiakkaan on reklamoitava palveluissa havaitsemastaan virheestä neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Tulkkipalvelun tulee neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa ilmoituksen saatuaan vastata Asiakkaan reklamaatioon ja ottaa samalla kantaa myös siihen, miten ja milloin mahdollinen virhe tullaan korjaamaan, jos virheen voidaan katsoa olevan Tulkkipalvelun vastuulla. Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti yhteyshenkilölle.

Sopimuksen siirtäminen

Kummallakaan sopijaosapuolella ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta tai tämän sopimuksen mukaisia oikeuksia tai velvollisuuksia ilman toisen osapuolen hyväksyntää.

Sopimusmuutokset

Mikäli Tulkkipalvelun palvelujen tuottamiseen välittömästi liittyvät olosuhteet olennaisesti muuttuvat tavalla, jota Tulkkipalvelu ei ole voinut ottaa tätä sopimusta tehtäessä huomioon tai johtuen lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, Tulkkipalvelu tekee Asiakkaalle kirjallisen ehdotuksen sopimusmuutokseksi. Muutokset tulevat voimaan molempien sopijaosapuolten hyväksytyä ne allekirjoituksellaan.

Asiakkaan oikeus sopimusmuutoksiin määräytyy JYSE 2014 Palvelut- ehtojen kohdan 22 mukaan.

Hintaan liittyvä muutos edellyttää sopimusyhteyshenkilöiden kirjallisen hyväksynnän ja hintaliitteen päivittämisen, mutta ei allekirjoitettua muutossopimusta.

JYSE Palvelut -ehtojen soveltaminen

Sopimukseen noudatetaan viimeisimpiä JYSE-ehtoja, ellei tässä sopimustekstissä ole toisin sovittu. Sopimuksen tekohetkellä käytössä on JYSE 2014 Palvelut –ehdot (päivitetty 2017).

Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

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

Tulkkipalvelulla on oikeus, tämän Sopimuksen sitä millään tavalla estämättä, hakea eräänntyneitä saataviaan yleisestä alioikeudesta.

Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

Tämä sopimus tulee voimaan molempien sopijaosapuolten allekirjoitettua sopimuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Molemmilla osapuolilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti.

Sopimuskappaleet

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samanlaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijaosapuolelle.

Allekirjoitukset

Aika ja paikka _____

Nimi
Toimitusjohtaja
Monetra Oy

Aika ja paikka _____

[Nimi
Nimike
Organisaatio]

Liitteet

- Liite 1 Tietosuoja ja tietoturva
 - a. Monetra Tulkkipalvelun tietosuojaseloste
 - b. Monetra Tulkkipalvelu: Käsittelytoimien kuvaus
- Liite 2 SLA
- Liite 3 Hinnasto
- Liite 4 Salamatulkkauhinnasto
- Liite 5 Tülka Käyttöehdot (jälleenmyynti)
- Liite 6 JYSE-ehdot (2014), päivitetty 2017