

Palvelusopimus Monetra Pirkanmaa Oy – Tampereen kaupunki

1. Sopimuksen osapuolet

Toimittaja

Monetra Pirkanmaa Oy (Y-tunnus 2930111-4)
Naulakatu 3
33100 Tampere

(jäljempänä "Toimittaja")

Asiakas

Tampereen kaupunki (Y-tunnus 0211675-2)
Aleksis Kiven katu 14-16 C
33100 Tampere

(jäljempänä "Asiakas")

2. Määritelmät

Sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

JYSE -ehdot tarkoittaa vuoden 2014 Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (huhtikuu 2017_päivitysversio, Liite 9) palveluhankinnoissa.

"Sopimus" tarkoittaa tätä palvelusopimusta;

"Palvelutasosopimus (SLA)" tarkoittaa Sopimuksen liitteenä 1 olevaa sopimusta, johon on kirjattu Palveluiden sovittu laatutaso, laatutason seuranta ja seurannan menetelmät sekä sanktiot laatutason mahdollisesta alittamisesta;

"Palvelu" tarkoittaa Sopimuksessa liitteenä 2 olevassa Palvelukuvauksessa tarkemmin yksilöityä Palvelua ja sen sisältöä;

"Henkilötietojen käsittelyn ehdot" tarkoittaa Sopimuksessa liitteenä 3 olevaa tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa osapuolten välistä sopimusta;

"Turvallisuusliite" tarkoittaa Sopimuksessa liitteenä 4 olevaa luottamuksellisen tiedon käsittelyä ja tietoturvallisuutta koskevaa osapuolten välistä sopimusta;

"Kumppanuusmalli" tarkoittaa Sopimuksessa liitteenä 5 olevaa, osapuolten välille laadittavaa kuvausta yhteistyöstä. Mallissa kuvataan osapuolten yhteistyön ja kehittämisen vastuu- ja yhteyshenkilöt sekä roolit ja tehtävät;

"Hinnat" tarkoittaa Sopimuksen liitettä 6 Hinnasto;

"Osakassopimus" tarkoittaa sopimusta, jolla Asiakas on sitoutunut hankkimaan talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita Monetra-konserniin kuuluvilta yhtiöiltä.

”Asiakirjahallinnan sopimus” tarkoittaa liitteenä 7 olevaa, osapuolten välille laadittavaa Sopimusta palveluiden tuottamisessa syntyvän, Asiakkaan omistaman aineiston asiakirjamenettelystä;

”Vastuumatriisi” tarkoittaa Sopimuksen liitettä 8, jossa on kuvattu Toimittajan Asiakkaalle tuottaman Palvelun tarkempi sisältö sekä tarkentava kuvaus Osapuolten välisistä tehtävistä ja vastuista Palvelun käytännön järjestämisessä;

3. Sopimuksen tausta ja sovellettavat yleiset sopimusehdot

Tampereen kaupunki on yhtiöittänyt talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut Monetra Pirkanmaa Oy:lle 1.1.2019 alkaen.

Palveluiden yhtiöittämisellä, alueyhtiöiden yhteistyöllä ja yhteisellä kehittämisellä sekä isolla volyymillä saavutetaan suuremmat tehokkuushyödyt ja kilpailukykyisempi kustannustaso kuin asiakkaiden omalla palvelutuotannolla. Toimittaja toimii omistajiensa strategisena kumppanina ja palvelujen tuottajana.

Monetra sitoutuu tuottavuuden lisäämiseen ja strategisena tavoitteena on hintojen aleneminen pidemmällä aikavälillä. Monetra tuo Asiakkaalle esille myös ne kehittämiskohteet, joiden avulla tuottavuutta voidaan parantaa ja jotka vaativat toteutuakseen yhteistyötä Asiakkaan ja Toimittajan välillä.

Toimittaja toimii julkisista hankinnoista annetun lain tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä. Toimittaja vastaa omalta osaltaan, että se täyttää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 15 §:n sidosyksikköaseman edellytykset suhteessa asiakkaaseen.

Siltä osin, kuin tässä Sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, Sopimukseen sovelletaan JYSE – ehtoja (Liite 9).

4. Palvelun sisältö

Palvelu sisältää talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut oheispalveluineen, kuten esim. ICT-palveluita. Toimittaja voi tuottaa Asiakkaalle myös sellaisia ICT-palveluita tukipalveluineen, joissa ICT ei ole sisällytetty talous- tai henkilöstöhallinnon palveluun.

Palvelukuvauksessa (Liite 2) on kuvattu kaikkien palveluiden sisältö siten, että Asiakkaalle ilmenee palvelukokonaisuuksiin sisältyvät prosessit ja tehtävät.

Asiakaskohtainen palvelun sisältö ja yksittäisten palveluiden osapuolten väliset vastuut määritellään vastuumatriisissa (Liite 8). Vastuumatriisia päivitetään palvelutuotannon aikana Asiakkaan kanssa tässä Sopimuksessa ja Kumppanuusmallissa (Liite 5) sovitulla tavalla. Vastuumatriisi voidaan päivittää Toimittajan ja Asiakkaan yhteisellä sopimuksella kumppanuusmallin mukaisesti, ilman että palvelusopimus allekirjoitetaan uudelleen.

Palveluiden sovittu laatutaso, laatutason seuranta ja seurannan menetelmät sekä sanktiot laatutason mahdollisesta alittamisesta kuvataan Palvelutasosopimuksessa (Liite 1). Laadun seurannan

tarkoituksena on Palvelun laadun varmistaminen ja kehittäminen yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

5. Varautuminen

Asiakkaaseen kohdistuu valmiuslain (29.12.2011/1552, muutoksin) nojalla velvoite varautua poikkeusoloihin. Asiakkaalla on vastuu omien palvelujensa tuottamisesta ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen¹ ylläpitämisestä myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tämän vuoksi Toimittajan tulee osallistua normaaliolojen häiriötilanteisiin² ja poikkeusoloihin³ liittyvien varautumissuunnitelmien laatimiseen ja ylläpitoon yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä osallistua veloituksetta asiakkaan järjestämiin asianomaisiin yhteistyötapaamisiin, valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun liittyviin tilaisuuksiin (arviolta 10 henkilötyöpäivää/vuosi yhdessä sovitun mukaisesti). Varautuminen häiriötilanteisiin on osa Toimittajan riskienhallintaa.

Toimittajalla on oltava riittävästi resursseja tuotantokatkosten välttämiseksi ja normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista varten. Toimittajan on suunniteltava ja toteutettava Asiakkaan yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin (jäljempänä "YET-Palvelut") ja niiden turvaamiseen liittyvien tietojärjestelmien ja tietoliikenneyhteyksien palvelut siten, että ne ovat käytettävissä kyseisestä palvelusta sovitulla palvelutasolla myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Toimittaja vastaa palvelun tuottamisesta myös valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa ja tavoin.

Toimittajan on huolehdittava myös siitä, että valmiussuunnitelmiin liittyvät vaatimukset koskevat myös sen sopimustoimittajia, alihankkijoita ja muita palveluntuottajia siltä osin, kuin Toimittaja käyttää näitä asiakkaan YET-Palvelujen tuottamiseen. Osallistumien valmiussuunnitelmien laatimiseen tapahtuu ilman erillistä korvausta. Toimittaja tarkastelee vaatimusten täyttymisen em. tahojen osalta voimassa olevissa sopimuksissa ja raportoi niihin liittyvät riskit ja mahdolliset toimenpiteet Asiakkaalle vuoden 2022 loppuun mennessä.

Toimittaja ei voi vedota ylivoimaiseen esteeseen, mikäli sen sopimusvelvoitteiden täyttämättä jääminen johtuu Toimittajan tässä kohdassa tarkoitettujen varautumistoimenpiteiden laiminlyönnistä. Ylivoimaisen esteen tapahduttua, Toimittaja pyrkii kaikin keinoin täyttämään tässä kohdassa sovitut velvollisuudet sekä jatkamaan Palveluiden tuottamista tämän Puitesopimuksen mukaisesti. Ylivoimaisen esteen ilmaantuessa on Sopijaosapuolten viipymättä ilmoitettava siitä toiselle Osapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta.

Sopijapuolet toteavat, että Toimittajan häiriönsietoa ja Palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Sopijapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa. Toimittaja laatii toimintaansa koskevan vuosittain päivitettävän jatkuvuudenhallintasuunnitelman.

Palveluntuottajalla on oltava oman toiminnan jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Osana varautumistaan Toimittajan pitää tehdä asiakkaan palveluiden varmistamiseksi poikkeusolojen henkilövaraukset (VAP-varaus) Puolustusvoimilta.

1) Valtioneuvoston periaatepäätöksessä yhteiskunnan turvallisuusstrategiaksi (2.1.2017)

yhteiskunnan elintärkeiksi toiminnoiksi on nimetty johtaminen, Kansainvälinen ja EU-toiminta, Puolustuskyky, Sisäinen turvallisuus, Talous, infrastruktuuri, huoltovarmuus, Väestön toimintakyky ja palvelut sekä Henkinen kriisinkestävyys. Yhteiskunnan elintärkeät toiminnot ulottuvat poikkisektoraaalisesti useiden toimijoiden lakisääteisiin tehtäviin ja osin alueille, joille ei voida määritellä yhtä ainoaa vastuutahoa.

2) Normaaliolojen häiriötilanteet ovat tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa myrskyt, sähköenergian saannin, siirron tai jakelun häiriintymisestä johtuvat tilanteet, onnettomuudet ja tulvat.

3) Poikkeusolot ovat tilanteita, jotka on mainittu valmiuslaissa (1552/2011) ja puolustustilalaissa (1803/1991). Valtioneuvosto julistaa poikkeusolot. Poikkeusolojen julistaminen edellyttää, ettei tilanteen hallitseminen ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin tai voimavaroin. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Valmiuslain 2 §:ssä on mainittu tarkat määritelmät poikkeusoloille.

6. Palveluiden hinnat ja hinnan muuttaminen

Palveluiden hinnat on ilmoitettu Sopimuksen liitteessä Hinnasto (Liite 6) kuluvalta vuodelta.

Osapuolet neuvottelevat seuraavan vuoden alustavat laskutusarviot 1.5. mennessä ja neuvottelevat lopullisista palveluiden hinnoista ja hinnan muutoksista elokuun loppuun mennessä. Neuvottelujen pohjalta hinnasto päivitetään vuosittain ja se käsitellään Liitteen 5 Kumppanuusmalli mukaisesti.

ICT-ratkaisuiden osalta käyttäjävolyymitiedot toimitetaan Asiakkaalle palvelukuvauksessa sovitulla tavalla.

Hinnanmuutosten osalta sovelletaan muutoin JYSE-ehtojen 9.7 – 9.9 kohtia.

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukainen arvonlisävero. Mahdollisista matkakustannuksista ei veloiteta.

7. Lisätyöt ja muutokset

Osapuolet sopivat yhdessä palvelukuvauksen ulkopuolelle jäävien lisätöiden tekemisestä osana kumppanuusmallin mukaista yhteistyötä. Lisätyöt ovat vastuunjakomatriisin ulkopuolisia töitä tai ne on merkitty Vastuumatriisiin (Liite 8). Lisätyöt voivat olla erikseen laskutettavaa palvelua ja ne veloitetaan liitteessä Hinnasto (Liite 6) ilmoitetulla tuntihinnalla tai erikseen sopien. Toimittajalla on lisäksi aina oikeus tilata Sopimuksen mukaisen Palvelun toteuttamiseksi välttämätön lisätöy kolmannelta osapuolelta, mikäli lisätyön tarve perustuu Asiakkaan puolella olevaan seikkaan, kuten toimitettavan aineiston puutteellisuuteen tai laiminlyöntiin. Tällaisen työn aiheuttamasta mahdollisesta lisäkorvauksesta sovitaan osapuolten kesken aina erikseen.

Osapuolten on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa Palvelujen toteuttamiseen. Olosuhteissa tapahtuvista olennaisista muutoksista (palvelutarpeen tai kuormituksen muutos, aukioloaikojen muutokset, palvelun viivytyks, este, keskeytys) on ilmoitettava osapuolelle viivytyksettä sujuvan asiakaspalvelun ja resurssien tehokkaan käytön turvaamiseksi.

Asiakkaan omistamia ja Toimittajan palvelutuotannon tietojärjestelmiä koskevista muutostöistä sovitaan erikseen osapuolten kesken huomioiden Vastuumatriisi (Liite 8). Todetaan, että Toimittaja ei voi ilman asiakkaan erillistä hyväksyntää luopua osittain tai kokonaan asiakkaan omistamien järjestelmien (esim. SAP) käytöstä.

Asiakkaan omistamien ja Toimittajan palvelutuotannon tietojärjestelmien muutostyöt ja pienkehitys (SAPin pienkehitykset) laskutetaan erikseen yhdessä sovitun mukaisesti. Toimittajan omistamien ja Toimittajan palvelutuotannon tietojärjestelmien normaalit muutostyöt, kuten sovellusten toiminnallinen ja/tai tekninen kehitys sekä ns. lainsäädännöstä johtuvat pakolliset päivitykset tai sovelluksen toimivuutta korjaavat päivitykset sisällytetään palvelun kuukausimaksuihin. Selvyyden vuoksi todetaan, että kaikki oleellisesti kuukausimaksuihin vaikuttavat muutokset tulee käsitellä Asiakkaan kanssa samalla tavalla kuin muutostyöt ja pienkehittäminen.

Tietojärjestelmien kehitystyön toteutuksesta sovitaan palveluun kuuluvassa liitteen 5 Kumppanuusmalli mukaisessa asiakaslähtöisen kehittämisen menettelyssä. Asiakas tekee päätöksen kehitystoimenpiteiden tilauksen ja toimeksiantojen laajuudesta. Tietojärjestelmien kehittämistä ohjataan ja siitä päätetään Tampereen kaupungin osalta kaupungin kehittämisen mallin mukaisesti. Kokonaisuutta ohjaa kehittämissalkku (kaupunkisalkku). Pienemmät muutokset toteutetaan pienkehittämisenä ja sitä ohjaavat koordinoitiryhmät. Suuremmat muutokset toteutetaan projekteina ja projektia ohjaa muodostettava ohjausryhmä. Projekteina tapahtuvasta kehittämisestä sovitaan erikseen Kumppanuusmallin mukaisesti.

8. Maksuehdot

Toimittaja laskuttaa tämän Sopimuksen mukaan tuottamansa Palvelut kuukausittain Asiakkaalle lähetettävällä verkkolaskulla. Lasku voidaan osapuolten sopimuksen mukaan hajauttaa Asiakkaan kustannuspaikoittain. Osapuolet sopivat laskutuserittelyistä ja niiden toimittamisesta.

Maksuehto on kaksikymmentäyksi (21) päivää netto. Mahdolliselle myöhästyneelle maksulle tulee suorittaa viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään saakka kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti. Laskuun kohdistuvat huomautukset on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

9. Immateriaalioikeudet

Toimittajalla ja/tai kolmannella osapuolella on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajan tai kolmannen osapuolen tuottamaan aineistoon, tietokantoihin ja järjestelmämäärityksiin. Tällä ei kuitenkaan miltään osin muuteta niitä oikeuksia, jotka Asiakkaalla on Toimittajalle toimittamaansa aineistoon. Asiakkaalla on vapaa käyttöoikeus sellaiseen toimittajan asiakkaalle tuottamaan aineistoon, jonka Toimittaja on Asiakkaalle Asikasta varten tuottanut.

Asiakkaalla on omistusoikeus sekä tekijänoikeudet ja kaikki muut immateriaalioikeudet kaikkeen Toimittajalle toimittamaansa aineistoon.

Toimittajalla on oikeus pitää hallussaan Asiakkaan toimittamat tai Asiakkaan toimittaman aineiston perusteella tai muutoin Asiakasta varten laatimansa aineistot, kunnes kaikki Toimittajan riidattomat saatavat Asiakkaalta on asianmukaisesti maksettu, ellei konkurssi- tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Toimittajan tulee luovuttaa Asiakkaan aineisto viipymättä saatuaan Asiakkaan maksun.

Toimittajalla on oikeus säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta Sopimuksen päätyttyä vain asiakkaan suostumuksella. Mikäli Toimittajan tulee säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta esim. lainsäädännön tai muun pakottavan syyn vuoksi, aineiston säilyttämiseen ei tarvita Asiakkaan suostumusta. Toimittajan tulee toimittaa sopimuskauden päätyttyä sen hallussa oleva Asiakkaan aineisto Tilaajalle. Mikäli aineistoa ei saada Asiakkaasta tai asiakkaan omasta järjestelmästä johtuvasta syystä toimitettua Asiakkaalle, Toimittajalla on oikeus periä Sopimuksen päätyttyä Asiakkaan Toimittajalle säilytettäväksi jättämästä aineistosta eri maksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Toimittaja toimittaa em. kustannuksista Asiakkaalle perustellun hinta-arvion ennen kustannusten syntymistä.

10. Virhe, reklamaatio ja vahingonkorvaus sekä vastuunrajoitus

Mikäli Palvelussa on virhe, JYSE-ehtojen kohdan 13.1 sijaan sovelletaan ilmoitusvelvollisuudesta seuraavaa:

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle Palvelussa havaitsemastaan virheestä neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta.

Asiakkaan tulee esittää selkeä laskelma Asiakkaalle aiheutuneista vahingoista viimeistään kolmen kuukauden kuluttua virheen havaitsemisesta, mikäli vahingonmäärä on mainitussa ajassa selvillä. Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti Toimittajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

JYSE-ehtojen kohtia 12.6. ja 13.8. täsmennetään siten, että Asiakkaan on ilmoitettava kateesto-oikeuden käyttämisestä hyvissä ajoin Toimittajalle ja hyväksyttävä korvaava vastaavan tasoista palvelua koskeva hinta/hinta-arvio Toimittajalla ennen ko. palvelun tilaamista.

Mikäli virhe todetaan on Toimittaja velvollinen maksamaan JYSE-ehtojen kohdan 16 mukaisesti Asiakkaalle mahdollista hyvitystä ja vahingonkorvausta ellei tässä kohdassa ole toisin sovittu.

JYSE-ehtojen kohdan kohtaan 16 "Vahingonkorvaus" lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut, kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset sekä hinnanero eli kateoston korvaus ja korkokulut sekä kolmannelle osapuolelle kuten työntekijälle maksetut ylimääräiset korvaukset.

Välillistä vahinkoa on vahinko, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä, muu vahinko, joka johtuu siitä, ettei tavaraa voida käyttää tarkoitetulla tavalla, voitto, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein, vahinko, joka johtuu muun omaisuuden kuin myydyin tavarain vahingoittumisesta sekä muu samankaltainen, vaikeasti ennakoitava vahinko.

Toimittaja ei ole korvausvelvollinen, jos vahinko on aiheutunut Asiakkaan antamien tietojen puutteellisuudesta tai virheellisyydestä tai muusta Asiakkaasta johtuvasta syystä eikä Toimittaja ole voinut kohtuudella havaita virhettä tai puutteellisuutta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa vahingotapauksesta ja ryhtyä heti vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin.

Osapuolten korvausvastuu on enintään Sopimuksen vuosittainen arvo laskettuna viimeisen kolmen vuoden keskiarvona. Mikäli Sopimus ei ole ollut voimassa kolmea vuotta, korvausvastuun katto on Sopimuksen edellisen vuoden arvo.

Jos Osapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä Osapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Osapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta.

Mitä tässä kappaleessa on sovittu vastuunrajoittamisesta ei koske turvallisuusliitteessä (Liite 4) todettujen ehtojen rikkomiseen, vaan Asiakkaalla on oikeus saada korvaus kaikista niistä välittömistä vahingoista sekä kuluista ja kustannuksista, jotka sille ovat aiheutuneet Toimittajan Turvallisuusliitteeseen (Liite 4) kohdistuvasta sopimusrikkomuksesta, ellei rikkomus ole aiheutunut Sopimuksen kohdassa 5, Varautuminen tarkoitettuun ylivoimaisesta esteestä.

Asiakkaalla on oikeus saada korvaus myös välillisistä vahingoista, mikäli vahinko on aiheutettu salassapitovelvollisuutta rikkoen.

Selvyden vuoksi todetaan, että mikäli vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella on asiakkaalla oikeus saada korvaus täysimääräisesti kaikista vahingoista, olivat ne välittömiä tai välillisiä.

Osapuolen henkilötietojen käsittelyyn perustuvaan korvausvastuuseen sovelletaan osapuolten välisen Henkilötietojen käsittelyn ehtoja (Liite 3.).

11. Yhteyshenkilöt

Osapuolten vastuu- ja yhteyshenkilöiden roolit on kuvattu Kumppanuusmallissa (Liite 5).

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön koordinoimaan Sopimuksen noudattamista, laskutusta ja muita Sopimukseen liittyviä asioita. Yhteyshenkilö on ensisijainen kontaktihenkilö, johon otetaan yhteyttä edellä mainituissa asioissa.

Osapuolen on ilmoitettava Sopimuksen koordinoimien yhteyshenkilönsä sekä muiden vastuu- ja yhteyshenkilöidensä vaihtumisesta toiselle osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Sopimuksen edellyttämät tiedonannot toimitetaan kirjallisesti, kirjallisella tarkoitetaan myös sähköpostia.

Toimittajan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:
Toimitusjohtaja Eero Karppinen
Puh: 040 673 5369, sähköposti: eero.karppinen@monetra.fi

Asiakkaan yhteyshenkilö Sopimukseen liittyvissä asioissa:
Talousjohtaja Jukka Männikkö
Puh: 050 5767539, sähköposti jukka.mannikko@tampere.fi

Henkilöstöjohtaja Niina Pietikäinen
Puh: 040 707 9147, sähköposti niina.pietikainen@tampere.fi

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala
Puh: 050 558 8958, sähköposti jarkko.oksala@tampere.fi

12. Sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen

Tämä Sopimus tulee voimaan osapuolten allekirjoituksin ja on voimassa toistaiseksi kuitenkin siten kuin osapuolten välisessä Osakassopimuksessa on sovittu. Sopimuksen ja palveluiden irtisanomisaika molemmin puolin on kaksitoista (12) kuukautta. Irtisanomisessa noudatetaan yllä mainitun lisäksi osakassopimusta. Irtisanominen on suoritettava aina kirjallisesti.

13. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus siihen kuuluvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen toiselle, Toimittajan kanssa samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle Suomessa sekä muulle liiketoiminnan tai sen osan kaupan tai muun siirron yhteydessä luovutuksensaajalle.

Asiakkaalla on oikeus siirtää Sopimukset sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Asiakkaan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain, jos Toimittajan hankinta-oikeudellinen asema ei siirron seurauksena muutu.

Muilta osin Sopimusta ei voida siirtää kolmannelle ilman toisen Osapuolen suostumusta.

Tätä Sopimusta voidaan muuttaa tai täydentää vain, mikäli osapuolet siitä kirjallisesti sopivat. Suulliset muutokset ovat mitättömiä.

Sopimuksen liitteistä vastuumatriisia, palvelukuvausta ja ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelmaa voidaan päivittää kumppanuusmallissa sovitun mukaisesti tarvittaessa. Hinnasto on vuosittain päivitettävä dokumentti. Muutokset tehdään kirjallisesti.

14. Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä

(1) Toimittaja sitoutuu avustamaan Asiakkaan tilaajaa Palvelun tai sen osan päättyessä päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai itsensä hoidettavaksi. Osana avustamisvelvollisuutta Toimittaja on velvollinen Asiakkaan pyynnöstä seuraaviin toimiin:

Toimittajan on jatkettava Palvelujen toimittamista Asiakkaalle Sopimuksen ehtojen mukaisesti Asiakkaan pyytämässä laajuudessa.

Toimittajan on avustettava Asiakkaan pyytämässä laajuudessa siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea, koulutusta ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä Asiakkaan ja Asiakkaan muiden palveluntuottajien kanssa. Tämä on tehtävä Toimittajan voimassa olevilla hinnoilla.

(2) Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen Sopimuksen päättymistä, kun Sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun Asiakas ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee Sopimuksen alaisia Palveluja. Velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 18 kuukautta on kulunut Sopimuksen päättymisestä.

(3) Sopimuksen tai tietyn palvelukokonaisuuden päättyessä tai purkautuessa Toimittaja palauttaa Asiakkaalle Asiakkaan luovuttaman, ajan tasalla olevan aineiston tai muutoin Asiakkaan Palvelua koskevan aineiston sekä hävittää omilta taltioiltaan Asiakkaan tietoaineiston, ellei muuta ole sovittu. Asiakas palauttaa osaltaan Toimittajan aineiston takaisin Toimittajalle ja hävittää mahdolliset jäljennökset aineistosta ja sen osista ellei muuta ole sovittu. Ohjelmaa tai aineistoa ei kuitenkaan saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset edellyttävät sen säilyttämistä.

(4) Toimittajan ei avustamisessa tarvitse paljastaa salassa pidettäviä työmenetelmiään.

(5) Toimittajalla ei ole avustamisvelvollisuutta, jos Sopimus päättyy Asiakkaan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Jos Toimittaja on purkanut Sopimuksen siitä syystä, että Asiakas on jättänyt maksamatta selviä ja riidattomia Palvelun käyttöön liittyviä maksuja, Toimittajalla on kuitenkin myötävaikutusvelvollisuus, mikäli Asiakas suorittaa erääntyneet maksunsa Toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.

15. Salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä sopiminen

Tämän Sopimuksen mukaisten Palvelujen tuottamisessa Asiakas on rekisterinpitäjä ja Toimittaja henkilötietojen käsittelijä.

Siltä osin kun Sopimuksen toteuttamiseksi vaadittaviin toimii liittyy henkilötietojen käsittelyä, sovelletaan käsittelyyn liitettä Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Liite 3) .

Tämän Sopimuksen mukaisten Palvelujen tuottamiseen sovelletaan Turvallisuusliitettä (Liite 4).

JYSE-ehtojen kohtaa 21 sovelletaan siltä osin kuin se ei ole ristiriidassa Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Liite 3) ja Turvallisuusliitteen (Liite 4) kanssa.

16. Asiakkaan lakisäätteisiin ja niihin rinnastettaviin tehtäviin liittyvien velvoitteiden huomiointi palvelutuotannossa

Toimittaja ymmärtää, että Toimittajan tulee ottaa huomioon Asiakasta sitova lainsäädäntö Toimittajan tuottaessa Asiakkaan lakisäätteisiä ja niihin rinnastettavia tehtäviä. Näin ollen JYSE-ehtojen kohdassa 21 "Salassapito ja henkilötietojen käsittely" sanotun lisäksi todetaan nimenomaisesti, että Toimittajan on noudatettava näitä tehtäviä koskevia Asiakkaan antamia määräyksiä ja ohjeita.

Asiakkaan omistaman asiakirjallisen tiedon ja rekisteritiedon käsittelyn ja säilyttämisen osalta nimenomaisesti todetaan, että Toimittajan on noudatettava Asiakkaan konsernihallinnon Toimittajalle toimittamia ohjeita. Toimittajan on varmistettava, että sähköisessä muodossa olevan Asiakkaan omistaman asiakirjallisen tiedon ja rekisteritiedon muoto sekä eheys säilyvät muuttumattomina tiedon säilyttämisen ajan sekä tilanteissa, joissa sähköisessä muodossa oleva asiakirjallinen tieto tai rekisteritieto siirretään tallennusvälineeltä tai tietojärjestelmästä toiseen. Selvyyden vuoksi todetaan, että Palvelun tuloksena syntyvät asiakirjat ja tiedot ovat

Asiakkaan omaisuutta ja Toimittaja on velvollinen siirtämään Asiakkaan omistamat tiedot ja asiakirjat Asiakkaan pyytämässä muodossa ja aikataulussa ilman erillistä korvausta Asiakkaalle.

Toimittaja on lisäksi tietoinen, että arkistolaki (831/1994) koskee Toimittajan tällä Sopimuksella hoitamien julkisoikeudellisten tehtävien yhteydessä kertyviä asiakirjoja. Näiden osalta noudatetaan Sopimuksen liitteeseen 7 kuuluvaa Asiakkaan arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Toimittaja tuottaa Asiakkaan pyynnöstä ISA 402 standardin ja sitä täydentävän ISAE 3402 standardin mukaiset Toimittajan kontrolleja kuvaavat ja sen kontrollien toiminnan tehokkuudesta kertovat raportit Asiakkaalle sekä tilaa asiakkaan pyynnöstä näihin liittyvän ulkopuolisen auditoinnin Asiakkaan kustannuksella.

Toimittaja huolehtii, että Toimittajan tarjoamilla tietojärjestelmillä tuotettu palvelu Asiakkaalle vastaa Asiakkaalta vaadittuja tiedonhallintalain vaatimuksia.

17. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Sopimuksesta mahdollisesti aiheutuvat tai siihen liittyvät riidat ja erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei päästä ratkaisuun, ratkaistaan asia Asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

18. Sopimuksen liitteet ja soveltamisjärjestys

Tämä Sopimus liitteineen muodostaa yhden kokonaisuuden. Mikäli Sopimuksen ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee Sopimuksen sanamuoto.

Liitteitä noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

- Liite 1: Palvelutasosopimus, SLA
- Liite 2: Palvelukuvaus
- Liite 3: Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 4: Turvallisuusliite
- Liite 5: Kumppanuusmalli
- Liite 6: Hinnasto
- Liite 7: Sopimus asiakirjahallinnan järjestelystä
 - Liite 1: Tampereen kaupungin asiakirjahallinta konsernimääräys
 - Liite 2: Ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelma
- Liite 8: Vastuumatriisi
- Liite 9: Jyse 2014 Palvelut [Huhtikuu 2017_Päivitysversio]

19. Allekirjoitukset ja sopimuksen hyväksyminen

Hyväksymme allekirjoituksin tämän sopimuksen, sen liitteet ja sitoudumme noudattamaan tämän sopimuksen ja liitteiden ehtoja.

Tampereella

Tampereen kaupunki

Niina Pietikäinen
henkilöstöjohtaja

Jukka Männikkö
talousjohtaja

Jarkko Oksala
tietohallintojohtaja

Monetra Pirkanmaa Oy

Eero Karppinen
toimitusjohtaja

Palvelutasosopimus

Osapuolet

Toimittaja

Monetra Pirkanmaa Oy (Y-tunnus 2930111-4)
Naulakatu 3
33100 Tampere

(jäljempänä "Toimittaja")

Asiakas

Tampereen kaupunki (Y-tunnus 0211675-2)
Aleksis Kiven katu 14 - 16 C
33101 Tampere

(jäljempänä "Asiakas")

Jäljempänä kaikki yhdessä myös "Osapuolet" ja kukin erikseen "Osapuoli".

1. Sopimuksen tausta ja tavoitteet

Tämä palvelutasosopimus (jäljempänä "Palvelutasosopimus") perustuu Toimittajan ja Asiakkaan välillä allekirjoitettuun palvelusopimukseen (jäljempänä "Palvelusopimus"), jossa sovitaan Toimittajan Asiakkaalle tuottamista palveluista. Nämä palvelut on kuvattu Palvelusopimuksen liitteessä 2 "Palvelukuvaus" (jäljempänä "Palvelut") sekä tehtävätasolla tarkemmin liitteessä 8 "Vastuumatriisi". Tämä Palvelutasosopimus on Palvelusopimuksen erottamaton osa ja liite 1.

Palvelutasosopimuksen tarkoituksena on määritellä palveluiden sovittu laatutaso, laatutason seuranta ja seurannan menetelmät sekä sanktiot laatutason mahdollisesta alittamisesta.

2. Palvelukanavat ja palveluajat

Asiakaspalvelu on avoinna arkipäivinä klo 08.00–16.00. Kassan aukioloaika on riippuvainen yhteisen asiakaspalvelun palveluajoista ja niistä sovitaan Osapuolten kesken. Palveluajoissa noudatetaan suomalaisen kalenterin juhlapäiviä ja kansallisia vapaapäiviä.

Palvelukanavat suoriin yhteydenottoihin asiakkaalta ovat seuraavat:

- Sähköposti (ryhmäsähköposti ja henkilökohtainen)
- Puhelinpalvelu
- Chat (tulossa laajemmin käyttöön 2022)
- Sähköiset asiointilomakkeet
- Palveluportaali (tulossa käyttöön 2022 aikana)

Puhelinpalvelun ja Chat:n osalta asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan asiakaspalvelun aukioloaikoina. Sähköpostin, sähköisten asiointilomakkeiden tai palveluportaalin kautta tehdyt palvelupyynnöt päätyvät Toimittajan työjonoon aukioloajoista riippumatta.

Aukioloaikojen ulkopuolella tietojärjestelmien ongelmatilanteissa Asiakkaan käytössä oleva keskitetty käyttötuki (65100) reitittää yhteydenotot eteenpäin määritellysti.

Palvelupoikkeama- ja kiiretilanteissa otetaan ensisijaisesti yhteyttä puhelimitse. Jos kriittisissä palvelupoikkeama- ja kiiretilanteissa palvelunumeroon ei saada yhteyttä, voivat kaupungin työntekijät työtehtävän hoitamiseksi ottaa yhteyttä asianomaiseen palvelupäällikköön, palvelujohtajaan tai asiakkuuspäällikköön.

Erityisen kriittisissä ja kiireisissä tilanteissa henkilöstöyksikön ja talousyksikön yhteyshenkilöt voivat asiakaspalveluin aukioloaikojen ulkopuolella ottaa yhteyttä toimitusjohtajaan, palvelujohtajaan tai asiakkuuspäällikköön.

Muut palvelukanavat ovat palveluista riippuen seuraavat:

- Asiakaspalvelupiste
- Asiakastapaamiset
- Asiakkaille järjestettävät tilaisuudet
- Infot, tiedotteet, koulutukset, ohjeet
- Posti (sisäinen ja ulkoinen)
- Verkkosivu

Asiakas tekee palvelupyynnöt ensisijaisesti kirjallisesti Monetran määrittelemään palvelukanavaan. Muilla palvelukanavilla saapuneet palvelupyynnöt Toimittaja vie palvelunhallintajärjestelmään ja lähettää Asiakkaalle sähköpostikuittauksen palvelupyynnön vastaanottamisesta. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä puhelimitse.

3. Toimittajaa sitovat laatuvaatimukset ja laadun seuranta

3.1 Avoin palaute

Monetran palveluportaaliin lisätään sen käyttöönoton yhteydessä mahdollisuus antaa avointa palautetta palveluista ja Monetran toiminnasta. Lisäksi, ennen palveluportaalin käyttöönottoa, Monetra Pirkanmaan sähköpostin allekirjoitustiedostoon lisätään linkki avoimen palautteen lomakkeelle. Monetra seuraa saatuja palautteita ja tekee niiden perusteella kehittämistoimenpiteitä ja tarvittaessa tuo niitä yhteiseen keskusteluun asiakkaan kanssa.

3.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Toimittaja toteuttaa vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn, jolla mitataan Toimittajan palvelun laatua. Toimittaja voi tarpeen mukaan tehdä myös esim. kaksi erillistä kyselyä eri kohderyhmille asiakkaalla. Toimittaja tuottaa yhteenvedon kyselyn/kyselyiden tuloksista asiakkaalle.

3.3 Palveluiden oikeellisuuden seuranta

Palvelutuotannon oikeellisuutta seurataan MonetQ-järjestelmällä, johon palveluntuottaja kirjaa ja luokittelee havaitsemansa palvelupoikkeamat. Näitä poikkeamia ja niitä vähentäviä kehitystoimenpiteitä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Palveluiden laatua käsitellään yhteisesti kohdan 5. mukaisesti.

3.4 Palveluiden oikea-aikaisuuden seuranta ja laatuvaatimukset

Palveluiden oikea-aikaisuuden mittareiden lisäksi seurataan kuukausittain palvelupyyntöjen reaktio- ja ratkaisuaikoja palvelukokonaisuuksittain. Toimittajan palveluilta edellytetään vastausta palvelupyyntöön kahden arkipäivän sisällä. Tätä kiireellisemmissä asioissa otetaan yhteyttä puhelimitse. Monetra huolehtii, että puheluihin vastataan. Edellä mainittu palvelupyyntöjen vastausaika ei muuta eikä sulje pois muita yhdessä sovittuja aikatauluja esim. palkanlaskennan osalta (palkka-ajot). Palveluiden reaktio- ja ratkaisuaikamittareita kehitetään tavoitteena sisällyttää mittarit tämän palvelutasosopimuksen laatumittareiksi vuoden 2022 aikana.

Toimittaja on velvollinen suorittamaan palvelut oikea-aikaisesti Osapuolten sopimalla tavalla. Mikäli jokin palvelu (palveluiden oikea-aikaisuuden mittarit) viivästyy Toimittajasta johtuvasta syystä, Asiakkaalla on palkanlaskentapalveluiden, laskutus ja

myyntireskontrapalveluiden sekä ostolaskupalveluiden osalta oikeus tuhannen (1 000) euron ja muiden palvelukokonaisuuksien osalta viidensadan (500) euron suuruiseen hyvitykseen per palvelukokonaisuus tarkastelujaksoittain.

Palveluiden oikea-aikaisuuden laatumittarit:

Palvelukokonaisuus	Mittarit	Tarkastelujakso
Kaikki palvelut	Puheluiden vastausprosentti 80 % Yhteistyössä vahvistetuissa aikatauluissa pysyminen: <ul style="list-style-type: none"> • tilinpäätökset (kaikki palvelut), • kauden vaihteet (kaikki palvelut), • palkanlaskenta kaupungin maksuaikataulun mukaisesti. 	1 kk
Kirjanpito- ja palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Muistiotositteiden käsittelyn pysyminen aikataulussa, käsittelyaika kaksi arkipäivää. Raportointi Kyllä/Ei ja poikkeamat kirjataan MonetQ-järjestelmään. • Tehtävien ilmoitusten pysyminen aikataulussa (alv-ilmoitukset, tuloveroilmoitukset, rakentamispalvelujen ilmoitukset verottajalle (RATI)) • Kuukausiraportointia varten tehtävien asioiden pysyminen aikataulussa. • Kuntatietoraportoinnin pysyminen aikataulussa. 	1 kk
Laskutus- ja myyntireskontrapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Laskutustoimeksiantojen käsittelyn pysyminen aikataulussa, reaktioaikojen keskiarvotavoite vuonna 2022 neljä arkipäivää ja vuonna 2023 kolme arkipäivää. Raportointi Kyllä/Ei ja poikkeamat kirjataan MonetQ-järjestelmään. • Laskuaineistojen laskuoperaattorille lähettämisen pysyminen aikataulussa (arkipäivittäin). • Perintään siirtojen pysyminen aikataulussa (erillinen aikataulu). • Asiakaspalvelupuheluiden vastausprosentti (kuntalaispalvelu, tavoite 80 %). 	1 kk
Maksuliikennepalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Yksittäismaksujen käsittelyn pysyminen aikataulussa, reaktioaikojen keskiarvotavoite 	1 kk

	vuonna 2022 neljä arkipäivää ja vuonna 2023 kolme arkipäivää. Raportointi Kyllä/Ei ja poikkeamat kirjataan MonetQ-järjestelmään. <ul style="list-style-type: none"> • Maksuaineistojen pankkiin lähettämisen pysyminen aikataulussa (arkipäivittäin). • Kassaennusteen pitävyys (sanallinen arvio). 	
Ostolaskupalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Masterin käsittelyaikatavoite (Monetra) vuonna 2022 viisi arkipäivää ja vuonna 2023 neljä arkipäivää • Toimittajarekisteripyyntöjen keskimääräinen käsittelyaika kaksi arkipäivää. 	1 kk
Palkanlaskentapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Työtodistukset pyynnöstä työsuhteen päätyttyä: ratkaisuaika 1-7 arkipäivää. • Palkkatodistukset: ratkaisuaika 1-7 arkipäivää. • Työkokemuslisälaskennassa ratkaisuaika kaksi kuukautta hakemuksen saapumisesta. • Työmarkkinaratkaisuihin ja sisäisistä järjestelyistä aiheutuvien muiden muutosten toteuttaminen sovitun aikataulun mukaisesti. 	1 kk
Matkapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluaikana klo 14 mennessä samalla tai seuraavalle päivälle tilatut kiireelliset kotimaan junaliput ja hotellit toimitetaan tilauspäivänä. • Ei kiireelliset kotimaan junaliput ja hotellit ja Euroopan lennot ja hotellit sekä tilausajot ratkaisuaika 1-7 arkipäivää. 	1 kk
Rekrytointipalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Rekrytoinnin käynnistyminen: Ratkaisuaika 1-6 arkipäivää hyväksytyin rekrytointiluvan saamisesta. • Hakijayhteenvedot haun päättymispäivämäärästä (pl. massahaut joiden osalta ratkaisuaika sovitaan erikseen): ratkaisuaika 1-5 arkipäivää • Haastattelujen aikatauluttaminen: ratkaisuaika 1-5 arkipäivää, ellei toisin sovita asiakkaan kanssa. • Haastattelumuistiinpanot haastattelujen päättymisestä: ratkaisuaika 1-5 arkipäivää. 	1 kk
Asiantuntijapalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Toimenpiteet suoritettu tehtävittäin kulloinkin sovitun mukaisesti. 	1 kk

Pääkäyttäjäpalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskohtaisten Monetran vastuulla olevien tuotantosovellusten käytettävyys on sovelluskohtaisesti yli 99,5%. • SAP/BW-raporttien ylläpito ja päivittäminen muutostilanteissa (esim. laskentatunnisteet), sovitaan tilauksen yhteydessä yhdessä aikataulu, jota seurataan. • Järjestelmäpääkäyttäjätehtäviin liittyvät yhdessä sovitut aikataulut esim. PRR-osat, sisäinen tilaus, käyttöomaisuuskohteisiin liittyvät tiedot. 	1 kk
---------------------	---	------

Selvyyden vuoksi todetaan, että edellä kohdissa 3.4 mainitut hyvitykset eivät rajoita Toimittajan vastuuta Asiakkaalle aiheutuvasta vahingosta millään tavalla. Mikäli Asiakkaalle aiheutuu vahinkoa Palveluiden virheiden tai viivästysten vuoksi, Toimittaja on velvollinen korvaamaan vahingon kokonaisuudessaan Asiakkaalle huomioiden Palvelusopimuksen kohdan 10 määräykset.

4. Asiakkaan vastuut

4.1 Tietojen toimittaminen

Asiakkaan tulee antaa tiedot sovituissa muodossa ja sovituissa aikatauluissa vastuumatriisiin mukaisesti. Mikäli Asiakkaan toimesta tai kolmannesta osapuolesta johtuen myöhässä toimitettu materiaali käsitellään, Toimittajan palvelutasokriteerit ja palvelutason alituksesta syntyvät seuraamukset eivät ole voimassa myöhässä toimitetun materiaalin tai niiden palveluiden osalta, joiden toimittamiseen viivästyneenä toimitettu materiaali vaikuttaa.

4.2 Muutoshallinta ja kommunikointi

Asiakkaan tulee kertoa Toimittajalle kaikista niistä muutoksista Asiakkaan toiminnassa tai organisaatiossa, joilla voi olla vaikutusta Toimittajan Palveluiden tuottamiseen. Tieto muutoksesta tulee toimittaa viipymättä, mutta aina viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen uusien toimintamallien käyttöönottoa. Asiakkaan tulee huolehtia tarvittavasta perehdytyksestä Toimittajan henkilöstölle ennen muutosten astumista voimaan.

4.3 Materiaalipuutteet ja niiden korjaaminen

Mikäli Asiakas toimittaa materiaalin myöhässä, virheellisenä, puutteellisenä tai muutoin väärin, Mikäli asian korjaamisesta tai täydentämisestä koituu ylimääräistä, vastuumatriisiin perustuvaa lisälaskutettavaa työtä Toimittajalle, Toimittaja veloittaa näin syntyneestä työstä palvelusopimuksen liitteen 6 tuntihinnan mukaan. Lisälaskutuksen perusteista sovitaan erikseen kumppanuusmallin ja palvelusopimuksen mukaisesti.

Jos materiaalipuutteet aiheutuvat Asiakkaasta riippumattomista syistä (esim. järjestelmätekninen, liittymäongelmat), mahdollinen ylimääräisen työn veloitus sovitaan erikseen Asiakkaan kanssa palvelusopimuksen mukaisesti.

4.4 Reklamaatiot

Mikäli Asiakas katsoo, että Palveluissa on virhe, toimitaan palvelusopimuksen kohdan 10 mukaisesti.

5. Raportointi

Toimittaja tuottaa Asiakkaalle laaturaportin palvelutasovaatimusten toteutumisesta kolmen (3) kuukauden jaksoissa. Raportointitasot ja raporttien tarkempi sisältö sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan kesken ennen raportoinnin aloitusta. Laaturaportin tulokset käsitellään Asiakkaan kanssa ja Toimittajan palvelut tuottavan henkilöstön kanssa. Osapuolet sopivat erikseen mahdollisista laaturaportin perusteella toteutettavista toimenpiteistä.

6. Osapuolten välinen yhteistyö

Osapuolten välinen yhteistyö pohjautuu Kumppanuusmalliin, jossa kuvataan osapuolten yhteistyön ja kehittämisen vastuu- ja yhteyshenkilöt sekä roolit ja tehtävät.

7. Muuta

Tämä Palvelutasosopimus astuu voimaan yhtä aikaa Palvelusopimuksen kanssa ja on voimassa Palvelusopimuksen voimassaoloajan.

Muilta kuin tässä Palvelutasosopimuksessa sanotuin osin tähän Palvelutasosopimukseen sovelletaan Palvelusopimuksen ehtoja.

MONETRA

Meistä on moneksi

Palvelukuvaukset 2022

Monetra Pirkanmaa Oy



Monetra Pirkanmaan kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut

Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut

Monetran palvelun sisältö

- erillisjärjestelmistä liittymää pitkin kirjanpitoon tulevien aineistojen vastaanotto
- kauden ja tilivuoden lukitukseen liittyvät ajot (esim. purkuajot, poistoajot, vyörytykset)
- muistiotositteiden tallentaminen järjestelmään
- pysyvien vastaavien toimenpiteet järjestelmässä
- alv-laskelman ja kausiveroilmoituksen tekeminen
- kuukausiraporttien, tilinpäätöslaskelmien, liitetietojen ja tase-erittelyjen laatiminen asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa
- veroilmoituksen laatiminen asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa.
- kaupungin talouden ohjeiden ja aikataulujen sisällön suunnitteluun, tuottamiseen ja päivittämiseen osallistuminen

Asiakkaan vastuulla

- oman talouden suunnittelu, toteumatietojen seuranta ja raportointi, vastuu tietojen oikeellisuudesta
- muistiotositteiden laadinta, pysyviin vastaaviin ja vyörytyssääntöihin liittyvien tietojen toimittaminen Monetralle
- tilinpäätöksen tietojen tarkastaminen, vastuu tietojen oikeellisuudesta.



Kuukausittainen kirjanpito palvelu

- Kauden vaihteen tehtävät (mm. jaksotukset, pysyvien vastaavien tapahtumat ja poistoajat sekä oikaisu ja poistoperusteiden muutokset).
- Pääkirjatilien täsmäytykset, esim. selvittelytilit ja muut kuukausittain täsmäytettävät.
- Päivittäiseen kirjanpitoon liittyvät neuvonta- ja selvittelytyöt.
- Arvonlisäveroon liittyvät tehtävät.
- Erillisjärjestelmistä liittymää pitkin kirjanpitoon tulevien aineistojen vastaanotto ja liittymävirheiden korjaukset.
- Muistiotositteiden laatiminen ja tallennus asiakkaan toimeksiannosta.
- Rahastojen ja muiden toimeksiantojen varojen hoito sekä rahastojen hallinnointi.
- Kuukausittaisten kirjanpitoraporttien laatiminen asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tilinpäätöspalvelu

- Tilinpäätöksiin ja välitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät
 - konsernitilinpäätöksiin liittyvät tehtävät
 - liitetietojen laatiminen sovitusti
 - veroilmoitusten laatiminen
 - vuosi-ilmoitukset (esim. alv, osingonjako)
 - tilintarkastuksiin liittyvät tehtävät
 - muut tilinpäätöksiin liittyvät tehtävät.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme
kirjanpitoon ja
tilinpäätöksiin liittyvät
palvelut asiakkaiden
tarpeiden mukaisesti.

Asiantuntijapalvelu

- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

Erityisasiantuntijapalvelu

- viranomaisraportointiin liittyvät tehtävät
 - konserniennustamiseen liittyvät tehtävät
 - asiakkaan toimeksiannosta tehtävä erillisraportointi ja raportoinnin suunnittelu- ja määrittelytyö
 - asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
 - organisaatio- ja järjestelmämuutoksiin liittyvät konversiot
 - laajemmat neuvonta- ja selvittelytyöt asiakkaan toimeksiannosta
 - muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

**Monetra Pirkanmaan
laskutus- ja
myyntireskontra-
palvelut**

Laskutus- ja myyntireskontrapalvelut

Monetran palvelun sisältö

- asiakas- ja nimikerekisterin ylläpito, uusien asiakkaiden avaaminen.
- laskujen vastaanottaminen asiakkaan laskutusjärjestelmästä liittymän kautta tai laskutustoimeksiantojen tallentaminen.
- laskutusajot, laskutietojen lähettäminen laskuoperaattorille ja laskujen lähettäminen loppuasiakkaille
- maksusuoritusten vastaanotto ja myyntireskontran hoitaminen
- erääntyneiden saatavien siirto perintäkumppanille
- perintäkumppanilta tulevien luottotappiotiedostojen käsittely
- yhteistyön hoitaminen myyntilaskuoperaattorin ja perintäkumppanin kanssa.

Asiakkaan vastuulla

- asiakkaiden luottokelpoisuuden varmistaminen
- asiakaskyselyihin vastaaminen laskun sisällön ja laskutusperusteiden osalta
- asiakas- ja laskutietojen lähettäminen Monetralle
- oman laskituksen seuranta ja vastuu myyntireskontran saatavien oikeellisuudesta
- luottotappioitavien ja ulosottoon siirrettävien saatavien hyväksyminen.

Laskutustoimeksiantopalvelu (verkkolasku / paperilasku)

- Asiakkaan lähettämän laskutustoimeksiannon tallentaminen.
- Laskutustietojen tarkistaminen ja täydennysten tai korjausten pyytäminen asiakkaalta tarvittaessa.

Kaikkiin myyntilaskutuotteisiin sisältyy

- asiakas- ja laskutusnimikerekisterin ylläpito, uusien asiakkaiden avaaminen
 - laskutusajot, laskutietojen lähettäminen laskuoperaattorille ja laskujen lähettäminen loppuasiakkaille
 - maksusuoritusten vastaanotto ja myyntireskontran hoitaminen (mm. epäselvien ja virheellisten suoritusten käsittely, liikamaksujen palauttaminen asiakkaille, täsmäytykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät).
- [Veloitusperuste per lasku](#)

Tuotamme myyntilaskutukseen ja myyntireskontraan liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Laskutusaineistopalvelu (verkkolasku / paperilasku)

- Asiakkaan muodostamien laskutusaineistojen vastaanotto ja käsittely määritellystä liittymäraja-alueesta eteenpäin.
- Vaihtoehtoisesti laskun muodostaminen asiakkaan suoraan ERP-järjestelmään tallentamasta myyntitilauksesta.

Kaikkiin myyntilaskutuotteisiin sisältyy

- asiakas- ja laskutusnimikerekisterin ylläpito, uusien asiakkaiden avaaminen
- laskutusajot, laskutietojen lähettäminen laskuoperaattorille ja laskujen lähettäminen loppuasiakkaille
- maksusuoritusten vastaanotto ja myyntireskontran hoitaminen (mm. epäselvien ja virheellisten suoritusten käsittely, liikamaksujen palauttaminen asiakkaille, täsmätykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät).
- [Veloitusperuste per lasku](#)

Perintäänsiirtopalvelu

- Eräntyneiden saatavien laskuaineistojen lähettäminen perintätoimistolle maksumuistutuksia ja perintää varten.
- Toimeksiantojen peruminen tarvittaessa asiakkaan toimeksiannosta
- Perintätoimiston tilitysten käsittely.
- Perintätoimiston muodostamien luottotappioehdotusten käsittely, luottotappioiden kirjaaminen asiakkaan päätösten perusteella.
- Ulosottoon siirrettävien suoraan ulosottokelpoisten saatavien hyväksyttäminen asiakkaalla perintätoimistolta saadun listauksen perusteella.
- [Veloitusperuste per lasku](#)

Tuotamme myyntilaskutukseen ja myyntireskontraan liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asiantuntijapalvelu

- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- Tampereen kaupungin hulevesilaskutukseen liittyvät työt
- Joukkoliikenteen tarkastusmaksuihin liittyvät työt
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

Erityisasiantuntijapalvelu

- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Monetra Pirkanmaan maksuliikennepalvelut

Maksuliikennepalvelut

Monetran palvelun sisältö

- tiliote- ja viiteaineistojen päivittäinen nouto pankeista
- tiliotetapahtumien tiliöinti ja siirto kirjanpitoon
- yksittäismaksujen tallentaminen ja maksatus
- lähtevien maksuaineistojen välittäminen pankkiin (ostolaskut, palkat, matkalaskut, muut)
- kassaennustepalvelut
- kassapalvelut ja kassajärjestelmäpalvelut
- verkkomaksamisen ja verkkokaupan palvelut.

Asiakkaan vastuulla

- ilman maksuviitettä saapuvien tapahtumien tiliointitietojen ilmoittaminen Monetralle
- yksittäismaksutositteiden täyttäminen, hyväksyminen ja lähettäminen Monetralle
- muiden kuin Monetran palvelussa syntyvien maksuaineistojen toimittaminen sovitusti Monetralle
- vastuu kassaennusteen sisällöstä



Maksuliikennepalvelu ja yksittäismaksupalvelu

Maksuliikennepalvelu

- tiliote- ja viiteaineistojen päivittäinen nouto pankeista
- maksuaineistojen (ostolaskut, palkat, matkalaskut, muut) lähettäminen pankkeihin ja pankin palautteiden seuranta
- asiakkaalla selailumahdollisuus omiin pankkitileihin ja viiteaineistoihin.
- **Veloitusperuste kuukausiveloitus**

Yksittäismaksupalvelu

- asiakkaan lähettämien ja hyväksymien yksittäismaksutositteiden tallennus
- tietojen tarkistaminen ja täydennysten tai korjausten pyytäminen asiakkaalta tarvittaessa
- hyväksynnän kontrollointi asiakkaalta saatujen tietojen perusteella
- yksittäismaksujen maksatus.
- **Veloitusperuste per yksittäismaksu**

Tuotamme maksuliikenteeseen liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Kassapalvelu

- Tampereen kaupungin pääkassan (Frenckell) hoitaminen.
- Pääkassan rahojen laskenta ja täsmäytys, kassan päättäminen ja siirto kirjanpitoon päivittäin.
- Tilitykset rahahuoltokumppanille ja vaihtorahan tilaaminen.
- Kassatilin täsmäytys kirjanpitoon.
- Tase-erittelyn tekeminen.
- Tositteiden arkistointi.
- Kassan tarkastus kuukausittain.

- [Veloitusperuste per kassatapahtuma](#)

Kassaennustepalvelu, järjestelmä ja kassajärjestelmäpalvelu

Kassaennustepalvelu, järjestelmä

- kassaennustejärjestelmä asiakkaan käytössä (CashForecast)
- käyttöoikeuksien hallinta
- käytön tuki ja neuvonta
- asiakkaan tiliotenuodot pankeista päivittäin ja niiden siirto järjestelmään ennusteen pohjaksi, kun käytössä Banking-maksuliikennejärjestelmä
- asiakkaan kanssa sovittujen reskontra- ja muiden liittymien ylläpito Monetran puolella.
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

Kassajärjestelmäpalvelu

- kassajärjestelmä (Ceepos) asiakkaan käytössä
- kassajärjestelmän ylläpito, käytön tuki ja neuvonta
- asiakkaan kanssa sovittujen liittymien ylläpito
- toimittajayhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa.
- [Veloitusperuste per kassapääte](#)

Verkkomaksamisen palvelu ja verkkokauppapalvelu

Verkkomaksamisen ratkaisu liitettynä asiakkaan verkkokauppaan

- ratkaisu Ceepos-rajapinnan kautta asiakkaan käytössä
- saatavien siirtäminen myyntireskontraan
- verkkomaksujen tilitysten täsmäytyminen
- järjestelmän ylläpito, käytön tuki ja neuvonta
- ohjaustietojen ja liittymien ylläpito
- toimittajayhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa.
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

Verkkokauppa asiakkaan tarpeisiin

- Ceepos-alustalle toteutettu verkkokauppa ja verkkomaksamisen ratkaisu asiakkaan käytössä
- saatavien siirtäminen myyntireskontraan
- verkkomaksujen tilitysten täsmäytyminen
- järjestelmän ylläpito, käytön tuki ja neuvonta
- ohjaustietojen ja liittymien ylläpito
- toimittajayhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa.
- [Veloitusperuste kuukausiveloitus](#)

Clearing-palvelu

- Palvelu tuotetaan Tampereen kaupungin joukkoliikenne-yksikölle.

Palvelun sisältö

- Joukkoliikenteen maksujärjestelmän taloudellinen selvitys (palveluntuottajat ja myyntiorganisaatiot)
 - lipputulojen ja latausvelan seuranta
 - raportointi ja tilastointi
 - kokonaisuuteen liittyvät täsmäytykset
 - maksamisen valvonta
 - yksittäismaksut, muistiotositteet ja nettimyynnin viitemaksujen seuranta
 - laskutus ja tilitykset
 - tukien ja valtionapujen hakeminen ja seuranta.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, maksuliikenne

Asiantuntijapalvelu

- tiliotetapahtumien tiliöinti ja siirto kirjanpitoon
- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

Erityisasiantuntijapalvelu

- kassaennusteen tekeminen Monetralla käytössä olevien tietojen perusteella
- kassatoimintojen koordinointi, esim. kassojen toimintaohjeen ylläpito, ohjaaminen ja neuvonta kassa-asioissa, kassapäätöksiin liittyvät asiat, kassojen perustamiseen ja sulkemiseen liittyvät työt, kassavastaavien verkostoon liittyvät työt
- maksamisen palvelut, esim. mobiilimaksamiseen, korttimaksamiseen, kohdennettuihin maksuvälineisiin liittyvät työt
- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Viitesuorituspalvelu asiakkaan järjestelmiin

- Viitesuoritusten vastaanotto pankista ja niiden siirtäminen asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan asiakkaan saataville.
- Myyntireskontra, johon suoritukset kohdistetaan, ei ole Monetran hoidossa.
- Palvelu tuotetaan Tampereen Vedelle (inWorks-järjestelmä).
- [Veloitusperuste per tapahtuma](#)

Monetra Pirkanmaan ostolasku- ja ostoreskontrapalvelut

Ostolasku- ja ostoreskontrapalvelut

Monetran palvelun sisältö

- ostolaskujen vastaanotto ja reititys
- paperilaskujen skannaus ja tarkistus
- ostotilauksellisten laskujen täsmäyttäminen
- ostoreskontran hoitaminen
- ostolaskujen maksatus
- laskuportaalin ja muun ostolaskuoperaattoripalvelun hallinta
- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen.

Asiakkaan vastuulla

- asiatarkastus, tiliöinti ja hyväksyntä
- asiatarkastajalistan päivittäminen
- oikeiden tunnistetietojen pyytäminen laskulle tuotetta/palvelua tilattaessa
- hyvityslaskun pyytäminen tarvittaessa
- tarvittavien käyttäjäoikeustietojen lähettäminen Monetralle.



Ostolaskupalvelu, paperilasku

- Paperilaskujen vastaanotto, skannaus ja siirto ostolaskujärjestelmään (sisältää myös sähköpostin liitteenä lähetetyt).
- Laskun perustietojen tarkastus.
- Laskun reitittäminen asiantarkastajalle.
- Virheeseen jääneiden laskujen käsittely ja tarvittaessa uudelleenreititys.

Kaikkiin ostolaskutuotteisiin sisältyy

- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen
- ostoreskontran hoitaminen (hyvityslaskujen kohdistus, maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittely, täsmätykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät)
- ostolaskujen maksatus.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

Ostolaskupalvelu, ostotilaukseton verkkolasku

- Verkko-ostolaskun vastaanottaminen järjestelmään.
- Laskun perustietojen tarkastus.
- Laskun reitittäminen asiantarkastajalle.
- Virheeseen jääneiden laskujen käsittely ja tarvittaessa uudelleenreititys.

Kaikkiin ostolaskutuotteisiin sisältyy

- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen
- ostoreskontran hoitaminen (hyvityslaskujen kohdistus, maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittely, täsmätykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät)
- ostolaskujen maksatus.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

Tuotamme
ostolaskuihin ja
ostoreskontraan liittyvät
palvelut asiakkaiden
tarpeiden mukaisesti.

Ostolaskupalvelu, ostotilauksellinen verkkolasku

- Verkko-ostolaskun vastaanottaminen järjestelmään.
- Laskun perustietojen tarkastus.
- Laskun täsmäyttäminen järjestelmässä olevaan ostotilaukseen ja siirto kirjanpitoon kun mahdollista.
- Täsmäämättömän tai määritellyn limiitin ylittävän laskun reitittäminen asiatarkastajalle.
- Virheeseen jääneiden laskujen käsittely ja tarvittaessa uudelleenreititys.

Kaikkiin ostolaskutuotteisiin sisältyy

- toimittajarekisterin ylläpito, uusien toimittajien avaaminen
- ostoreskontran hoitaminen (hyvityslaskujen kohdistus, maksumuistutusten ja korkolaskujen käsittely, täsmäytykset, tilinpäätökseen liittyvät tehtävät)
- ostolaskujen maksatus.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

Ostolaskupalvelu, automaattireititys tai automaattitäsmäytys

Automaattireitittynyt ostolasku

- verkko-ostolasku, joka reitittyy automaattisesti suoraan asiatarkastajalle.
- Monetra tallentaa tarvittavat automaattireititysmääritykset asiakkaan toimeksiannosta.

Automaattitäsmäytynyt ostolasku

- ostotilauksellinen verkko-ostolasku, joka täsmäytyy automaattisesti järjestelmässä ostotilauksen tietoihin ja siirtyy kirjanpitoon.
- Monetra tallentaa tarvittavat toimittajatoleranssitiedot asiakkaan toimeksiannosta.
- [Veloitusperuste per ostolasku](#)

Asiantuntijapalvelu

- ostolaskujen asiatarkastus
- ostolaskujen tiliöinti
- ostolaskuihin liittyvät tarkastustyöt, esim. pistokoeluontoiset alv-tarkastukset
- Intrastat-raportointi
- irtaimistokirjanpito
- SAP-Kukkoon liittyvät työt
- selvitykset ja raportit asiakkaan toimeksiannosta, esim. laajempiin alv-tarkastuksiin tai verotarkastuksiin liittyvät
- asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

Erityisasiantuntijapalvelu

- asiakkaan sisäiseen laskutukseen liittyvät vuosittaiset työt
- avoin data –ostolaskuaineiston julkaisemiseen liittyvät työt
- asiakaskohtaiset koulutukset ja niiden suunnittelu
- muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme ostolaskuihin ja ostoreskontraan liittyvät palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



Monetra Pirkanmaan palkkapalvelut

Palkanlaskentapalvelut

Monetran palvelun sisältö

- Palkanlaskennan tehtävät asiakkaan aikataulun mukaisesti.

Monetra tarjoaa koko palkanlaskennan elinkaaren toteuttamiseksi tarvittavat järjestelmät sekä niiden pääkäyttäjätuen SaaS-palveluna tuotetusta Monetralla määritellyistä ja luoduista kunta- tai osakeyhtiökannoista.

Palkanlaskentapalvelun hintaan sisältyy monikanavaisen keskitetyn asiakaspalvelun käyttäminen.

Asiakkaan vastuulla

- työehtosopimusten ja työlainsäädännön tulkinta sekä linjaukset ja siihen liittyvä käytännön ohjeistus
- paikallisesti sovittavista asioista tiedottaminen, tulkinta ja käytännön ohjeistus
- ulkopuolisiin palkkakyselyihin/tiedusteluihin (esim. media) vastaaminen
- palvelussuhteessa tapahtuvien muutosten toimittaminen
- tietojen syöttäminen ja niiden oikeellisuus
- rekisterinpito
- alkuperäisten tositteiden arkistointi.

Palkanlaskennan peruspalvelu kuukausipalkkaiset kaupunki

Palkanlaskennan suorittaminen kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti

- Liittymällä tulleiden suoritustietojen käsitteleminen, palkka-ajot ja niiden tarkastaminen, tilitykset, palkkaluetteloiden tallentaminen asiakkaan arkistoon, palkkalaskelmien lähettäminen verkkopalkkana, kirjanpitoaineiston, palkka- SAP-HR- ja ESS-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus esimiehille ja yhdyshenkilöille, tulorekisteri-ilmoitusten tekeminen aikataulussa ja tarvittaessa tietojen korjaaminen, palvelussuhteen päättyessä loppupalkan maksaminen rekisterissä olevien tietojen perusteella.
- Palkanlaskennan tuki palkansaajille keskitetystä asiakaspalvelustamme, työtodistuksen sähköinen toimitus esimiehelle.
- Palkkatodistus maksetuista palkoista palkansaajalle.
- Verokorttitietojen käsittely.
- Työkorvausten/toimeksiantosuhteiden avaaminen järjestelmään.
- Tilitykset, tulorekisteri- ja muun sidosryhmäilmoittamisen ja tilastoinnin.
- Työnantajaetuuksien hakeminen ja työnantajalle Kelalta ja työtapaturmavakuutusyhtiöltä sekä maksettavien korvauksien vastaanotto.
- Vuosilomaoikeuksien massalaskenta kerran vuodessa ja tarkastaminen. Lomarahojen laskenta ja tarkistaminen sekä lomarahapidätyksen tallentaminen.
- Lopputililaskenta.
- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)

Palkanlaskennan peruspalvelu OVTES

Palkanlaskennan suorittaminen kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti.

- Liittymällä tulleiden suoritustietojen käsitteleminen, palkka-ajot ja niiden tarkastaminen, tilitykset, palkkaluetteloiden tallentaminen asiakkaan arkistoon, palkkalaskelmien lähettäminen verkkopalkkana, kirjanpitoaineiston, palkka-, SAP-HR- ja ESS-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus esimiehille ja yhdyshenkilöille, tulorekisteri-ilmoituksien tekeminen aikataulussa ja tarvittaessa tietojen korjaaminen, palvelussuhteen päättyessä loppupalkan maksaminen rekisterissä olevien tietojen perusteella.
- Palkanlaskennan tuki palkansaajille keskitetystä asiakaspalvelustamme, työtodistuksen sähköinen toimitus esimiehelle.
- Palkkatodistus maksetuista palkoista palkansaajalle.
- Verokorttitietojen käsittely.
- Työkorvausten/toimeksiantosuhteiden avaaminen järjestelmään.
- OVTES:n edellyttämät erityistehtävät mm. kesäkeskeytysajan, vuosityöajan jne. erityispiirteet tilitykset, tulorekisteri- ja muun sidosryhmäilmoittamisen ja tilastoinnin.
- Työnantajaetuuksien hakeminen ja työnantajalle Kelalta ja työtapaturmavakuutusyhtiöltä sekä maksettavien korvausten vastaanotto.
- Vuosilomaoikeuksien massalaskenta kerran vuodessa ja tarkastaminen. Lomarahojen laskenta ja tarkistaminen sekä lomarahapidätyksen tallentaminen.
- Lopputililaskenta.

- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)

Palkanlaskennan peruspalvelu tuntipalkkaiset

Palkanlaskennan suorittaminen kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti.

- Liittymällä tulleiden suoritustietojen käsitteleminen kuten työaikajärjestelmillä siirtoajojen suorittaminen.
- Liittymällä siirtyneiden työsopimusten avaaminen ja tarkistaminen, palkka-ajot ja niiden tarkastaminen, tilitykset, palkkaluetteloiden tallentaminen asiakkaan arkistoon Donnaan, palkkalaskelmien lähettäminen verkkopalkkana, kirjanpitoaineiston, palkka- ja ESS-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus esimiehille ja yhdyshenkilöille, tulorekisteri-ilmoitusten tekeminen aikataulussa ja tarvittaessa tietojen korjaaminen, palvelussuhteen päättyessä loppupalkan maksaminen rekisterissä olevien tietojen perusteella.
- Palkanlaskennan tuki palkansaajille keskitetystä asiakaspalvelustamme, työtodistuksen toimittaminen sähköisesti esimiehelle.
- Palkkatodistus maksetuista palkoista palkansaajalle.
- Ilmoitusten toimittaminen sidosryhmille (eläke, puoluevero, tilintarkastajat, ay-jäsenmaksut).
- Kelakorvauksien hakeminen ja työnantajalle Kelalta maksettavien korvauksien vastaanotto.
- Vuosilomaoikeuksien massalaskenta kerran vuodessa ja tarkastaminen 15.3. mennessä, lomarahojen laskenta ja tarkastaminen sekä lomarahapidätyksen tallentaminen.
- Lopputililaskenta.
- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)

Palkanlaskennan peruspalvelu, henkilöä avustavat

Palkanlaskennan suorittaminen kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti.

- Palvelu sisältää palkanlaskentapalvelun henkilöä avustavien henkilöiden palkka- ja palkkiolaskentaan sisältäen palkanmaksuryhmiä kuten henkilökohtaiset avustajat, tukihenkilöt, omaishoitajat ja perhehoitajat.
 - Liittymällä tulleiden suoritettietojen käsitteleminen, palkka-ajot ja niiden tarkastaminen, tilitykset, palkkaluetteloiden tallentaminen asiakkaan arkistoon, palkkalaskelmien lähettäminen verkkopalkkana, kirjanpitoaineiston, palkka-, SAP-HR- ja ESS-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus esimiehille ja yhdyshenkilöille, tulorekisteri-ilmoituksien tekeminen aikataulussa ja tarvittaessa tietojen korjaaminen, palvelussuhteen päättyessä loppupalkan maksaminen rekisterissä olevien tietojen perusteella.
 - Palkanlaskennan tuki palkansaajille keskitetystä asiakaspalvelustamme, työtodistuksen sähköinen toimitus esimiehelle.
 - Palkkatodistus maksetuista palkoista palkansaajalle.
 - Verokorttitietojen käsittely.
 - Työkorvausten/toimeksiantosuhteiden avaaminen järjestelmään sähköisessä prosessissa.
 - Tilitykset, tulorekisteri- ja muun sidosryhmäilmoittamisen ja tilastointi.
 - Työnantajaetuuudet, vuosilomaoikeudet ja lopputililaskenta työehtosopimusten ja erityisryhmän tarpeiden mukaisesti.
-
- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)

Palkanlaskennan peruspalvelu luottamustehtävissä toimiville

Peruspalveluun luottamustehtävissä toimiville sisältyy

- toimielinten ja lautakuntien perustaminen toimikausien mukaisesti palkkajärjestelmään ja niiden kiinnittäminen lautakuntiin
 - sähköisesti järjestelmään siirtyneiden suoritustietojen käsittely
 - hallintosääntöilmoitusten seuraaminen
 - vaaliorganisaatioiden rakentaminen palkkajärjestelmään ja palkkojen maksatus aikataulun mukaisesti
 - päätösten seuraaminen asiakkaan arkistointijärjestelmästä
 - vaalitoimeksiantosuhteiden käsittely.
-
- [Veloitusperuste per palkkalaskelma](#)



Ansiomitali

Ansiomitalituotteeseen sisältyy

- yhteydenpito useiden eri yhteistyötahojen kanssa
 - palvelukokemuksen kertymisen ja kokemusvuosien täyttymisen seuranta asiakkaan puolesta (20-, 30- ja 40 vuotta)
 - Selma-päätöksen valmistelu.
-
- [Veloitusperuste per ansiomitali](#)

Asiantuntijapalvelu ja erityisasiantuntijapalvelu, palkanlaskenta

Asiantuntijapalvelu

Manuaaliryöinä tehtävät toimeksiannot kuten

- paperisena tai sähköpostin liitteenä tulevan aineiston tallentaminen
- Timecon-raporttien yms. pohjalta ylitöiden laskenta ja tallentaminen, ennakoiden maksaminen, työkorvausten/toimeksiantosuhteiden tallentaminen palkkajärjestelmään
- paperilla/sähköisesti saapuvien toimeksiantosopimusten tallentaminen palkkajärjestelmään
- ansionmenetykskorvauksien manuaalinen käsittely
- vaaleihin liittyvien palkkioiden maksatukseen liittyvät manuaaliryöt.

Palveluaikalaskentaan kuuluvat ryöt

- aikaisempien työurien tallentaminen palveluaikalaskentaa varten
- työkokemuslisien tallentaminen
- raportit kerran kk tulevista erääntyivistä lisistä.

Lisäksi

- Asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen sekä muut erikseen sovitut asiantuntijapalvelut.

Erityisasiantuntijapalvelu

- tehtävät, missä vaaditaan ylitöiden tulkintaa
- ylitöiden tulkinta ja tallentaminen myös tuntipalkkaisten osalta
- yhteisten opettajien painotus
- vaativammat raportoinnit
- uusien raporttien laadinta
- määrittelyjen lisäykset
- uuden luomista vaativa projekti- ja selvitystyö.

Palvelun kehittäminen tapahtuu asiakkuudessa sovitun kumppanuusmallin mukaisesti sovituin menetelmin proaktiivisessa yhteistyössä. Uusi hinnoittelumalli kannustaa manuaaliryön vähentämiseen.



Monetra Pirkanmaan rekrytointipalvelut

14.2.2022

Rekrytoinnin peruspalvelu

- Alkusuunnittelu: Rekrytoivan esimiehen tapaaminen/kontaktointi haun suunnittelun merkeissä. Haun aikataulun laadinta, ilmoituksen suunnittelu ja ilmoituskanavat.
- Hakuilmoitusten laadinta ja tarvittavat tekstinmuokkaukset yhteistyössä asiakkaan kanssa.
- Ilmoitusten julkaisu asiakkaan tarpeiden mukaan sosiaalisessa mediassa sekä muissa kanavissa. Asiakas vastaa ilmoituskuluista.
- Hakijaviestintä hakuprosessin aikana.
- Kelpoisuuksien tulkinta.
- Hakijayhteenveto (yksi asiakirja).
- Tietojen päivitys Selmaan.
- Diaarinumeron pyytäminen kirjaamosta.
- Vakituisten virkojen hakuilmoitukset, hakijalistat, valitun hakemusasiakirjojen tallennus (asiakaspalvelu) ja päätöstietojen merkintä Selmaan.
- Tieto valinnan tuloksista hakijoille (toteutetaan asiakaspalvelussa).
- Virkojen päätösotteiden lähettäminen hakijoille.
- Hakijoiden ja esimiesten neuvonta hakuun ja järjestelmien käyttöön liittyen. Kuntarekry-järjestelmään liittyvät esimiesten koulutukset ja ohjevideoiden tuottaminen.
- [Veloitusperuste per toimeksianto](#)

Tuotamme
rekrytointiin liittyvät
palvelut asiakkaiden
tarpeiden mukaisesti.

Sijaisrekrytointipalvelu

- Sijaisrekisterin hakijatietojen päivittäminen hakijan ilmoituksen perusteella
- Sijaisten haastattelut ajanvarauksella (haettavien tehtävien tarkistaminen, kelpoisuuden tarkistaminen, työaika ja työnsijaitsemistoiveet, vahvuudet, todistusten tarkistaminen, Valvira-merkinnät, rikosrekisteriotteen tarkistus lasten kanssa työskenteleviltä, sijaisrekisterin itsepalvelutoimintojen opastus).
- Tutkintotodistusten skannaaminen ja arkistointi Donnaan. Sisältää kelpoisuuden tulkinnan ja hinnoittelun perusteen.
- Perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opettajien palkkahinnoittelu.
- Sijaisrekisterin käytön neuvonta.
- Käyttäjätunnusten luominen.
- Ulkomaalaisten hakijoiden työ- ja oleskelulupien tarkastaminen.
- Mahdolliset massatiedotteet ja -kyselyt sijaisille.

- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Sijaisrekrytointiin
liittyvät palvelut
asiakkaiden tarpeiden
mukaisesti.

Erityisasiantuntijapalvelu, rekrytointi

- Haastatteluihin osallistuminen ja hakijoiden kutsuminen haastatteluihin sekä haastateltujen hakijoiden kontaktointi.
- Esimiehen kontaktointi haastatteluihin ja rekrytoinnin jatkovaiheisiin liittyen, haastattelumuistiinpanojen laadinta ja toimitus sekä esimiehen konsultointi.
- Ansiovertailuluonnoksen ja pisteytyspohjaluonnoksen laatiminen esimiehelle.
- Monetran tekemät soveltuvuusarvioinnit, niiden koordinointi ja konsultointi tulosten läpikäynnissä.
- Videohaastattelut ja kysymysten lähettäminen hakijoille.
- Haun julkaisu eri kanavissa ilman rekrytointilupaa.
- Starttipaketti uudelle asiakkaalle (räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan). Voi sisältää esim. erilaisten materiaalien kuten messumateriaalien, lomakepohjien ja asiakkaan rekrytoinnin www-sivujen suunnittelun.
- Uusien asiakkaiden rekrytointiprosessin kokonaissuunnittelu.
- Rekrytointiprosessin kehittäminen yhteistyössä asiakkaan kanssa ja avustaminen vuosisuunnitelman laadinnassa.
- Rekrytoinnin prosessikuvausten laadinta.
- Raportointi ja selvitykset.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erikseen laskutettavat lisäpalvelut sisältävät rekrytoinnin peruspalvelun, sijaisrekrytointipalvelun ja massahakujen lisäksi muita tilattavia palveluja.

Erityisasiantuntijapalvelu, rekrytointi

- Rekrytointikoulutusten suunnittelu ja toteutus.
- Rekrytointiin liittyvien videoiden, verkkokurssien ja ohjeiden laadinta.
- Erilaisten uutisten ja uutiskirjeiden laadinta asiakkaan puolesta.
- Rekrytointitapahtumien suunnittelu ja organisointi asiakkaan tarpeiden pohjalta.
- Haut sijaisrekisteristä.
- Sijaisrekrytointitapahtumat.
- Perehdytystilaisuuksien suunnittelu ja järjestäminen uusille kesätyöntekijöille ja esimiehille.
- Kesäharjoittelijoiden perehdytystilaisuuden suunnittelu ja järjestäminen.
- Perusopetuksen haku: haastattelukutsujen lähettäminen, vastausten kirjaaminen sekä hakijan kysymysten välittäminen rehtoreille sekä opettajien otteiden muodostaminen Selmassa.
- Videohaastattelukutsujen tekeminen ja lähettäminen hakijoille.
- Muut asiakkailta tulevat pyynnöt, kuten asiakkaan verkkosivujen päivitys- ja muutostyöt sekä Kuntarekryn avointen hakemusten hallinnointi yms. erikseen sovittavat palvelut.
- Kuntarekryyn liittyvien pienimuotoisten tarjouspyyntöjen ja sopimusten laatiminen asiakkaan puolesta.
- **Veloitusperuste per työtunti**

Erikseen laskutettavat lisäpalvelut sisältävät rekrytointiin peruspalvelun, sijaisrekrytointipalvelun ja massahakujen lisäksi muita tilattavia palveluja.

Massahaku, rekrytointi

Tampereen kaupungin kesärekrytointi

- Kesäkirjeen laadinta ja viestintä yksiköihin.
- Toimeksiantovaiheeseen liittyvät tehtävät.
 - Esimies vie toimeksiannon Kuntarekryyn.
- Hakulomakkeen laadinta, hakuilmoitukset ja niiden julkaisu halutuissa hakukanavissa.
- Raportointi henkilöstöyksikölle hakuprosessista.
- Hakijoiden ja esimiesten neuvonta hakuprosessin aikana.
- Hakijaviestintä hakijoille koko hakuprosessin aikana sisältäen henkilökohtaisen viestin rekrytoinnin lopputuloksesta jokaiselle hakijalle.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Toteutetaan vuosittain.

Massahaku, rekrytointi

Tampereen kaupungin Kunta-alan "Tutustu ja tienaa" kesäharjoittelijat

- Toimeksiantojen keräys lomakkeella.
- Lomakkeiden ja hakuilmoitusten laadinta ja julkaisu erikseen sovituissa hakukanavissa.
- Paikkojen arvonta.
- Nuorten kesäharjoittelijoiden kontaktointi, peruuttaneiden tilalle toteutettavat uudet arvonnat sekä kaikkien valittujen kontaktointi. Viestintä ei-valituille hakijoille.
- Työsopimusten laadinta ja ilmoitus asiakkaalle, kun sopimukset on laadittu järjestelmään.
- TyösopimusExcelin ylläpito ja tehtyjen sopimusten kirjaaminen taulukkoon.
- Työtodistusten laadinta ja lähettäminen.
- Palautekyselyn lähettäminen kesäharjoittelijoille.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Kesäharjoittelijoiden eli
15-17 -vuotiaiden
tamperelaisten nuorten
haku toteutetaan
vuosittain.

Massahaku, rekrytointi

Tampereen kaupungin perusopetuksen haku

- Hakuilmoitusten vieminen järjestelmään.
 - Hakuilmoituksen julkaiseminen sovituissa hakukanavissa.
 - Hakijoiden neuvonta.
 - Diaarinumeroiden pyytäminen kirjaamosta.
 - Hakuilmoitusten liittäminen Selmaan.
 - Hakijoiden kelpoisuuden tulkinta.
 - Oleellisen työkokemuksen merkitseminen.
 - Hakemusten täydentämisspyynnot ja kelpoisuuteen liittyvät tarkennukset.
 - Hakijayhteenvetojen laadinta.
 - Hakijaviestintä ja väliaikatiedot hakijoille.
 - Valittujen opettajien hinnoittelujen määrittäminen.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Toteutetaan vuosittain

Massahaku, rekrytointi

Lukion opettajahaku

- Hakuilmoitusten vieminen järjestelmään.
 - Hakuilmoitusten julkaiseminen sovituissa hakukanavissa.
 - Diaarinumeroiden pyytäminen kirjaamosta.
 - Hakuilmoitusten liittäminen Selmaan.
 - Hakijoiden neuvonta.
 - Hakijoiden kelpoisuuden tarkistaminen.
 - Hakemusten täydentämispyynnöt ja kelpoisuuteen liittyvät tarkennukset.
 - Hakijayhteenvetojen laadinta.
 - Hakijaviestintä ja väliaikatiedot hakijoille.
 - Valitun hakemuksen tallentaminen Selmaan ja tarvittavat Selma-merkinnät.
 - Asiakkailta tulleiden valmiiden päätösten lähettäminen valituille ja muille hakijoille.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Toteutetaan vuosittain

Massahaku, rekrytointi

Tampereen kaupungin varhaiskasvatuksen haku

- Hakuilmoitusten vieminen järjestelmään.
- Hakuilmoitusten julkaiseminen sovituissa hakukanavissa.
- Diaarinumeroiden pyytäminen kirjaamosta.
- Hakemusten täydentämisspyynnot ja kelpoisuuteen liittyvät tarkennukset.
- Hakijoiden neuvonta.
- Hakijaviestintä ja väliaikatiedot hakijoille.
- Kelpoisuustulkinta.
- Hakijayhteenvedon laadinta jokaisesta hausta ja lähettäminen asiakkaalle.
- Valitun hakemuksen tallentaminen Selmaan ja tarvittavat Selma-merkinnät.
- Asiakkailta tulleiden valmiiden virkapäätösten lähettäminen valituille ja muille hakijoille.
- Ilmoittaminen hakijoille rekrytoinnin päättymisestä toimien osalta.
- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Toteutetaan vuosittain

Monetra Pirkanmaan kehittämispalvelut



Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Johtamisen valmennusohjelma

- Sisällön suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa/asiakkaan toivomuksen mukaan.
- Sisällön tuottamisen hallinnolliset tehtävät (esim. koulutusvideoiden kuvaus ja editointi).
- Koulutusmateriaalien valmistelu ja päivitys, vienti Moodle-alustalle ja kurssialustan rakentaminen toivotun ilmeen ja rakenteen mukaisesti.
- Raportointi valmennusohjelmaan liittyen, koulutustietojen vienti SAP:iin.
- Tiedottaminen ja Taskun sivujen päivittäminen.
- Opiskelijoiden kyselyihin vastaaminen käytännön suorittamiseen ja Moodle-alustaan liittyen, muistutusviestit, kirjautumisohjeiden lähettäminen (asiakaspalvelutuki).
- Moodle-alustaan ja raportointiin liittyvä admin-työ (esim. ryhmien määrittelyt ja manuaalinen luominen).
- Yhteistyö Moodle-alustan tuottajan kanssa ongelmien ratkaisemiseksi.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tuotamme asiakkaan henkilöstön kehittämiseen ja osaamisen kasvattamiseen liittyviä palveluja ja ratkaisuja.

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Hallinto-osaamisen koulutusohjelma

- Sisällön suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa/asiakkaan toivomuksen mukaan.
- Sisällön tuottamisen hallinnolliset tehtävät (esim. koulutusvideoiden kuvaus ja editointi).
- Koulutusmateriaalien vienti Moodle-alustalle ja kurssialustan rakentaminen toivotun ilmeen ja rakenteen mukaisesti.
- Raportointi ohjelmaan liittyen, koulutustietojen vienti SAP:iin.
- Opiskelijoiden kyselyihin vastaaminen käytännön suorittamiseen ja Moodle-alustaan liittyen, muistutusviestit, kirjautumisohjeiden lähettäminen (asiakaspalvelutuki).
- Moodle-alustaan ja raportointiin liittyvä admin-työ (esim. ryhmien määrittelyt ja manuaalinen luominen).
- Yhteistyö Moodle-alustan tuottajan kanssa ongelmien ratkaisemiseksi.
- **Veloitusperuste per työtunti**

Tuotamme asiakkaan henkilöstön kehittämiseen ja osaamisen kasvattamiseen liittyviä palveluja ja ratkaisuja.

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Henkilöstöetuudet

- Henkilöstöetuuksiin liittyvien käyttöönottojen ja, muutosten sekä jatkuvan palvelun koordinointi. Työ käynnistetään asiakkaan tilauksesta.
- Käytännön etenemisestä vastaaminen eli projektiryhmän kokoaminen, projektin aikataulutus, palaverien aikataulutus ja vetäminen, muistiot, viestintä sekä ryhmän että sidosryhmien välillä, teknisten edellytysten selvittämismvastuu.
- Viestinnän suunnittelu.
- Yhteistyö ja ongelmanratkaisu palveluntarjoajien kanssa.
- Sopimukseen ja kilpailutukseen liittyvä käytännön koordinointi.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Mentorointi

- Mentorointiohjelman suunnittelu yhteistyössä asiakkaan kanssa.
- Koulutusmateriaalien valmistelu ja päivitys, vienti Moodle-alustalle ja kurssialustan rakentaminen toivotun ilmeen ja rakenteen mukaisesti.
- Mentoreiden ja aktoreiden haku.
- Mentorointikoulutus luokka-, verkko- tai etäkoulutuksena.
- Ohjelman aloitus ja mentorointisopimus.
- Väli- ja lopputapaamiset ohjelman aikana.
- Jatkuva tuki mentori-aktoripareille ohjelman aikana.
- Tiedottaminen, esitysmateriaalien valmistelu ja Taskun sivujen päivitys.
- Mentorointiohjelman lopetus, loppuyhteenveto, kokonaisuuden arviointi sekä loppuraportti.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Työnohjaus

- Työnohjaustarpeen kartoitus yhdessä asiakkaan kanssa.
 - Työnohjaajan haku asiakkaan tilauksesta, kartoitus, kontaktit
 - Toimintaan liittyvä neuvonta ja tuki sekä Taskun sivujen päivitys ja ohjeistuksen ylläpitäminen.
 - Kehittämistyöryhmän palaverien aikataulutus ja vetäminen, muistiot, viestintä sekä ryhmän että sidosryhmien välillä
 - Täydennyskoulutuspäivän koordinointi, aikataulutus, viestintä ja valmennustarjousten kartoittaminen.
 - Työnohjaajien yhteystietoihin, pätevyyyksiin, varauskalenterin ylläpitämiseen sekä sopimusten ja palkkioiden maksuun liittyvät tehtävät asiakkaan toivomalla tavalla.
-
- **Veloitusperuste per työtunti**

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Työyhteisösovittelu

- Työyhteisösovittelijan haku asiakkaan tilauksesta
- Toimintaan liittyvä neuvonta sekä Taskun sivujen päivitys ja ohjeistuksen ylläpitäminen.
- Työyhteisösovittelijoiden yhteystietoihin, pätevyksiin, varauskalenterin ylläpitämiseen sekä sopimusten ja palkkioiden maksuun liittyvät tehtävät asiakkaan toivomalla tavalla.

Omaehtoisen opiskelun kannustinrahat

- Kannustinraha hakemusten hallinnointi ja käytännön järjestelyt asiakkaan toivomuksen mukaan.
- Hakemuslomakkeen ylläpito, hakemusten vastaanotto sekä hakemuksiin liittyvien liitteiden hallinnointi.
- Hakijoiden kyselyihin vastaaminen ja neuvonta.
- Kannustinrahaohjeen mukainen hakemusten myöntämiskriteerien tarkistaminen.
- Valmisteluaineiston esittely asiakkaalle sekä esityksen laadinta asiakkaan Yhteistoimintaryhmään.
- Päätöksenteon liitteiden sekä palkanlaskentaan ja maksuliikenteeseen toimitettavien maksatusaineistojen laatiminen.
- Päätöksestä informointi hakijalle.
- Asiakkaan edellyttämä tilastointi.

- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Henkilöstökoulutukset

- Henkilöstökoulutusten hallinnointi ja käytännön järjestelyt asiakkaan toivomuksen mukaan.
- Koulutusten aikatauluttaminen (ja tilavaraukset) sekä erilaiset muutosten vaatimat tehtävät.
- Koulutusohjelmien julkaisu koulutuskalenteriin/tiedottaminen kohderyhmälle. Koulutusohjelmien tallennus Donna-arkistointijärjestelmään.
- Ilmoittautumisten vastaanotto, ilmoittautumisvahvistusten, osallistumislinkkien ja kalenterikutsujen lähettäminen kouluttajan kanssa sovitulla tavalla sekä ilmoittautumis- ja osallistujamuutosten käytännön järjestelyt sekä koulutusten ja osallistujien tallentaminen SAP-järjestelmään. (aspa)
- Kouluttajan informointi osallistujamääristä ennen koulutusta sovitun mukaisesti sekä osallistujalistojen laatiminen ja välittäminen kouluttajalle/yhdyshenkilölle. (aspa)
- Koulutusmateriaalien vienti asiakkaan intranettiin tai lähetys koulutukseen osallistuneille kouluttajan kanssa sovitun käytännön mukaisesti. Koulutusmateriaalien tallennus Donna-arkistointijärjestelmään. (kehpa/aspa)
- Palautekyselyiden laadinta ja palautelinkkien lähettäminen yhteyshenkilölle/kouluttajalle sekä palauteyhteenvedojen tallentaminen Teams-työtilaan. (kehpa/aspa)
- Koulutusten videoinnit ja editoinnit.
- Koulutuksiin liittyvien viestien käsittely sekä kouluttajien ja ilmoittautuneiden neuvonta. (kehpa/aspa)
- Erilaisiin tilastointipyyntöihin vastaaminen.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Tampereen kaupungin henkilöstö kehittäjänä -palkinto

- Kilpailun organisointi, aikataulutus ja tiedottaminen yhteistyössä asiakkaan kanssa.
- Hakemuslomakkeen luonti ja ylläpito, hakemusten vastaanotto, hakemuksiin liittyvien liitteiden hallinnointi, raadin koolle kutsuminen asiakkaan pyynnöstä, aineistojen välittäminen raadin jäsenille, raadissa sihteerinä toimiminen sekä erilaisten aiheeseen liittyvien aineistojen ja esitysten tuottaminen.
- Hakijoiden neuvonta.
- Palkittavien henkilöiden tarkistaminen, pormestarin päätöksen valmistelu, erilaisten listojen, maksatusaineiston sekä kunniakirjojen laatiminen, tilaaminen ja allekirjoituksista huolehtiminen.
- Tiedottaminen sekä yhteistyö asiakkaan tarvittavien henkilöiden kanssa (mm. pormestarin sihteeri sekä viestintäyksikkö).
- Palkintojenjakotilaisuuden organisointi ja järjestelyt.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Tampereen kaupungin esimiespäivä

- Tapahtuman organisointi yhteistyössä asiakkaan kanssa.
- Tiedonkulusta huolehtiminen.
- Esimiespäivän aikataulusta sopiminen, tilavaraukset ja niiden kilpailuttaminen.
- Esiintyjien kartoitus ja kilpailuttaminen.
- Esiintyjien ja osallistujien kalenterivaraukset, ennakkokutsut, ennakkotiedottaminen.
- Ilmoittautumislomakkeen suunnittelu ja ylläpito, ilmoittautumisten avaaminen ja vastaanotto.
- Tarjoiluista sopiminen.
- Esitysmateriaalien työstäminen.
- Esimiespäivän tapahtuman käytännön organisointi ja järjestely, osallistujien ja esiintyjien vastaanotto, aikataulusta huolehtiminen.
- Yhteistyö tiedottamisessa asiakkaan viestintäyksikön kanssa.
- Tarvittaessa palautteen kerääminen.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Tampereen kaupungin henkilökunnan muistamiseen liittyvät juhlat Raatihuoneella

60 vuotta täyttäneiden juhla

- Juhlatilaisuudessa mukanaolo ja järjestelyjen varmistaminen.

Ansiomitalijuhlat

- Juhlatilaisuudessa mukanaolo ja järjestelyjen varmistaminen.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Kyselyt ja kartoitukset sekä tiedonkeruu

- Kartoitusten ja kyselyiden suunnittelu, laadinta, toteutus ja analysointi.
- Mahdollisuus käyttää eri kyselytyökaluja, mm. Webropol, Zef ja E-lomake.
- Toteutamme kyselyt asiakkaan tarpeiden mukaan esimerkiksi seuraavasti:
 - Perusmuotoiset lomakekyselyt, jolla kerätään haluttua tietoa
 - Työyhteisö- ja ympäristökyselyt
 - 360 –arvioinnit
 - Sähköiset äänestykset (esim. työsuojeluvaalit)
 - Esimiesarvioinnit
 - Koulutustarvekartoitukset
 - Osaamiskartoitukset
 - Luottamuselinten itsearviointit
- Tulosten analysointi ja raportointi toteutetaan sovitulla tavalla ja luottamuksellisesti. Kaikki kyselyt toteutetaan anonymisti, ellei asiakkaan tarpeista johtuen muuta sovita.

- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

Personec F OSS Osaamisen hallinnan palvelu

- Keskiössä SaaS-palveluna tuotettava OSS -osaamisen hallinnan järjestelmä.
 - Järjestelmä toimii sähköisenä alustana kurssien ja koulutusten hallinnoinnille, keskustelujen käymiselle sekä henkilöstön osaamisen ja kehittämisen seurannalle.
 - Monetra tarjoaa järjestelmän ylläpidon, käyttäjätuen ja tarvittavan koulutuksen pääkäyttäjäpalveluna.
 - [Veloitusperuste per käyttäjä/moduuli/kk](#)
- Palveluun on mahdollista hankkia erilaisia HRD-lisäpalveluita helpottamaan henkilöstön osaamisen kehittämistä ja esimiesten työtä.
 - Avaimet käteen -paketti: valmiit, Monetran tuottamat lomakkeet, geneerinen osaamispuu, viestintämateriaali, raportointi- ja analysointisuositukset sekä tarvittava koulutus ja -materiaali käyttäjille.
 - Palveluun on mahdollista yhdistää muita osaamisen kehittämisen palveluita Monetran palveluvalikoimasta, kuten koulutusten hallinnointi, ydinosaamisten määrittely ja osaamiskartoitukset.
 - MonetTieto (app.powerbi.com) -raportointi ja analysointipalvelu.
 - [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, kehittämisspalvelut

MonetTurvan pääkäyttäjäpalvelut ja palvelutuotannon toteutus

- [Veloitusperuste kokonaispalvelu](#)

Muut palvelut asiakkaan tarpeen mukaan, esim.

- Täydennyskoulutusraportointi (aspa)
- Muu henkilöstön kehittämiseen liittyvä raportointi.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Tilaisuuksien järjestäminen

- Erikokoisten tapahtumien järjestelyt asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluun sisältyvät tapahtuman suunnittelu, tilaratkaisut, ilmoittautumisjärjestelyt sekä paikan päällä toteutettava tapahtuman koordinointi.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Monetra Pirkanmaan matkapalvelut



Erityisasiantuntijapalvelu, matkapalvelut

- Ulkomaan matkatilausten käsittely sisältäen vaihtoehtojen kartoituksen, matkustus- ja majoitusehdotusten toimittamisen asiakkaalle, tarvittavien matkalippujen, majoitusvarausten ja vahvistusten sekä mahdollisten muutosten ja peruutusten hoitamisen.
- Kotimaan matkatilausten käsittely sisältäen tarvittavien matkalippujen, majoitusvarausten ja vahvistusten sekä mahdollisten muutosten ja peruutusten hoitamisen.
- Tilausajojen käsittely sisältäen tarjouspyyntöjen koordinoinnin, tilausvahvistuksen lähettämisen liikennöitsijältä asiakkaalle, mahdollisten muutosten välittämisen liikennöitsijälle sekä ostolaskun käsittelyyn.
- Laivamatkatilausten käsittely sisältäen tarjouspyyntöjen koordinoinnin ja niiden välittämisen asiakkaalle, tilauksen toteutuksen asiakkaan valinnan mukaisesti, mahdollisten muutosten ja peruutusten hoitamisen sekä ostolaskun käsittelyyn.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, matkapalvelut

- Ryhmämatkatilausten käsittely sisältäen tarjouspyyntöjen koordinoinnin ja niiden välittämisen asiakkaalle, valitun tarjouksen vahvistamisen matkatoimistoon, tarvittaessa asiakkaan puolesta tehtävän yhteydenpidon matkatoimistoon, liikennöitsijän ostolaskun käsittelyn sekä matkalipuista saapuvien ostolaskujen välittämisen asiakkaalle jatkokäsittelyä varten.
- Majoituskiintiötilausten hoitaminen sisältäen tarjousten koordinoinnin, valitun vaihtoehdon vahvistamisen ja varaustietojen välittämisen asiakkaalle.
- **Veloitusperuste per työtunti**

Erityisasiantuntijapalvelu, matkapalvelut

Neuvontapalvelut

- Neuvonta matkojen varaamiseen liittyen kaikkien palvelukanavien kautta: palvelunhallintajärjestelmä, sähköposti, puhelin, chat:
 - Matkasuunnitelman tekeminen
 - Matkasuunnitelman muuttaminen matkalaskuksi
 - Matkan tilaaminen ja matkatilauksen tekeminen
 - Matkustussäännön mukaista ohjeistusta ja opastusta
 - Aditro Expense -neuvontaa
- Ohjeistus matkasuunnitelman/matkalaskun tekemisestä matkustuksenhallintajärjestelmässä prosessin alusta loppuun asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- Matkojen muutoksiin liittyvät tiedustelut ja selvittelyt.
- Ohjeistus matkan/tilausajon tilaamisessa lomakkeen täytöstä sekä tilauksen aikataulusta.
- Ohjeistus asiakkaan intranetin matkustamisen sisällöstä sekä lomakkeiden ja ohjeiden sijainnista.
- Alkuohjeistus ja tarvittavan infomateriaalin toimittaminen asiakkaalle viisumiasioihin liittyen.
- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Erityisasiantuntijapalvelu, matkapalvelut

- Matkatilauksista muodostuneiden ostolaskujen käsittely.
- Luottokorttilaskujen käsittely ja välitilin täsmäytys.
- Matkatilin kautta kulkevien ostotapahtumien laskun käsittely kuukausittain sekä saldon täsmäytys ja muistiotositteiden laadinta tilinpäätöksen yhteydessä.
- VR:ltä ostettujen sarjalippujen laskuttaminen tilaajilta kuukausittain muistiotositteella, välitilin täsmäytys, tilin saldon selvittäminen sekä muistiotositteen laadinta tilinpäätöksen yhteydessä.
- Muiden muistiotositteiden laadinta kuukausittain esim. yksittäiset junaliput.
- Muistiotositteiden, purkumuistioiden sekä tase-erittelyjen laadinta erikseen määritellyistä välitileistä tilinpäätöksen yhteydessä.
- Rahaennakkoon liittyvät tehtävät.
- Erilaiset asiakkaan tekemät selvityspyynnöt.
- Räätylöidyt koulutukset asiakkaan tarpeiden mukaan.
- Asiakkaan toimittamien tietojen ja aineistojen puutteiden ja virheiden selvittäminen ja korjaaminen
- Lisäksi muut erikseen sovitut erityisasiantuntijapalvelut.

- [Veloitusperuste per työtunti](#)

Matkalasku ja kululasku

Matkalaskun tarkastaminen

- Virka- ja virantoimitusmatkalaskujen asiatarkastus.
- Tarvittaessa matkalaskun palautus matkustajalle täydennysten tekemiseksi.
- Täydennetyt matkalaskun asiatarkastus.
- Matkalaskun lähettäminen hyväksyttäväksi esimiehelle/hyväksyjälle.
- Matkalaskun hyväksyminen maksatukseen.

Kululasku

- Kohdistamatta jääneiden matkaennakoiden kohdistaminen kululaskuille.
- Poikkeustapauksissa kululaskun tallentaminen esimiehen pyynnöstä matkustuksenhallintajärjestelmään sähköisen tiedon perusteella.
- [Veloitusperuste per lasku](#)

Monetran kaikkiin palveluihin sisältyvät osa-alueet

- asiakaspalvelu ja neuvonta
- palveluihin liittyvät ohjeet
- järjestelmien peruskoulutukset
- järjestelmien ylläpito ja muutoshallinta
- Monetran palveluiden ja palveluprosessien kehitystyö
- toimittajayhteistyö.

MONETRA

Meistä on moneksi

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

- 1.1. Tämä sopimusliite "Henkilötietojen käsittelyn ehdot" on osa Palvelusopimusta, jäljempänä "Sopimus", jonka Asiakas on tehnyt Toimittajan kanssa.
- 1.2. Tässä sopimusliitteessä määritellään Asiakasta ja Toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Toimittaja Asiakkaan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Asiakkaan puolesta ja lukuun Sopimuksessa olevien sopimusehtojen lisäksi.
- 1.3. Toimittaja noudattaa Asiakkaan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sekä niiden liitteissä sovittuja ehtoja sekä Asiakkaan kirjallisia ohjeita. Asiakas vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Toimittaja ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä Asiakkaalle, jos Asiakkaan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 1.4. Asiakkaalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.
- 1.5. Toimittaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilö tietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Toimittaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisärakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Asiakas on rekisterinpitäjä ja Toimittaja on henkilö tietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilö tietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Asiakkaan henkilö tiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilö tietoja, joista Asiakas vastaa rekisterinpitäjänä.

3. Toimittajan yleiset velvollisuudet henkilö tietojen käsittelijänä

- 3.1. Toimittaja käsittelee henkilö tietoja Sopimuksen ja Asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti. Mikäli käsittelyyn osallistuu muita käsittelijöitä Toimittajan alihankkijoina, tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilö tietojen käsittelyyn.
- 3.2. Toimittaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Asiakkaan henkilö tietojen käsittely tapahtuu Sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilö tietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.
- 3.3. Toimittaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä Sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilö tietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Toimittaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Asiakkaan henkilö tietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Asiakkaalle.
- 3.5. Toimittaja saattaa Asiakkaan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Asiakas tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Toimittajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Asiakkaan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Toimittaja tekee nämä tehtävät Sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.

- 3.6. Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Toimittaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Toimittaja avustaa Asiakasta, jotta Asiakas pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöjä voivat edellyttää Toimittajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Toimittaja tekee nämä tehtävät Sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.
- 3.7. Ellei toisin ole sovittu, Toimittajalla on oikeus laskuttaa Asiakasta sopimuksessa sovitulla hinnolla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Toimittajalle. Toimittaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.

4. Palveluhenkilöstö

- 4.1. Toimittaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Asiakkaan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.2. Toimittaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Asiakkaan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti.

5. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 5.1. Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 5.2. Jos Toimittajan alihankkija käsittelee Asiakkaan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Asiakkaan kirjallisesti antamaa erityistä tai yleistä ennakkolupaa. Asiakas hyväksyy Sopimuksen allekirjoittamisella, että Toimittajan alihankkija käsittelee Asiakkaan henkilötietoja (yleinen ennakkolupa).
- 5.3. Toimittaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Toimittajalle asetettuja velvoitteita sekä Asiakkaan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Toimittaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Asiakkaan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 5.4. Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Toimittaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Asiakas perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Asiakkaalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 5.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijoiden muutoksista on ilmoitettava Asiakkaalle. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Asiakkaan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

6. Palvelun paikka

- 6.1. Toimittajalla on oikeus käsitellä Asiakkaan henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueella, mikäli tällä ei mahdollisteta kolmannen (EU:n ulkopuolisen) maan viranomaisille teknisesti pääsyä ko. tietoihin. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Asiakkaan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

- 6.2. Toimittajalla on oikeus käsitellä Asiakkaan henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolella, jos asiasta on sovittu etukäteen kirjallisesti Asiakkaan kanssa.
- 6.3. Jos Toimittaja siirtää Asiakkaan henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

7. Tietoturvaloukkaukset

- 7.1. Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 7.2. Toimittajan on annettava Asiakkaalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
 - i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
 - ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - iii. kuvaus toimenpiteistä, joita Toimittaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 7.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Toimittaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Asiakas valtuuttaa Toimittajan tekemään puolestaan tietosuojavaltuutetulle alustavan ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta, mikäli Asiakas ja Toimittaja niin erikseen sopivat. Vastuu ilmoituksen tekemisestä ja arviointi rekisteröidyille tietoturvaloukkauksesta aiheutuneesta vahingosta, sen seurauksista ja vakavuudesta, ovat kuitenkin aina tietosuoja-asetuksen mukaisesti rekisterinpitäjän vastuulla.

8. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

- 8.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Toimittaja ei saa poistaa Asiakkaan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Asiakkaan nimenomaista pyyntöä.
- 8.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Toimittaja palauttaa Asiakkaalle kaikki Asiakkaan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Toimittaja säilyttää henkilötiedot.

9. Vastuunrajoitusehdot

- 9.1. Jos Osapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä Osapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta perä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Osapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta.
- 9.2. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

10. Turvakiellonalaiset tiedot

10.1. Toimittajan on toimitettava asiakkaalle listaus niistä työntekijöistä, jotka käsittelevät turvakiellon alaisia tietoja. Muutokset henkilöissä tulee ilmoittaa välittömästi asiakkaalle. Toimittaja vastaa siitä, etteivät muut henkilöt voi käsitellä turvakiellon alaisia tietoja.

10.2. Toimittaja vastaa siitä, että turvakiellon alaisia tietoja käsittelevät henkilöt ovat tietoisia henkilötietojen käsittelyn ehdoista, henkilöillä on riittävä osaaminen henkilötietojen käsittelyä koskevasta lainsäädännöstä ja henkilöt ovat saaneet tarkat ohjeet henkilötietojen käsittelystä ja heitä on koulutettu henkilötietojen käsittelyyn. Toimittaja vastaa, että edellä mainitut henkilötietojen käsittelijät ovat perehtyneet lisäksi turvakiellon alaisten tietojen käsittelyssä Digi- ja viestintäviraston Väestötietojärjestelmän turvakiellon käytäntösäntöihin päivityksineen.

Liite 4: Turvallisuusliite

26.1.2022

Sisällys

1.	Tausta ja määritelmät	3
2.	Luottamuksellisuus ja salassapito	3
3.	Pääsy tiloihin.....	4
4.	Pääsy järjestelmiin ja tietoihin.....	4
5.	Turvallisuusselvitykset.....	4
6.	Tietoturvallisuus.....	5
7.	Rekisterinpito.....	6
8.	Alihankkijat	6
9.	Tarkastukset ja raportointi.....	6
10.	Turvallisuusliitteen voimassaolo	7

1. Tausta ja määritelmät

1.1 Tämä liite kuvaa turvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät sitoumukset ja toimintamallit. Tämä liite on olennainen osa Asiakkaan ja Toimittajan välistä sopimusta, jonka liitteenä tämä on (jäljempänä "Sopimus").

1.2 Sopijapuolet tiedostavat, että Sopimuksen perusteella toimitettaviin Palveluihin sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen on yhteiskunnan häiriöttömän toimintakyvyn ja kuntien sekä yksilöiden turvallisuuden kannalta kriittistä. Tällä Turvallisuusliitteellä sopijapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa.

1.3 Salassa pidettävä tieto tarkoittaa kaikkea sellaista Asiakkaan Toimittajalle luovutettavaa tai Toimittajalla olevaa Asiakkaan asiakirjamuotoista tai muuta tietoa, joka on määritelty salassa pidettäväksi laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, jäljempänä "julkisuuslaki") tai muussa lainsäädännössä, ja jonka Asiakas on tällaiseksi tiedoksi merkinnyt tai jonka Toimittaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin. Salassa pidettäväksi tiedoksi katsotaan myös julkisuuslaissa tarkoitettun ei vielä julkisen asiakirjan sisältämä tieto. Lisäksi kaikki Asiakkaan Toimittajalle luovuttamat henkilötiedot, jotka on laissa määritelty salassa pidettäväksi tai määritellään kussakin palvelussa sellaisiksi, katsotaan Salassa pidettäväksi tiedoksi. Salassa pidettäväksi tiedoksi ei kuitenkaan katsota sellaista tietoa, joka on julkisesti saatavilla tai jonka sopijapuoli on saanut tietoonsa laillisella tavalla kolmannelta osapuolelta ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta. Julkisuuslaissa käytetty salassapidon käsite sisältää asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja salassa pidettävien tietojen hyväksikäyttökiellon.

1.4 Tilat tarkoittavat tässä Turvallisuusliitteessä sellaisia Toimittajan tai sen alihankkijan tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja.

2. Luottamuksellisuus ja salassapito

2.1 Tässä Turvallisuusliitteessä kuvattuja turvallisuusjärjestelyjä noudatetaan aina Toimittajan käsitellessä Asiakkaaseen tai Palvelun toteutukseen liittyvää tai muuta Asiakkaalta saatua Salassa pidettävää tietoa.

2.2 Asiakas noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Sopimuksella ei voida poiketa lainsäädännön Asiakkaalle asettamista pakottavista velvoitteista.

2.3 Toimittaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Asiakkaan sille luovuttamat tai sillä olevat tai toimeksiannon toteuttamisessa syntyneet Salassa pidettävät tiedot, ottaen lisäksi huomioon kohdassa 2.7 sovitun. Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.

2.4 Toimittajan tulee käsitellä Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Toimittaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvässä työtehtävissään. Toimittaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.

2.5 Toimittaja sitoutuu säilyttämään ja käsittelemään Salassa pidettäviä tietoja siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettäviin tietoihin, eivätkä ne joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.

2.6 Toimittaja tiedostaa, että Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain mukaan rangaistava teko.

2.7 Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Asiakkaalta tai laadittu Asiakkaan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Asiakas, jollei toimeksiannosta muuta johdu.

2.8 Toimittaja vastaa siitä, ettei Asiakkaan kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Toimittajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Sopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.

2.9 Toimittaja ja sen alihankkijat saavat mainita referenssinä tehneensä työtä Asiakkaalle vain, jos asiasta on erikseen kirjallisesti sovittu.

2.10 Mikäli Toimittajalle syntyy tekijänoikeus tai muu immateriaalioikeus kaupallisen sopimuksen perusteella, ei se sisällä oikeutta julkistaa tämän liitteen perusteella salassa pidettävää tietoa.

3. Pääsy tiloihin

3.1 Toimittajan ja sen alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin salassa pidettäviin tietoihin.

3.2 Mikäli Palvelu suoritetaan Toimittajan tai sen alihankkijan Tiloissa, Toimittajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Asiakas ja Toimittaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.

3.3 Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin luvun 4 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.

3.4 Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.

4. Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

4.1 Toimittaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Toimittajan ja sen alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin ja/tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.

4.2 Toimittaja vastaa siitä, että Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn osallistuvat Toimittajan tai sen alihankkijan henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt, joilla on pääsy Toimittajan järjestelmiin, joissa säilytetään Salassa pidettäviä tietoja, noudattavat tätä Sopimusta ja sen Turvallisuusliitettä.

4.3 Toimittaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Salassa pidettäviä tietoja säilytetään, hyväksyy salassapitositoumuksen ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

4.4 Palveluhenkilöstön käytön ja mahdollisen työskentelyn Asiakkaan tiloissa on aina oltava Asiakkaan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisten käytös- sekä muiden Asiakkaan kohtuullisten ohjeiden ja määräysten mukaista. Asiakkaan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista Toimittajan henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista.

5. Turvallisuusselvitykset

5.1 Jollei toisin sovita, jotta henkilö saa oikeuden käsitellä sellaisia Salassa pidettäviä tietoja, joiden salassapito on välttämätöntä turvallisuusselvityslain (726/2014) mainittujen etujen suojaamiseksi, ja/tai päästä järjestelmiin, jotka sisältävät sellaisia Salassa pidettäviä tietoja, henkilöstä tulee hakea turvallisuusselvityksistä annetussa laissa tarkoitettu turvallisuusselvitys, tai tarvittaessa tasoltaan vastaava ulkomainen turvallisuusselvitys. Toimittajan tulee hankkia turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumus selvityksen tekemiseen.

5.2 Jollei toisin sovita, tasoltaan vastaavaksi ulkomaiseksi turvallisuusselvitykseksi voidaan katsoa ainoastaan ulkomaisen kansallisen turvallisuusviranomaisen (esim. General Security Agreement:in eli GSA:n mukainen National Security Authority, NSA) tekemä turvallisuusselvitys (Personal Security Clearance, PSC).

5.3 Mikäli Toimittaja käyttää Palvelun toteutuksessa sellaista alihankkijaa, joka käsittelee tai säilyttää Salassa pidettäviä ja salaamattomia tietoja Suomen rajojen ulkopuolella, tulee tästä alihankkijasta Toimittajan hakea yhteisöturvallisuusselvitys (Facility Security Clearance, FSC) ja tietojen käsittelyyn osallistuvista henkilöistä henkilöturvallisuusselvitys (Personal Security Clearance, PSC), jollei toisin sovita. Selvyyden vuoksi todetaan, että henkilöt, joista turvallisuusselvitystä voidaan hakea ovat kohdassa 6.4 käsitellyllä listalla.

5.4 Jollei toisin sovita, Asiakkaan tehtävänä on hakea tässä luvussa, paitsi kohdassa 5.3, tarkoitettuja turvallisuusselvityksiä.

5.5 Asiakas vastaa, että kohdissa 5.1-5.3 tarkoitettujen selvitysten tekemisen perusteet ovat olemassa ja käsitellyt tiedot vaativat ja mahdollistavat kyseisten selvityksen tekemisen.

5.6 Asiakas vastaa kohdissa 5.1–5.2 tarkoitettujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Toimittajan tai Toimittajan alihankkijan henkilöstössä tapahtuu vaihdos tai Asiakkaasta riippumaton lisäys, Toimittaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen välittömistä kustannuksista.

5.7 Toimittajan tulee toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Asiakkaalle turvallisuusselvityksen teettämistä varten. Lomakkeen tulee sisältää selvityksen kohteena olevan henkilön suostumus turvallisuusselvityksen tekemiseen. Jos turvallisuusselvitys tulee tehtäväksi sellaisessa valtiossa, jonka lainsäädännön mukaan kyseessä olevan selvityksen tekeminen ei edellytä selvityksen kohteena olevan henkilön suostumusta, Toimittajan ei myöskään tämän kohdan nojalla tarvitse pyytää henkilöltä edellä mainittua suostumusta.

6. Tietoturvallisuus

6.1 Toimittaja noudattaa julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintapaa sekä EU:n yleisen tietosuojalain (EU) 2016/679 edellyttämää hyvää riskienhallintaa henkilötietojen käsittelyssä ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Sopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.

6.2 Toimittaja valvoo ja pitää kirjaa hallinnoimistaan ja luovuttamistaan käyttövaltuuksista sekä niiden käytöstä.

6.3 Asiakkaan tietojärjestelmien ylläpidossa tulee käyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia, jotta eri toimenpiteiden suorittajat voidaan jälkikäteenkin yksilöidä. Yhteiskäyttötunnuksia voidaan käyttää vain poikkeustapauksissa, jos se on perustellusta syystä välttämätöntä ja siitä on kirjallisesti ilmoitettu asiakkaan sopimusyhteyshenkilölle tai erikseen sovitulle tietoturvallisuusasioiden yhteyshenkilölle.

6.4 Toimittajan on ylläpidettävä ajantasaista tietoa sellaisista Palvelun tuottamiseen osallistuvista Toimittajan henkilöistä tai sellaisista alihankkijan henkilöistä, joilla on sovelluksen, tietokannan, käyttöjärjestelmän tai muun vastaavan kautta suora pääsy asiakkaan tietoa-aineistoihin ja tunnistetietoihin. Tämä ei kuitenkaan koske konesali-, palvelin- tai tietokantamanagereita silloin, kun data tietokannassa ja levyillä on salattu niin, että he eivät siihen pääse käsiksi. Toimittajan on annettava listaus edellä mainituista henkilöistä Asiakkaan nähtäväksi Asiakkaan pyynnöstä. Toimittajan on myötävaikutettava siihen, että Asiakas voi tarvittaessa teettää turvallisuusselvitykset edellä mainituista henkilöistä.

6.5 Toimittaja on tietoinen ja hyväksyy sen, että tietojärjestelmien keräämiä käyttölokitietoja voidaan käyttää käytön valvontaan, virhetilanteiden, tietomurtojen tai muiden väärinkäytösten ja niiden yritysten selvittämiseen.

6.6 Tietojen väärinkäyttötilanteissa tai vahvoissa epäilyissä Asiakkaalla on oikeus välittömästi poistaa tai vaatia poistettavaksi väärinkäyttöihin syyllistyneen käyttöoikeudet Palveluun liittyvistä tietojärjestelmistä.

6.7 Kaikki Palvelun tuottamisessa syntyvä tietosuojattava jäte pitää hävittää asianmukaisesti.

6.8 Mikäli Toimittaja tuottaa laitteiden kierrätys ja romutuspalvelua, Toimittaja vastaa laitteiden kierrätyksen yhteydessä siitä, etteivät laitteissa olevat tiedot päädy sivullisille.

7. Rekisterinpito

7.1 Asiakas toimii rekisterinpitäjänä palveluntuottamisessa käytettävien henkilörekistereiden osalta omassa organisaatiossaan määriteltyjen dokumenttien mukaisesti.

7.2 Palveluntuottamisessa käsitellään henkilörekistereitä, joita Toimittaja käsittelee Asiakkaan lukuun eli Toimittaja toimii Henkilötietojen käsittelijä-organisaationa. Toimittaja säilyttää kyseisiin rekistereihin sisältyviä tietoja huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että tiedot säilyvät virheettöminä ja eheinä. Tiedot pitää säilyttää teknisesti omassa loogisessa kokonaisuudessaan siten, että ne ovat eroteltavissa selkeästi erilleen Toimittajan omista rekisteritiedoista.

7.3 Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää Asiakkaan rekistereitä omassa toiminnassaan ilman Asiakkaan lupaa.

7.4 Toimittaja sitoutuu noudattamaan rekistereihin sisältyvien tietojen käsittelyssä Suomessa voimassaolevia säädöksiä sekä Asiakkaiden ohjeita ja määräyksiä ja vastaa siitä, että niitä käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Jälkikäteen pitää pystyä yksilöimään tarkasti kuka on käsitellyt salassa pidettäviä rekisteritietoja ja milloin.

7.5 Toimittaja sitoutuu antamaan pyydettyä Asiakkaalle selvityksen rekistereihin liittyvien tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä.

7.6 Henkilötietojen käsittelyn velvoitteista ja vastuista sovitaan erillisellä liitteellä Henkilötietojen käsittelyn ehdot (Liite 3)

8. Alihankkijat

8.1 Toimittajan tulee hyväksyttäväksi Asiakkaalla sellainen alihankkija, jota se aikoo käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin. Tässä Turvallisuusliitteessä alihankkijalla tarkoitetaan ainoastaan sellaista alihankkijaa, jota Toimittaja käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin.

8.2 Mitä tässä Sopimuksessa on sovittu Toimittajan henkilöstöstä, sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

8.3 Toimittajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tätä Turvallisuusliitettä myös käyttäessään alihankkijoita. Toimittajan on tiedotettava alihankkijalleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta tämän Turvallisuusliitteen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. Asiakas ei vastaa näistä kustannuksista.

8.4 Toimittaja vastaa siitä, että sen alihankkijat toimivat tämän Turvallisuusliitteen sekä Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitteen ehtojen mukaisesti.

9. Tarkastukset ja raportointi

9.1 Asiakkaalla tai Asiakkaan määräämällä kolmannella taholla (joka ei ole Toimittajan suoranainen kilpailija) on oikeus tarkastaa etukäteen ilmoitettuna ajankohtana Toimittajan ja sen alihankkijoiden tietoturvaan, tietosuojaan ja turvallisuuteen liittyvät menettelyt tätä Turvallisuusliitettä sekä Sopimusta koskevilta osin. Tarkastuksen suorista

kustannuksista vastaa Asiakas, mikäli muuta ei sovita. Välillisiä kustannuksia ei korvata. Asiakkaan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus viimeistään 3 viikkoa (21 päivää) ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Toimittaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan saa olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Asiakkaan ehdottaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kaksi kertaa vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuuslaskelmia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Toimittajan tai sen alihankkijoiden tietoturvasuhteita tai Toimittajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan

9.2 Toimittajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastaa myös Toimittajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.

9.3 Mikäli tarkastuksessa havaitaan merkittäviä puutteita turvallisuusjärjestelyissä, Toimittaja korvaa Asiakkaalle tarkastuksesta aiheutuneet kustannukset.

9.4 Toimittajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole Asiakkaan ja Toimittajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvasuhteille, on korjattava heti. Asiakas ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuviin kuluihin ja kustannuksiin.

9.5 Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle, jos Toimittajan tai sen alihankkijan tämän Turvallisuusliitteen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu muutoksia tai jos Toimittajan tai sen alihankkijan omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

9.6 Toimittaja valvoo tämän Turvallisuusliitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Asiakkaalle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa. Asiakas seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Toimittajan kanssa.

9.7 Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan Asiakkaalle, mikäli Toimittajaan kohdistuu Asiakasta mahdollisesti uhkaavia yhteydenottoja

9.8 Toimittaja on velvollinen raportoimaan välittömästi Asiakkaan sopimusyhteyshenkilölle tai erikseen sovittulle tietoturvasuhteiden yhteyshenkilölle Sopimuksen alaisen toiminnan piiriin kuuluvasta tietovuodosta, tietoturva-uhkasta tai muusta turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta.

9.9 Asiakkaalla ei ole täyttä kontrollia palvelun tuotantoprosessista ja siihen liittyvistä tiedoista. Kuitenkin palveluntuotantoprosessin riskit ja niiden hallinnan taso vaikuttavat Palvelun käyttäjiin. Asiakkaalla on tarve saada riittävä varmuus ulkoistettujen palveluiden valvonnan asianmukaisuudesta. Tämän vuoksi Toimittajan tulee pyydettäessä ja veloituksetta toimittaa Asiakkaalle vuosittain raportti siitä, miten Toimittaja hallitsee ja reagoi sekä toimintaansa että Palveluun liittyviin riskeihin. Toivottavaa on, että raportti teetetään luotettavalla riippumattomalla ulkoisella osapuolella.

10. Turvallisuusliitteen voimassaolo

11.1 Tämä liite on voimassa niin kauan kuin Sopimus on voimassa, Toimittajalla on Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja hallussaan tai Asiakas tosiasiallisesti käyttää Toimittajan Sopimuksen mukaisia Palveluita tai tuotteita. Tässä kuvatut salassapitovelvollisuutta koskevat kohdat ovat voimassa myös Sopimuksen voimassaolon päättyttyä tai Sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen jälkeen.

11.2 Pääsopimuksen päättyttyä Toimittaja mahdollisine alihankkijoineen palauttaa kaikki Asiakkaan Salassa pidettäviä tietoja sisältävät dokumentit, tallenteet ja muun materiaalin. Erikseen kirjallisesti niin sovittaessa Toimittaja mahdollisine alihankkijoineen voi myös tuhota edellä mainitun materiaalin. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä.



Liite 5: Kumppanuusmalli

Tampereen kaupunki & Monetra Pirkanmaa Oy





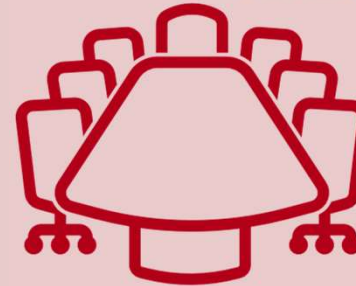
Kumppanuusmallin organisaatio



**Strateginen asiakkuusyhteistyö:
Ohjausryhmä**

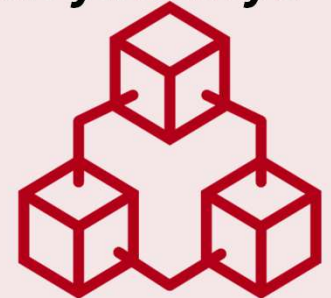


Asiakaslähtöinen kehittäminen:



**Asiakkuuden
yhteistyöryhmät**

Päivittäinen eli operatiivinen yhteistyö





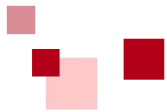
Strateginen asiakasyhteistyö: Ohjausryhmä

Osallistujat

- Tampereen kaupungilta talousjohtaja, henkilöstöjohtaja ja tietohallintojohtaja sekä tarpeen mukaan muut nimetyt asiantuntijat.
- Monetra Pirkanmaalta toimitusjohtaja, asiakkuuspäällikkö, talousjohtaja, palvelujohtajat (HR ja talous) sekä tarpeen mukaan muut nimetyt asiantuntijat.

Kokoontuminen ja aikataulut


- Ohjausryhmän kokoukset 4 kertaa vuodessa.



Strateginen asiakasyhteistyö

Tehtävät

- **Asettaa** asiakkuuden strategiset tavoitteet ja niihin liittyvät linjaukset (kumppanuusstrategia).
- **Vastaa** palvelusopimuksen ja sen liitteiden sekä palveluhinnaston hallinnasta ja niihin tulevien muutosten hallinnasta.
- Palvelusopimuksen mukaisesti neuvottelujen pohjalta hinnasto päivitetään vuosittain ja se **käsitellään** laajennetussa ohjausryhmässä viimeistään marraskuun loppuun mennessä.
- **Seuraa** laskutuksen toteutumista ja kehittymistä.
- **Ohjaa** asiakkuuden kokonaiskehittämistä sekä **mahdollistaa** ja osaltaan **varmistaa** palveluiden suorituskyvyn, tuottavuuden ja palveluiden laadun sekä kehittämisen toteutumisen.
- **Seuraa** toimintojen suorituskykyä, tuottavuutta ja laatua sekä **asettaa** strategisen tason kehittämistarpeet ja **valtuuttaa** vastuuhenkilöt toimimaan niiden mukaisesti.
- **Hyväksyy** kehittämissuunnitelmat sekä esitetyt palveluiden ylläpitoon ja /tai kehittämiseen liittyvät toimenpiteet.
- **Ohjaa** vastuuhenkilöitä kehittämissuunnitelman (roadmap) toteuttamisessa, **antaa** ja **ottaa** vastaan toimeksiantoja/raportteja.
- **Seuraa** kehittämissuunnitelman toteutumista.
- **Käsittelee** asiakkuudelle ja palveluille asetettujen tavoitteiden tulokset ja poikkeamat sekä poikkeamien syyt (mm. palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, tuottavuus, tulos, reklamaatiot, sanktiot) sekä **antaa** toimeksiantoja poikkeamien johdosta.
- **Käsittelee tarvittaessa** merkittäviä asiakkuus-/palvelutuotannon ongelmia ja **hyväksyy** niitä koskevat korjaustoimenpiteet (laajemmat reklamaatiot ja niitä koskevat korvaukset/sanktiot).
- **Käsittelee** keskeiset muutokset yhtiössä, asiakasorganisaatioissa, asiakkaiden toiminnassa sekä muut asiakkuuteen merkittävästi vaikuttavat asiat, kuten tuotteistusmuutokset.
- **Saa tiedoksi** Monetran jatkuvuudenhallintasuunnitelman (vuosittain päivitettävä).



Asiakaslähtöinen kehittäminen: (Asiakkuuden) yhteistyöryhmät

Osallistujat

- Monetra Pirkanmaa
 - asiakkuuspäällikkö, palvelujohtaja, palvelupäälliköt sekä nimetyt asiantuntijat esim. projektipäällikkö tai ao. palvelun asiantuntijat.
- Tampereen kaupunki
 - controller (talous), palvelupäällikkö (henkilöstö) ja tietohallintopäällikkö: kokonaisvastuu kehittämisestä ja muista tehtävistä
 - talouden ja HR:n ict-palveluvastaavat
 - talousyksikön, omistajaohjauksen ja henkilöstöyksikön prosessivastuulliset
 - yksiköiden talousvastaavat ja HR-vastaavat

Kokoontuminen ja aikataulu

- Monetran ja kaupungin yhteyshenkilöiden yhteistyön tulee olla säännöllistä ja tiivistä
- HR:n ja talouden raportointi- ja kehittämispalaverit 4 kertaa vuodessa. Em. Kokoonpanoissa tehdään myös kehittämissuunnitelman laadinta.
- Talousvastaavaverkoston kokous 3-4 kertaa vuodessa.
- HR:n osalta hyödynnetään olemassa olevaa HR-verkostoa.

Asiakaslähtöinen kehittäminen

Tehtävät

- Kehittämissuunnitelman roadmapin laatiminen huomioiden palvelujen kehittämistoiminnot sekä tietojen ja tarpeiden kokoaminen yksiköistä.
- Seurannassa ja kehittämisessä käytettävien laadullisten ja monetääristen mittareiden laatiminen.
- Prosessikohtainen kehittäminen ja palveluprosessien parantaminen.
- Järjestelmien kehittäminen ja kehittämistoimien seuranta esim. digitalisaatio.
- Palveluiden toimivuuden jatkuva kehittäminen tavoitteiden mukaisesti.
- Asiakkaan esittämien kehittämistarpeiden huomioiminen palvelutuotannossa.
- Tietosuojamääräysten huomioiminen osaksi palveluprosesseja ja poikkeamien sekä niiden syiden käsittely osana kehittämistä.
- Merkittävien asiakas- ja asiakkuusmuutosten suunnittelu (mm. palvelut, toiminta, organisaatio).
- Asiakaspalautteiden ja palvelupoikkeamien seuranta, käsittely ja kehittäminen (myös asiakkaan/konsernin tasolla).
- Raportointi ja asiakastiedolla kehittäminen (palvelutasosopimuksen seuranta, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, laskutuksen kehittyminen, tuottavuus, tulostavoitteet ym. asiakkuuden tavoitteiden toteutuminen sekä palvelupoikkeamat ja niiden syyt).
- Vastuumatriisin, palvelukuvauksen ja ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelman päivittäminen yhteisellä sopimuksella, ilman että palvelusopimus allekirjoitetaan uudelleen. Sovitut päivittäjät vastuumatriisin osalta ovat molemmilta osapuolilta Monetra asiakkuuspäällikkö/palvelujohtaja, Tampereen kaupunki controller (talous)/palvelupäällikkö (HR).
- Konsernihallinto hyväksyy uudet lisäpalvelut myös Tampereen kaupungin yksiköiden osalta.



Päivittäinen yhteistyömme

Toimiva yhteistyö perustuu hyvään vuorovaikutukseen.

Monikanavaisen palveluumme kuuluu muun muassa

- palveluportaali
- sähköpostit
- puhelin
- työpajat
- säännölliset yhteistyöpalaverit.

Operatiivinen asiakasyhteistyö

Osallistujat

- Monetra Pirkanmaa
 - Operatiivisten palveluiden ja palveluprosessien henkilöstö ja vastuuhenkilöt (mm. palvelupäälliköt)
 - muut asiantuntijat ja vastuuhenkilöt (mm. pääkäyttäjät).
- Tampereen kaupunki
 - Yksiköiden talous- ja HR-vastaavat
 - palveluryhmien, liikelaitosten ja konsernihallinnon loppuasiakkaat
 - muut tarvittavat osallistujat.

Kokoontuminen ja aikataulu

- Säännölliset yhteistyöpalaverit tarvittaessa ja työpalaverit tilanteen vaatiessa.
- Palveluryhmien, liikelaitosten ja konsernihallinnon loppuasiakkaat eli ostolaskujen käsittelijät, laskuttajat jne. asioivat tarveperusteisesti palvelukanavien kautta.



Operatiivinen asiakasyhteistyö

- Asiakaspalvelu yhden luukun periaatteella.
- Päivittäisten palveluiden tuottaminen.
- Palvelupyyntöihin vastaaminen ja häiriötilanteiden ratkaiseminen ja hallinta.
- Palvelujen ja palveluprosessien päivittäisjohtaminen ja kehittämistarpeiden tunnistaminen.
- Prosessikohtainen itsearviointi ja kehittäminen.
- Palveluhäiriöiden, asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely ja toimenpiteet (asiakastiedolla johtaminen).
- Asiakastytyväisyyden mittaaminen, seuranta ja raportointi.
- Asiakastunnuslukujen seuranta ja raportointi.
- Asiakkaan toimittaman tiedon ylläpito, tietojen laadun seuranta ja kehittäminen (asiakastiedolla kehittäminen).
- Asiakasohjeiden huomioiminen asiakaspalvelussa ja toimeenpano palveluprosesseihin.
- Asiakas- ja palvelumuutosten toimeenpano (palvelut, organisaatio).
- Yhteydenpito ja tapaamiset asiakkaan vastuuhenkilöiden ja loppuasiakkaiden edustajien kanssa.
- Yhteistyö asiakkaan sidosryhmien kanssa.



Muut yhteistyöelimet

▪ Hallitus

- Tampereen kaupungilla kaksi paikkaa Monetra Pirkanmaa Oy:n hallituksessa.

▪ Neuvottelukunta

- Jokainen Monetra Pirkanmaa Oy:n osakas valitsee yhden edustajan neuvottelukuntaan.
- Neuvottelukunnalla on oikeus vaikuttaa Yhtiön tärkeisiin päätöksiin ja strategiaan tavoitteisiin.
- Neuvottelukunnan toiminnan tavoitteena on kehittää Yhtiötä ja sen toimintaa yhdessä ja luoda yhteinen tahtotila Yhtiön tulevaisuudelle.

Ota yhteyttä!

 Sanna-Maria Röör, asiakkuuspäällikkö  040 864 3525  monetra.fi/pirkanmaa/

 Eero Karppinen, toimitusjohtaja  040 673 5369  monetra.fi/pirkanmaa/

Liite 6: Hinnasto
TAMPEREEN KAUPUNKI, HINNASTO 2022

Palvelu	Tuote	Laskutusperuste	Suoritehinta
	Asiantuntijapalvelu	tunti	51,00 €
	Erytisasiantuntijapalvelu	tunti	78,00 €
Talouspalvelut			
Ostolaskut ja ostoreskontrapalvelut	Paperilasku	lasku	9,60 €
	Ostotilaukseton verkkolasku	lasku	5,30 €
	Ostotilauksellinen verkkolasku	lasku	4,60 €
Laskutus- ja myyntireskontrapalvelut	Laskutustoimeksiantopalvelu, paperilasku	lasku	14,00 €
	Laskutustoimeksiantopalvelu, verkkolasku	lasku	13,00 €
	Laskutusaineistopalvelu, paperilasku	lasku	1,24 € 1,30 € ***
	Laskutusaineistopalvelu, verkkolasku	lasku	0,93 € 0,99 € ***
	Perintäänsiirtopalvelu	lasku	2,60 €
	Clearing-palvelu	asiakaskohtainen kk-hinta	7 100 € **
Maksuliikennepalvelut	Yksittäismaksupalvelu	lasku	11,30 €
	Viitesuorituspalvelu asiakkaan järjestelmiin	kpl	0,52 € **/** 0,91 €***
	Maksuliikennepalvelu	asiakaskohtainen kk-hinta	2 219 €* 420 €* 11,00 €
	Kassaennustepalvelu	asiakaskohtainen kk-hinta	420 €* 67 €
	Kassapalvelu	lasku	11,00 €
	Kassajärjestelmäpalvelu, rajoitettu lisenssi	kassapääte/kk	67 €
	Kassajärjestelmäpalvelu, laaja lisenssi	kassapääte/kk	121 €
	Verkkomaksamisen palvelu	kk-hinta	255 €
	Verkkokauppapalvelu	kk-hinta	345 €
Kirjanpito- ja tilinpitopalvelut	Kuukausittainen kirjanpito- ja tilinpitopalvelu	tunti	78 €
	Tilinpäättöpalvelu	tunti	78 €
Henkilöstöpalvelut			
Matkapalvelu	Kululasku	lasku	5,20 €
	Matkalasku (sis. neuvonta)	lasku	36,00 €
Palkanlaskenta	Palkanlaskennan peruspalvelu, kuukausipalkkaiset	palkkalaskelma	13,40 €
	Palkanlaskennan peruspalvelu, tuntipalkkaiset	palkkalaskelma	16,50 €
	Palkanlaskennan peruspalvelu, henkilöä avustavat	palkkalaskelma	22,70 €
	Palkanlaskennan peruspalvelu, OVTES	palkkalaskelma	20,60 €
	Palkanlaskennan peruspalvelu, luottamushenkilöt	palkkalaskelma	20,60 €
	Ansiomitali	kpl	125 €
Rekrytointi	Rekrytointipalvelu	toimeksianto	880 €
	Massahaku	asiakkaan yksikkökohtainen kk-hinta	
	Sijaisrekrytointipalvelu	asiakkaan yksikkökohtainen kk-hinta	
Kehittämispalvelut	Osaamisen hallinta	moduuli/käyttäjä/kk	1 €
	MonetTurva	asiakaskohtainen kk-hinta	6 867 €* 1 €

* konsernihallinto ** kaupunkiympäristön palvelualue
***Tampereen Vesi (viitesuorituspalvelun osalta jälkimmäinen hinta voimassa Telialle siirtymisen myötä)

Suoritehinnat sisältävät vastuumatriisin mukaisen Monetran työn. Palveluista laskutetaan toteutuneiden suoritteiden mukaan palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti.

Palveluiden hinnat sisältävät tietojärjestelmien tekniset tuki- ja ylläpitokustannukset ja järjestelmien versiopäivitykset. Uusien ominaisuuksien käyttöönotot ja laajemmat järjestelmäpäivitykset eivät sisälly palveluiden hintaan ja niiden toteuttamisesta sekä veloittamisesta sovitaan erikseen palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti.

Hinnat alv 0 %, hintaan lisätään laskutettaessa voimassa oleva arvonlisävero.

Tietoja ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle ilman Monetran suostumusta.



SOPIMUS ASIAKIRJAHALLINNAN JÄRJESTELYISTÄ

Yleistä

Tampereen kaupunginvaltuusto päätti kokouksessaan 21.5.2018 § 97, että Tampereen kaupunki (kaupunki) perustaa Monetra Oy:n yhdessä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin, Oulun kaupungin sekä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. 1.1.2019 lähtien kaupunki ostaa talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut (kirjanpito, ostolaskut, laskutus, maksuliikenne, palkanlaskenta, matkat, rekrytointi, tietojärjestelmiin liittyvät palvelut, sovitut lisäpalvelut) Monetra Pirkanmaa Oy:ltä.

Sopimusosapuolet

Sopimuksen osapuolet ovat Monetra Pirkanmaa Oy (Monetra) ja Tampereen kaupungin asiakirjahallinto (asiakirjahallinto)

Asiakirjojen käsittely

Kaupunki omistaa aineistot, jotka syntyvät Monetralta ostettavien palveluiden tuottamisessa. Monetra vastaa siitä, että se käsittelee aineistoa kaupungin ohjeistuksen mukaan.

Liite 1: Tampereen kaupungin tiedonhallinta ja asiakirjahallinta - konsernimääräys

Liite 2: Monetralta ostettavien palveluiden arkistonmuodostus-suunnitelma 2.2.2022

Siirretyt ja palvelutuotannossa syntyvät aineistot

Monetran käyttämissä järjestelmissä olevat kaupungin omistamat tiedot tulee olla eroteltavista muista tiedoista.

Yhtiön käytössä olevat tiedot siirretään takaisin kaupungin hallintaan sopimuksen päättyessä tai tilanteessa, jossa siirrolle on yhteinen perusteltu tarve. Tiedot on luovutettava digitaalisessa muodossa ja niiden tulee olla siirrettävissä kaupungin järjestelmiin. Luovutusmenettelyistä sovitaan ennen luovutusta asiakirjahallinnon /asiakkaan kanssa. Monetra vastaa luovuttamisesta syntyvistä kustannuksista. Monetran ja kaupungin välisessä ensimmäisessä palvelusopimuksen (allekirjoitettu joulukuussa 2018) ja sen Liitteen 7 liitteissä 3 ja 4 on sovittu erikseen tiettyjen kaupungin tietojärjestelmien ja niiden sisältämien aineistojen siirtymisestä Monetralle.



Yhtiön palvelujen toteuttamiseksi on joitakin analogisia asiakirjakokonaisuuksia siirretty yhtiön käyttöön (Ks. ensimmäisen palvelusopimuksen liite 7, liite 4 siirrettävät analogiset aineistot). Näiden ja toiminnassa syntyvien analogisten aineistojen osalta Monetra laatii säilytysajan täytyttyä hävitysehdotuksen, joka tulee hyväksyttäväksi asiakirjahallinnossa ennen hävityksen suorittamista. Monetra hävittää aineistot ja vastaa hävityskustannuksista. Työntekijöiden omaan käyttöön ottamat kopiot hävitetään käyttötarpeen päätyttyä tietoturvallisesti ilman hyväksymismenettelyä.

Digitaalinen arkisto

Monetra käyttää kaupungin digitaalista arkistoa Donnaa Monetralta ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelmassa määriteltyjen asiakirjasarjojen arkistointiin kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Mahdollisista uusista käyttökohteista on sovittava aina asiakirjahallinnon kanssa erikseen. Monetra ei voi käyttää Donnaa muiden asiakkaiden asiakirjojen säilyttämiseen.

Liite 2: Monetralta ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelma 2.2.2022

Tietopalvelu

Monetra toteuttaa tietopalvelun sille määriteltyjen tehtävien osalta. Se antaa tietopalvelun tuottamiensa palveluiden osalta myös kaupungin palvelukeskus Kopparin hallinnassa olleista aineistoista.

Tampereen kaupunginarkisto vastaa Kopparin pysyvästi säilytettyistä asiakirjoista annettavasta tietopalvelusta. Monetralla ei ole näiltä osin tietojen luovutusosoikeutta.

Yhtiö saa käyttää kaupungin aineistoa kaupungille tuottamissaan palveluissa. Kolmansille osapuolille tietoa ei luovuteta ilman asiakkaan suostumusta.

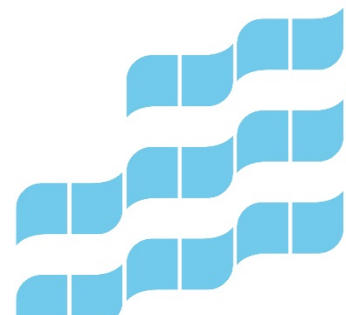
Sopimuksen liitteet

Liite 1: Tampereen kaupungin asiakirjahallinta -konsernimääräys
Liite 2: Monetralta ostettavien palveluiden arkistonmuodostussuunnitelma 2.2.2022

Konsernimääräys, 23.6.2021, Dnro TRE:4578/00.01.01/2021

Tiedonhallinta ja asiakirjahallinta

1	Määräyksen tarkoitus ja tavoitteet	2
1.1	Yleistä	2
1.2	Tiedonhallinta	2
1.3	Asianhallinta ja palveluiden tiedonhallinta	3
1.3.1	Asiarekisteri	3
1.3.2	Tietoaineistojen hallinta palveluja tuottaessa	4
1.4	Asiakirjahallinta	4
2	Vastuut ja organisointi	5
3	Tiedonhallintamalli ja asiakirjajulkisuuskuvaus	8
3.1	Tiedonhallintamallin tarkoitus	8
3.2	Tiedonhallintamallin laatiminen ja ylläpito	8
3.3	Asiakirjajulkisuuskuvaus	9
4	Asiakirjahallinnan toteuttaminen	10
4.1	Tiedonohjaussuunnitelma ja arkistonmuodostussuunnitelma	10
4.2	Asiakirjatiedon säilyttäminen	10
4.3	Asiakirjatiedon tuhoaminen	11
4.4	Analogisen asiakirjatiedon hallinta	12
5	Asiakirjatiedot ja niiden käsittely	12
5.1	Asiakirjajulkisuus	12
5.2	Henkilötiedot	13
5.3	Asiakirjaturvallisuus	13
5.4	Saavutettavuus	14
5.5	Tietopalvelu ja lainaaminen	14
6	Muutosten hallinta	14
6.1	Tiedonhallintalain mukainen muutosvaikutusten arviointi	14
6.2	Asiakirjahallinta organisaatio- ja toimintamuutostilanteissa	15
6.2.1	Organisaatiomuutos kaupungin sisällä	15
6.2.2	Toimintojen yhtiöittäminen, lopettaminen ja myyminen	16
6.2.3	Seutu- ja kuntayhteistyö	16
6.2.4	Ostopalvelut	16



1 Määräyksen tarkoitus ja tavoitteet

1.1 Yleistä

Tässä konsernimääräyksessä määrätään tiedonhallinnan, asianhallinnan ja asiakirjahallinnan toteuttamisesta.

1.2 Tiedonhallinta

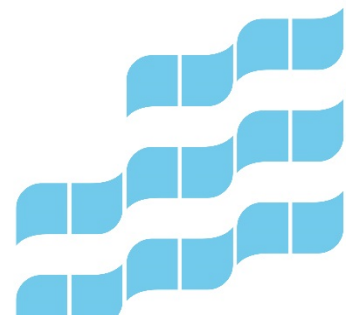
Tiedonhallinnalla tarkoitetaan tietoprosessien järjestämistä siten, että tietojen saatavuus, löydettävyys ja hyödynnettävyys eri tarkoituksiin pyritään varmistamaan tiedon elinkaaren ajan. Tietojen käsittely on mm. tietojen

- luomista, keräämistä
- hakua, kyselyä
- käyttöä (esim. katsomista)
- kopiointia, muokkaamista
- yhteensovittamista tai yhdistämistä, rajoittamista
- siirtämistä, jakamista, levittämistä tai asettamista ne muutoin saataville
- säilyttämistä, arkistointia
- poistamista ja tuhoamista.

Tampereen kaupungin tietoa on esimerkiksi analogisessa tai sähköisessä asiakirjassa, puheessa, sähköposti- tai tekstiviestissä, tietokannassa, tietovarastossa, tietokoneen tai puhelimen muistissa, ääni- tai kuvanauhassa.

Tiedonhallinnan asianmukainen järjestäminen on osa hyvän hallinnon toteuttamista, koska sillä palvellaan muun muassa joutuisan asiankäsittelyn toteuttamista ohjaamalla asiakirjat oikeisiin asiankäsittelyprosesseihin sekä huolehtimalla asianhallinnasta. Myös tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta huolehtiminen kuuluvat hyvään tiedonhallintaan.

Tiedonhallintalain tavoite on edistää sähköistä tiedonhallintaa, lisätä yhteen- toimivuutta, selkeyttää viranomaisten välistä tiedonvaihtoa sekä yhtenäistää tietoturvallisuuslainsäädäntöä. Tiedonhallintalaki kohdistuu tietoaineistoihin, jotka koostuvat asiakirjoista tai tiedoista, joista voidaan muodostaa asiakirjoja. Siten sääntely koskee niitä tietoaineistoja ja asiakirjoja, joihin sovelletaan julkisuuslakia. Sen tarkoitus on varmistaa viranomaisten tietoaineistojen yhden- mukainen ja laadukas hallinta sekä tietoturallinen käsittely julkisuusperiaatteen toteuttamiseksi. Tiedonhallintalaki on yleislaki, jota sovelletaan tiedon- hallintaan viranomaistoiminnassa.



Tampereen kaupunki on tiedonhallintalain tarkoittama tiedonhallintayksikkö. Tiedonhallintalaki velvoittaa kaupunkia ylläpitämään sen toimintaympäristön tiedonhallintaa määrittelevää tiedonhallintamallia sekä toteuttamaan tiedonhallintalain mukaista muutosvaikutusten arviointia. Lisäksi kaupungin on julkaistava julkisilla verkkosivuillaan tiedonhallintalaissa määritelty kuvaus asiakirjajulkisuuden toteuttamiseksi.

1.3 Asianhallinta ja palveluiden tiedonhallinta

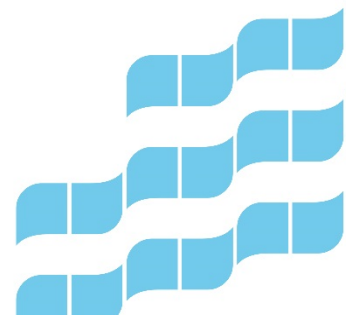
Asianhallinta on osa tiedonhallinnan kokonaisuutta. Asianhallinta on asioiden ja niihin liittyvien asiakirjojen käsittelyn ohjaamista niiden koko elinkaaren ajan. Asianhallinnalla varmistetaan asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niiden sisältämien tietojen asianmukainen saatavuus, käytettävyys ja suojaaminen ja eheys sekä muut tiedon laatuun vaikuttavat tekijät. Asianhallinta tukee riskienhallintaa ja kokonaisturvallisuutta varmistamalla salassa pidettävien tietojen asianmukaisen suojaamisen ja huolehtimalla tietojen eheydestä ja laadusta tietoturvaluustoimenpiteillä. Asianhallinnan laatuun vaikuttaa koko organisaation toiminta.

Asiankäsittely tarkoittaa viranomaisen prosessia, jossa asia käsitellään laissa määritellyn hallintomenettelyn mukaisesti. **Asialla** tarkoitetaan viranomaisen käsiteltäväksi saamaa tai ottamaa kokonaisuutta, jonka tuloksena syntyy viranomaisen tekemä ratkaisu. Asiankäsittelyn päävaiheet ovat vireilletulo, valmistelu, päätöksenteko, tiedoksianto, täytäntöönpano ja seuranta.

1.3.1 Asiarekisteri

Asiarekisteriin rekisteröidään tiedonhallintayksikön käsittelyssä olevat ja olleet asiat. Asiarekisterin julkisista osista on voitava yksilöidä tiedot tietopyynnön määrittelyä varten. Tampereen kaupungin asiarekisteri on looginen kokonaisuus, johon sisältyy Selma päätöksentekojärjestelmän lisäksi useita operatiivisia tietojärjestelmiä, joissa tehdään asian käsittelyyn liittyvä päätös tai hallinnollinen ratkaisu. Asiarekisteri koostuu siten toiminnassa muodostuvista asiankäsittelyn metatiedoista riippumatta siitä, missä tietojärjestelmässä nämä tiedot muodostuvat.

Asiarekisteriin rekisteröidään asian käsittelyn kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tiedot voivat olla asian perustietoja, asiankäsittelyn tilaan liittyviä tietoja sekä tietoja asiakirjoista, jotka liittyvät suoritettuihin toimenpiteisiin ja käsittelyvaiheisiin. Rekisteröinti on toteutettava viipymättä. Kaksinkertaista



rekisteröintiä tulee välttää. Asiarekisteriin rekisteröitävät vähimmäistiedot on määritelty tiedonhallintalaissa. Rekisterimerkintöjen osalta on huomioitava myös muussa lainsäädännössä ja kansallisissa ohjeissa palveluiden tiedonhallinnalle asetetut vaatimukset.

1.3.2 Tietoaineistojen hallinta palveluja tuotettaessa

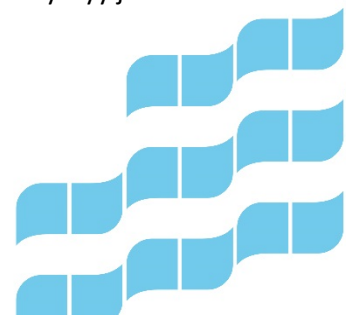
Myös muun kuin asiankäsittelyn yhteydessä muodostuvan tietoaineiston hallinta on järjestettävä siten, että tietoaineistosta muodostettavat asiakirjat ovat haettavissa jollakin tietokokonaisuuden yksilöivällä tunnukseksi, jotta tiedot voidaan antaa siihen oikeutetulle vaivattomasti. Mikäli palvelun tiedonhallintaan käytettävä operatiivinen tietojärjestelmä on osa Tampereen kaupungin asiarekisterin loogista kokonaisuutta, tulee sen osalta noudattaa myös asiarekisterin rekisteröintitiedoilta vaadittavia vähimmäisvaatimuksia. Myös toisio- käytön osalta esim. analytiikassa ja tietojen yhdistämisessä tulee vaatimukset ottaa huomioon.

1.4 Asiakirjahallinta

Asiakirjahallinta tarkoittaa asiakirjatiedon synnystä, käytöstä, tuhoamisesta ja säilyttämisestä koostuvaa kokonaisprosessia. Se on hallinnolliset organisaatio- rajat ylittävä kokonaistehtävä ja sen piiriin kuuluvat kaikki kaupungin viran- omaiset ja toimielimet. Asiakirjahallinto tarkoittaa asiakirjatietojen hallinta- prosessien ohjauksesta ja valvonnasta vastaavaa hallinnon ja tiedonhallinnan osa- aluetta.

Tampereen kaupunki on yksi arkistokokonaisuus, joka koostuu kaupungin toi- minnan tuloksena syntyvistä tai sille tehtävän hoitamista varten saapuneista asiakirjatiedoista. Asiakirjatieto-käsitettä käytetään määräyksen asiakirjahal- lintaa käsittelevissä osuuksissa yleiskäsitteenä, joka pitää sisällään viranomai- sen tiedon erilaiset muodot. Asiakirjatietoa voi olla perinteisen asiakirjan muo- toon tuotettu paperinen tai sähköinen kokonaisuus. Se voi myös olla kuvalli- nen esitys tai sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaatu esitys, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuväli- nein. Määräyksessä käytetään myös käsitettä analoginen, jolla tarkoitetaan kaikkia fyysisiä tallennusvälineitä, kuten esimerkiksi paperi, filmi tai ääni- nauha. Asiakirjahallinnan osalta määräys perustuu siitä annettuihin lakeihin, asetuksiin ja viranomaisohjeisiin.

Yksiköllä tarkoitetaan asiakirjahallinnan yhteydessä mainittuna organisatorista tai toiminnallista kokonaisuutta, jonka toiminnan yhteydessä syntyy ja



jolle sen tehtävien johdosta saapuu kaupungille kuuluvia asiakirjatietoja. Tämä kokonaisuus muodostaa arkiston. Yksiköillä on vastuu hallussaan olevista aineistoistaan.

Asiakirjahallinnan tavoitteena on varmistaa, että organisaatiolla on käytettävissä autenttiset, luotettavat, käyttökelpoiset ja todistusvoimaiset asiakirjatiedot. Asiakirjahallinta on toteutettava niin, että hyvä tiedonhallintatapa toteutuu. Tämä edellyttää asiakirjatiedon saatavuuden, käytettävyyden ja eheyden turvaamista. Toteutuksen tulee noudattaa julkisuusperiaatetta ja varmistaa perustuslain mukainen kansalaisten ja yhteisöjen oikeus saada tietoja julkisista asiakirjatiedoista. Salassa pidettävän tiedon käsittelyn ja hallinnan on perustuttava laillisuuteen, huolellisuuteen ja suunnitelmallisuuteen. Oikeusturva ja tietosuoja tulee ottaa huomioon. Asianmukaisesti hoidettu asiakirjahallinta vähentää toimintaan kohdistuvia riskejä ja edesauttaa hallinnon läpinäkyvyyttä ja avoimuutta.

Osa asiakirjatiedosta on määritelty säilytettäväksi pysyvästi ja kuuluu kansalliseen kulttuuriperintöön. Asiakirjahallinnan toimenpitein on varmistettava, että pysyvään säilytykseen määrätty asiakirjatieto hoidetaan niin, että se palvelee tiedon lähteenä tutkimusta ja kansalaisia.

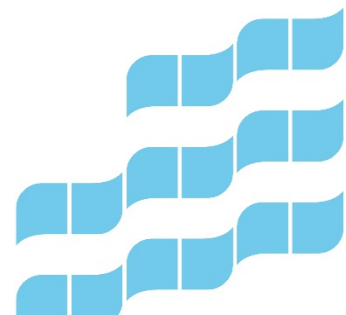
Tavoitteiden toteuttamiseksi määritellään asiakirjatiedon säilytysarvo, varmistetaan tietojen käytettävyys ja säilyminen ja tuhotaan tarpeeton aineisto. Tämä koskee sekä digitaalisessa että analogisessa muodossa olevia aineistoja.

2 Vastuut ja organisointi

Hyvä tiedonhallinta edellyttää tiedonhallinnan kaikkiin osa-alueisiin liittyvien vastuiden tuntemista, ohjeiden noudattamista niin tietoaineistojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön, tietojen yhdistelemisen, tietojen jakamisen ja jake-lun, tietojen käsittelyoikeuksien kuin tiedonsaantioikeuksienkin osalta. Toiminnasta vastaavien tahojen on varmistettava, että henkilöstöllä ja Tampereen kaupungin lukuun toimivilla on riittävä tuntemus tiedonhallintaa, tietojen käsittelyä sekä asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa koskevista säädöksistä, määräyksistä, päätöksistä ja ohjeista. Vastuu hyvästä tiedonhallinnasta kuuluu kaikille.

Johtava viranomainen

Kaupunginhallitus toimii hallintosäännön mukaan tiedonhallintayksikön johdona ja vastaa siitä, että tiedonhallinnan vastuut, käytännöt ja valvonta on



määritelty viranomaisten tehtävissä. Kaupunginhallitus vastaa hyvän tiedonhallintatavan ja hyvän henkilötietojen käsittelyn toteuttamisesta. Arkistolaki velvoittaa kaupunginhallituksen järjestämään kaupungin asiakirjahallinnon ja nimeämään asiakirjahallintoa johtavan viranhaltijan.

Asiakirjahallintoa johtava viranhaltija ja asiakirjahallinto

Asiakirjahallintopäällikkö johtaa kaupunginhallituksen alaisena kaupungin-asiakirjahallintoa ja vastaa pysyvästi säilytettävästä asiakirjatiedosta. Tehtävät on määritelty hallintosäännössä.

Asiakirjahallinto vastaa kaupungin asiakirjahallinnon ohjauksesta, valvonnasta ja kehittämisestä sekä huolehtii pysyvästi säilytettävästä asiakirjatiedosta.

Hallintoyksikkö

Hallintoyksikkö ohjaa ja valvoo kaupunkitasoisesti tiedonhallintamallin ja asiakirjajulkisuuskuvauksen toteuttamista ja edelleen kehittämistä sekä tiedonhallintalain mukaista muutosvaikutusten arviointi –prosessia. Hallintojohtaja nimittää kaupunkitasoisen tiedonhallinnan koordinointi- ja kehittämisryhmän jäsenet.

Hallintoyksikkö ohjaa ja valvoo tiedonhallinnan kokonaisuutta kaupunkitasoisesti osaltaan.

Tietohallintoyksikkö

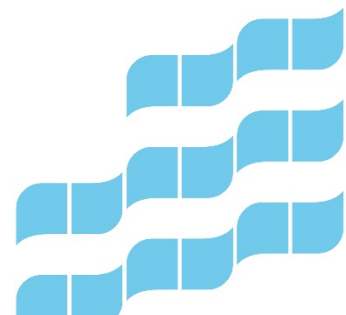
Tietohallintoyksikkö vastaa siitä, että sen vastuulla olevat tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelylle asetetut lainsäädännön velvoitteet.

Tampereen kaupungin tietojärjestelmät rekisteröidään yhteiseen tietojärjestelmärekisteriin. Tietohallintoyksikkö vastaa näiden järjestelmärekisterin tietojen koordinoinnista ja tietojen ylläpitoon liittyvästä ohjeistamisesta sekä tiedonhallintamalliin sisältyvien tietoturva- ja tietosuojaohjeiden koordinoinnista.

Tietohallintoyksikkö vastaa kaupunkitasoisesta kokonaisarkkitehtuurista, järjestelmäratkaisusta ja yhteyksistä konsernihallinnon toimintasäännön mukaisesti.

Konsernihallinnon, palvelualueiden ja liikelaitosten johto

Konsernihallinnon, palvelualueiden ja liikelaitosten johto vastaa alaisensa organisaation osalta tiedonhallinnasta. Niiden johdon tulee järjestää tietopro-



sessinsa siten, että tiedot ovat saatavia, löydettäviä ja hyödynnettäviä eri tarkoituksiin tiedon elinkaaren ajan. Lisäksi organisaation vastuulla on tietojen laatu sekä erilaisten käyttötarpeiden hyväksyminen.

Konsernihallinnon, palvelualueiden ja liikelaitosten johto vastaa siitä, että sen vastuulla olevat tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen käsittelylle asetetut lainsäädännön velvoitteet.

Konsernihallinnon, palvelualueiden ja liikelaitosten johto vastaa niitä koskevista tiedonhallintamalliin ja asiakirjajulkisuuskuvaukseen sisältyvistä tiedoista ja näiden tietojen ajantasaisuudesta sekä tiedonhallintalain mukaisen muutosvaikutusten arvioinnin tarpeen tunnistamisesta ja osallistumisesta arvioinnin toteuttamiseen.

Yksiköiden johto	Yksiköiden johto vastaa alaisensa organisaation asiakirjahallinnan organisoinnista ja toteutuksen edellytyksistä.
Viranhaltija ja työntekijä	Kunkin viranhaltijan ja työntekijän on toimittava kaupungin tiedonhallinnan eri osa-alueita koskevien sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti sekä vastattava hallussaan olevan asiakirjatiedon asianmukaisesta käsittelystä.
Arkistovastaavat	Kunkin yksikön on nimettävä arkistovastaava ja toimitettava tieto nimeämisestä konsernihallinnon asiakirjahallintoon.

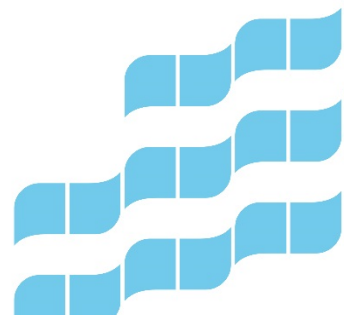
Arkistovastaava

- osallistuu tiedonohjaussuunnitelman ja arkistonmuodostussuunnitelmien laadintaan ja ylläpitoon
- osallistuu digitaalisen säilyttämisen toteuttamiseen
- antaa ohjausta yksikkönsä työntekijöille
- vastaa analogisesta arkistosta
 - toimeenpanee hävitykset
 - toteuttaa asiakirjasiirrot
 - koordinoi tietopalvelua
- toimii asiakirjahallinnan yhteyshenkilönä yksikön ja asiakirjahallinnon välillä.

Tiedonhallinnan koordinointi- ja kehittämisverkosto

Tiedonhallinnan koordinointi- ja kehittämisverkoston keskeinen tehtävä on

- tiedonhallintalain vaatimusten toteutumisen seuranta,



- tiedonhallintamallin kokonaisuuden, tiedonhallintalain mukaisten muutosvaikutusten arviointien ja asiakirjajulkisuuskuvauksen seuranta ja yhteiskehittäminen,
- loogisen asiarekisterin määrittäminen sekä asiakirjajulkisuuskuvauksen seuranta ja kehittäminen sekä
- tiedonhallinnan kokonaisuuden seuranta, raportointi ja koulutuskokonaisuuden koordinointi.

Palvelualueet, yksiköt ja liikelaitokset esittävät omien vastuualueidensa osalta henkilöitä verkoston jäseneksi.

Palvelualuearkisto

Sosiaali- ja terveystieteiden sekä sivistyspalveluiden arkisto (Hypa-arkisto) ja kaupunkiympäristöpalveluiden arkisto (Kake-arkisto) ottavat vastaan palvelualueiden aineistot sovitun mukaisesti ja vastaavat hallussaan olevista aineistoista ja niitä koskevasta tietopalvelusta. Arkistot neuvovat yksiköitä arkistointiin liittyvissä käytännön kysymyksissä.

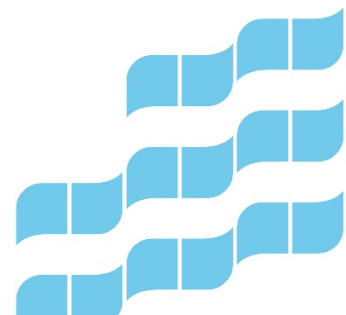
3 Tiedonhallintamalli ja asiakirjajulkisuuskuvaukset

3.1 Tiedonhallintamallin tarkoitus

Tampereen kaupungin tehtävien hoidon toiminnallinen ja tiedonhallinnan kokonaisuus kuvataan tiedonhallintamallissa. Tiedonhallintamalli on väline palvelujen, asiankäsittelyn ja tietoaineistojen hallinnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, tiedonsaantia koskevien oikeuksien ja rajoitusten toteuttamiseen, moninkertaisen tietojenkeruun vähentämiseen, tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteentoimivuuden toteuttamiseen sekä tietoturvallisuuden ylläpitämiseen. Tiedonhallintamalli on Tampereen kaupungin sisäinen, jatkuvasti ylläpidettävä asiakirjakokonaisuus. Se on työkalu tietomäärien hallitsemiseen, nykytilan kuvaamiseen ja muutosten suunnittelun informaatiopohjaksi.

3.2 Tiedonhallintamallin laatiminen ja ylläpito

Tampereen kaupungin tiedonhallintamalli laaditaan Arter ARC -työkaluun. Tiedonhallintamallin tarkoitus luo vaatimukset sen sisällölle. Se on toiminnan, prosessien, tiedon ja tietojärjestelmien sekä näiden välisten yhteyksien muodostama kokonaisuus. Tiedonhallintamalli rakentuu kaupunkiorganisaation tietovarannoista, niiden sidoksista prosesseihin, arkistonmuodostussuunnitelmiin, henkilörekistereihin ja tietojärjestelmiin. Tiedonhallintamalliin sisältyy



myös tiedot tietoturvaluustoimenpiteistä. Tiedonhallintamallia tulee päivittää, kun sen osa-alueisiin tai niiden välisiin yhteyksiin tapahtuu muutoksia.

Tampereen kaupungin prosessikartta muodostuu ohjaus-, palvelu- ja tukiprosesseista. Toimintaprosessitasolla tiedonhallintamalli sisältää vähintään tiedot

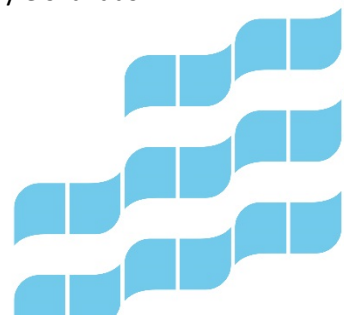
- prosesseja kuvaavista nimikkeistä, prosessista vastaavasta viranomaisesta, prosessin tarkoituksesta sekä prosessin sidoksista muihin prosesseihin;
- tietovarantojen nimikkeistä, tietovarantojen sidoksista toimintaprosesseihin ja tietojärjestelmiin, tietovarannosta vastaavasta viranomaisesta, tietovarannon käyttötarkoituksesta, keskeisistä tietoryhmistä tietoaineistoissa, tietojen luovutuskohteista ja tietojen säilytysajoista;
- tietovarantojen yhteyksistä EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU) 2016/679 tarkoitettuun selosteeseen ja sen sisältämän henkilötietovarannon sidoksista tietojärjestelmiin;
- tietoaineiston arkistoon siirtämisestä, arkistointitavasta ja arkistopaikasta tai tuhoamisesta;
- tietojärjestelmien nimikkeistä, tietojärjestelmästä vastaavasta viranomaisesta, tietojärjestelmän käyttötarkoituksesta, tietojärjestelmän liittymistä muihin tietojärjestelmiin ja liittymissä käytettävistä tiedonsiirtotavoista;
- tietoturvaluustoimenpiteistä.

Tiedonhallintamallin laatiminen ja ylläpito edellyttävät organisaation eri asiantuntijoiden välistä jatkuvaa yhteistyötä.

3.3 Asiakirjajulkisuuskuvaus

Tampereen kaupungin asiakirjajulkisuuskuvaus on kuvaus kaupungin tiedoista ja asiakirjoista. Asiakirjajulkisuuskuvausta ylläpidetään kaupungin verkkosivuilla. Asiakirjajulkisuuskuvaukseen sisältyvät tiedot perustuvat tiedonhallintamalliin siltä osin kuin tiedot ovat yhteisiä tiedonhallintamallille ja asiakirjajulkisuuskuvaselle.

Asiakirjajulkisuuskuvaus sisältää tiedot tiedonhallintayksikön loogisesta asiarekisterikonaisuudesta, tietovarannoista, tietojärjestelmistä, tietoaineistoista tietoryhmittäin sekä tietoaineistojen saatavuudesta teknisen rajapinnan avulla. Asiakirjajulkisuuskuvauksen tarkoituksena on antaa yleiskuvaus



siitä, miten Tampereen kaupungin asiarekisteri sekä palvelujen tiedonhallinta ovat jäsentyneet. Sen avulla kerrotaan myös, missä laajuudessa viranomaisen käsittelee tietoja tuottaessaan palveluja tai käsitellessään asioita. Asiakirjajulkisuuskuvaus on yksi tavoista avustaa kuntalaista kohdistamaan tietopyyntönsä.

4 Asiakirjahallinnan toteuttaminen

4.1 Tiedonohjaussuunnitelma ja arkistonmuodostussuunnitelma

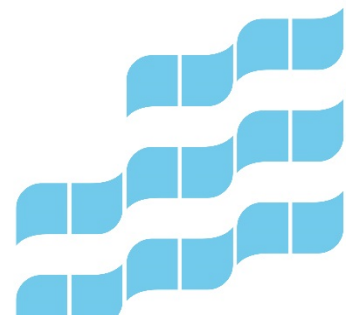
Tiedonohjaussuunnitelma ja arkistonmuodostussuunnitelma ovat asiakirjahallinnan keskeisimmät ohjaus- ja toteutusvälineet. Tiedonohjaussuunnitelma ohjaa kaupungin digitaalista säilyttämistä ja digitaalista arkistoa Donnaa. Sen ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa konsernihallinnon asiakirjahallinto. Tiedonohjaussuunnitelman vahvistaa päätöksellään konsernijohtaja.

Arkistonmuodostussuunnitelma kokoaa yhteen kaiken yksikön toiminnassa syntyvän digitaalisen ja analogisen aineiston ohjauksen. Yksiköiden vastuulla on huolehtia siitä, että käytössä on ajantasainen arkistonmuodostussuunnitelma, josta käy ilmi yksikön aineistot. Suunnitelma sisältää arkistolain edellyttämät tiedot ja se ohjaa viranomaisen asiakirjatiedon käyttöä, säilyttämistä ja tuhoamista koko tiedon elinkaaren ajan. Suunnitelmasta käy ilmi mm. asiakirjasarjat, arkistointitapa, rekisteröinti, julkisuusstatus, sijainti sekä säilytysaika perusteineen.

Arkistonmuodostussuunnitelmat valmistellaan konsernihallinnon asiakirjahallinnon ja yksikön yhteistyöllä. Suunnitelman hyväksyy asiakirjahallintopäällikkö ja päätöksellään vahvistaa käyttöön yksikön johtaja. Suunnitelmat tulee päivittää säännöllisesti, jotta organisaatiolla on aina ajantasainen tieto asiakirjatiedoistaan.

4.2 Asiakirjatiedon säilyttäminen

Kaupungin asiakirjatiedot tuotetaan ja säilytetään digitaalisessa muodossa. Jos pysyvään säilytykseen määritelty asiakirja saapuu kaupungille muussa kuin sähköisessä muodossa, pitää se muuttaa digitaaliseksi. Asiakirjatiedon elinkaaren hallinta edellyttää, että tiedon käsittelyprosessissa pitää ottaa huomioon myös säilyttämisen ja tuhoamisen vaatimukset. Asianmukainen säilyttäminen mahdollistaa tiedon käytettävyyden ja sen, että säilytysajan umpeuduttua aineistot hävitetään hallitusti. Asiakirjatiedon elinkaaren hallinnan ja säilytyksen



tarpeet tulee ottaa huomioon tietojärjestelmän hankintaa suunniteltaessa. Etukäteen tehtävä aineiston käsittelyn suunnittelu estää ylimääräisten kustannusten syntyä. Käytöstä poistettavien järjestelmien asiakirjatietojen myöhemmän käytön turvaaminen ja asianmukainen hävittäminen on suunniteltava ennen järjestelmän alasajoa yhteistyössä asiakirjahallinnon kanssa.

Arkistonmuodostussuunnitelmissa ohjeistetaan asiakirjojen arkistointitapa. Sähköisessä muodossa tuotettavat aineistot säilytetään digitaalisessa muodossa. Säilyttäminen toteutetaan pääsääntöisesti kaupungin digitaalisessa arkistossa Donnassa, joka täyttää kansalliset sähköisen säilyttämisen vaatimukset. Donnassa säilytettävästä aineistosta sekä järjestelmän kehittämisestä vastaa konsernihallinnon asiakirjahallinto. Yksiköt vastaavat aineiston ohjeiden mukaisesta tallentamisesta Donna-järjestelmään.

Kun ryhdytään säilyttämään pysyvästi säilytettävä aineistoa pelkästään sähköisessä muodossa, tarvitaan Kansallisarkiston säilytysmuodon muuttamista koskeva lupa, jonka hankkii asiakirjahallinto.

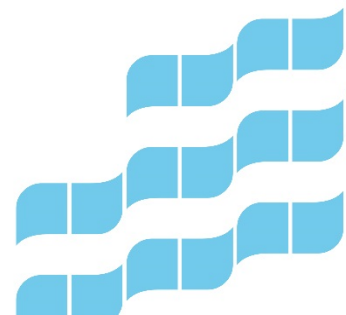
4.3 Asiakirjatiedon tuhoaminen

Kaupungin sähköiseen arkistoon Donnaan tallennetut asiakirjat säilytetään tiedonohjaussuunnitelmassa määritellyn säilytysajan mukaan ja säilytysajan päätyttyä ne tuhoataan hallitusti. Kun yksikkö on tallentanut asiakirjan Donnaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti, säilyttämisestä ja tuhoamisesta vastaa keskitetysti asiakirjahallinto. Donnasta hävitettävästä aineistosta muodostetaan hävitysluettelo ja hävityksen hyväksyy asiakirjahallintopäällikkö. Hävitykset tehdään vuosittain.

Muissa tietojärjestelmissä olevien asiakirjatietojen ja paperiasiakirjojen hävitysprosessin laittavat käyntiin yksiköiden nimeämät arkistovastaavat. He toimittavat hävitysehdotuksen arkistopalvelujen arkistosihteerille tai asiakirjahallinnon suunnittelijalle tarkastettavaksi.

Tuhoamisen saa suorittaa vasta palvelualueesta vastaavan suunnittelijan hyväksynnän jälkeen, joka tulee tiedoksi arkistovastaavalle. Yksikkö huolehtii tuhoamisesta turvallisuus- ja tietosuojanäkökohdat huomioon ottaen.

Määräajan säilytettävän asiakirjatiedon tuhoaminen suoritetaan säännöllisin väliajoin, jotta aineistojen käytettävyyks säilyy. Erityistä huolellisuutta on noudatettava salaisen ja sen asiakirjatiedon osalta, joka on lailla määrätty hävitettäväksi heti säilytysajan kuluttua umpeen.



4.4 Analogisen asiakirjatiedon hallinta

Analogisen asiakirjatiedon arkistointi toteutetaan kunkin yksikön oman arkistonmuodostussuunnitelman mukaan. Pysyvästi ja määräajan säilytettävä asiakirjatieto on säilytettävä toisistaan erillään. Salassa pidettävä asiakirjatieto säilytetään erillään julkisista tiedoista. Pysyvästi säilytettävän aineiston arkistointikäytännöt kuvataan ohjeessa asiakirjojen luovuttamisesta kaupunginarkistoon.

Pysyvästi säilytettävät analogiset asiakirjat on laadittava arkistokelpoisia kirjoituspohjia ja -välineitä sekä tulostus- ja kopiointimenetelmiä käyttäen. Lisäksi säilytysvälineiden tulee soveltua pitkäaikaiseen säilytykseen. Tuomi Logistiikan kautta hankitut toimistotarvikkeet ovat arkistokelpoisia, joten käyttäjän ei tarvitse erikseen varmistaa niiden arkistokelpoisuutta.

Kaupungin pysyvästi säilytettävä analoginen aineisto siirretään kaupunginarkistoon. Luovutus on suunniteltava etukäteen. Ennen siirtoa tehdään luovutusehdotus sähköisellä lomakkeella. Ehdotus toimitetaan asiakirjahallintoon tarkastettavaksi hyvissä ajoin ennen luovutusta. Luovutettava aineisto järjestetään annettujen ohjeiden mukaisesti. Siirrosta aiheutuvista kustannuksista vastaa luovuttaja.

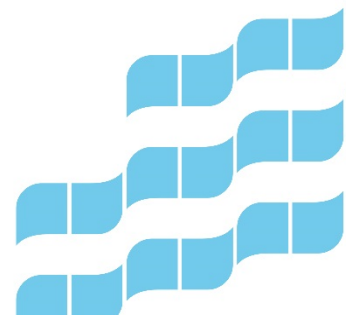
Yksiköllä tulee olla analogisia aineistoja varten turvallinen, asiattomilta suojattu ja toiminnallisesti tarkoituksenmukainen arkistotila. Asianmukaisissa arkistotiloissa asiakirjatieto on suojassa tulelta, vedeltä, liialliselta valolta, ilman epäpuhtauksilta ja tuholaisilta. Arkistotilaa ei saa käyttää arkistoon kuulumattomien esineiden säilytyspaikkana.

Suosituksena on, että lämpötila ja ilman suhteellinen kosteus ovat arkistotiloissa mahdollisimman tasaiset: lämpötila +18°C ja suhteellinen kosteus 30-50 prosenttia. Arkistotilojen rakentamisessa ja muutostöissä noudatetaan Kansallisarkiston arkistotilaohjeita ja kuullaan asiakirjahallintoa.

5 Asiakirjatiedot ja niiden käsittely

5.1 Asiakirjajulkisuus

Viranomaisen toiminnan tuloksena syntynyt asiakirjatieto on pääsääntöisesti julkista. Asiakirjatiedon julkisuusperiaate turvaa kansalaisten tiedonsaantioikeuden ja velvoittaa näin viranomaisen toteuttamaan toiminnassaan avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa.



Asiakirjatieto voidaan luokitella salaiseksi tai sisäiseksi ainoastaan laissa olevan määräyksen perusteella. Lailla salaiseksi määrätty tieto on luokiteltava salaiseksi. Asiakirjatiedon julkisuusluokka käy ilmi arkistonmuodostussuunnitelmasta. Työntekijä ei saa paljastaa salassa pidettävää tietoa, jonka on saanut tietoonsa tehtävässään. Työntekijä ei saa myöskään käyttää salaista tietoa omaksi tai toisen eduksi tai toisen vahingoksi. Vaitiolovelvollisuus koskee myös luottamushenkilöitä ja toimeksiantotehtäviä sekä luvan tai asianosaisaseman nojalla tietoja saaneita henkilöitä. Yksiköissä tulee sopia siitä, ketkä tietoja antavat ja kuka tarvittaessa päättää tiedon antamisesta.

Organisaation haltuun saapunutta turvallisuusluokiteltua asiakirjaa on käsiteltävä salassa pidettävän asiakirjatiedon mukaisesti, ellei luovuttaja muuta edellytä.

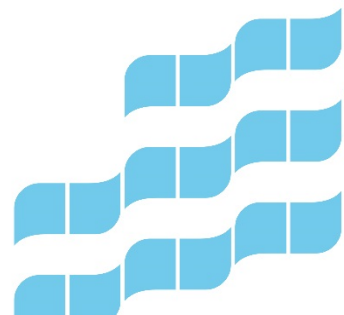
5.2 Henkilötiedot

Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää henkilötietojen suojaamista ja henkilötietoja käsiteltäessä on noudatettava erityistä varovaisuutta. Henkilötietoja saa tallentaa, käyttää ja rekisteröidä, jos viranomaisen tehtävien hoitaminen sitä edellyttää. Rekisterinpitäjän vastuulla on, että asiaton pääsy rekistereihin, vahingossa tai laittomasti tapahtuva tietojen hävittäminen, muuttaminen, luovuttaminen tai siirtäminen on estetty.

Rekisteröidyllä on pääsääntöisesti oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot ja lisäksi saada virheellinen tieto korjatuksi sekä kieltää henkilötietojensa käyttö laissa mainittuihin tarkoituksiin. Jokaisella on oikeus saada tietoja henkilörekisterin käyttötarkoituksesta ja tietosisällöstä. Henkilötietorekistereistä on ylläpidettävä tietosuojaselosteita, joiden tulee olla nähtävillä. Toiminnan kannalta tarpeettomat henkilörekisterit tulee hävittää, jollei säilytysvelvollisuutta ole normeilla erikseen määrätty.

5.3 Asiakirjaturvallisuus

Asiakirjatietoa tulee käsitellä ja säilyttää siten, että se ei katoa, tuhoudu tai joudu sivullisten käsiin. Jos tietoja tai tallennusvälineitä on työtehtävien vuoksi välttämätöntä kuljettaa kaupungin toimitilojen ulkopuolelle, on varmistuttava siitä, että ne eivät katoa tai joudu väärin käsiin. Salainen analoginen aineisto tulee säilyttää lukitussa paikassa.



5.4 Saavutettavuus

Tampereen kaupungin verkkosivuilla ja verkkopalveluissa oleva sisältö on laadittava saavutettavaan muotoon saavutettavuusdirektiivin ja lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta mukaisesti. Saavutettavuudella sähköisessä toimintaympäristössä tarkoitetaan, että esimerkiksi verkkopalveluiden sisältöjen on oltava sellaisia, että kuka tahansa voi niitä ymmärtää ja hyödyntää. Sama tieto verkkosivuilla voidaan esittää sekä tekstinä että äänimuodossa. Tavoitteena on kokonaisuus, joka on mahdollisimman toimiva mahdollisimman monen käyttäjän näkökulmasta. Saavutettavuusvaatimukset koskevat myös kaupungin verkkosivuilla julkaistavia asiakirjatiedostoja, jotka voivat olla esimerkiksi pdf, docx tai ppt-muotoisia.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on lain saavutettavuusvaatimusten toteutusta valvova viranomainen koko Suomessa. Sen ylläpitämällä internetsivustolla kerrotaan saavutettavuudesta ja oheistetaan sen toteuttamisesta.

5.5 Tietopalvelu ja lainaaminen

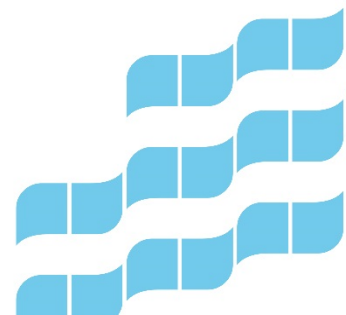
Yksikkö hoitaa tietopalvelun omista aineistoistaan ottaen huomioon julkisuuslainsäädännön määräykset. Analogisen aineiston lainaaminen yksityisille on kielletty. Palvelualuearkisto säilyttää keskitetysti pitkän aikaa säilytettävän asiakirjatiedon ja hoitaa tietoihin liittyvän asiakaspalvelun.

Kaupunginarkistoon talletetaan kaupungin pysyvästi säilytettävä aineisto sekä tuetaan Tampereen historian tutkimusta ottamalla vastaan ja tarjoamalla käyttöön tamperelaisia yksityisarkistoja. Kaupunginarkisto huolehtii hallussaan olevien aineistojen tieto- ja tutkijapalvelusta, mutta salassa pidettävien aineistojen osalta tietojen luovuttamisen hoitaa asiasta vastaava yksikkö.

6 Muutosten hallinta

6.1 Tiedonhallintalain mukainen muutosvaikutusten arviointi

Tiedonhallintalain mukainen muutosvaikutusten arviointi tulee tehdä suunniteltaessa sellaisia hallinnollisia ja teknisiä uudistuksia tai tietojärjestelmien käyttöönottoja, joiden toteuttaminen vaikuttaa olennaisesti tiedonhallintayksikön tiedonhallintamallin sisältöön. Muutokset ja niiden vaikutukset on arvioitava suhteessa tiedonhallintalaissa säädettyihin tiedonhallinnan vastuisiin, tietoturvallisuusvaatimuksiin ja -toimenpiteisiin, tietoaineistojen muodostamista ja luovutustapaa koskeviin vaatimuksiin, asianhallinnan ja palvelujen



tiedonhallinnan vaatimuksiin sekä muussa lainsäädännössä säädettyihin asiakirjojen julkisuuteen, salassapitoon, suojaan ja tiedonsaantioikeuksiin. Tiedonhallinnan muutosten arvioinnissa on otettava huomioon tietovarantojen yhteentoimivuus sekä niiden hyödynnettävyys tietoaaineistoja muodostettaessa ja käytettäessä.

Tiedonhallintalain mukainen muutosvaikutusten arviointi on osa päätöksen valmistelua ja kaupungin yhteistä kehittämisen mallia. Muutosvaikutusten arvioinnin perusteella on ryhdyttävä tarpeellisiin toimenpiteisiin tiedonhallintamallin muuttamiseksi ja muutosten toimeenpanemiseksi. Arviointi tulee dokumentoida ja arkistoida ohjeistuksen mukaisesti.

Tiedonhallintalain mukainen muutosvaikutusten arviointi ei korvaa muita arviointivelvoitteita.

6.2 Asiakirjahallinta organisaatio- ja toimintamuutostilanteissa

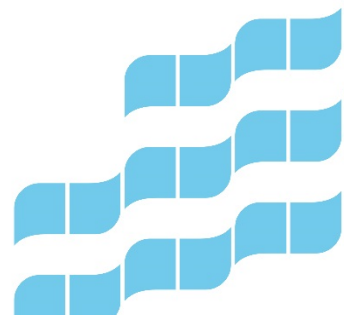
Kaupungin toimintatavoissa ja organisaatiossa tapahtuvien muutosten yhteydessä on aina arvioitava niiden vaikutukset asiakirjahallintaan, vaikka tilanne ei lain edellyttämää muutosvaikutusten arviointia vaatisikaan.

Muutokseen liittyvien toimenpiteiden valmisteluun ja toteutukseen osallistuvat asiakirjahallinto ja asianomainen yksikkö sekä palvelualuearkisto tarpeen mukaan. Suunnittelu aloitetaan hyvissä ajoin ennen muutoksen toteuttamista. Toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset maksaa muutoksen kohteena oleva taho.

Kaupungin toiminnan tuloksena syntynyt pysyvästi säilytettävä analoginen asiakirjatieto siirretään kaupunginarkistoon. Sähköinen aineisto siirretään kaupungin digitaaliseen arkistoon. Siirrettävistä, tuhottavista ja mahdollisesti lainattavista aineistoista tehdään luettelot, jotka hyväksytään asiakirjahallinnossa ennen toimenpiteiden toteuttamista.

6.2.1 Organisaatiomuutos kaupungin sisällä

Organisaation muuttuessa merkittävästi, tulee vanhan organisaation arkisto katkaista ja sopia tietoaaineiston käyttöoikeuksista, säilyttämisestä, tietopalvelusta ja tuhoamisesta. Uusi organisaatio aloittaa uuden arkiston muodostamisen. Avoinna olevia asioita koskevat asiakirjatiedot voidaan luovuttaa kokonaan tai lainata uuden organisaation käyttöön. Menettelytavasta sovitaan asiakirjahallinnon kanssa.



6.2.2 Toimintojen yhtiöittäminen, lopettaminen ja myyminen

Kaupungin toimintoja yhtiötettäessä, myytäessä tai siirrettäessä tehtäväksi peruskunnan ulkopuolella, jää kaupunkiaikainen tietoaaineisto kaupungin halltuun, sillä se on kaupungin omaisuutta. Tähän omaisuuteen sisältyy myös tietojärjestelmissä oleva tieto. Tieto-omaisuuden siirtämisen periaatteet ja ratkaisut tehdään yhdessä asiakirjahallinnon kanssa ja toimenpiteistä sovitaan erillisellä sopimuksella.

6.2.3 Seutu- ja kuntayhteistyö

Kun kaupunki sopii jonkin tehtävänsä hoidosta yhdessä muiden kuntien kanssa, tulee sopimuksissa määritellä syntyvään asiakirjatietoon liittyvät menettelytavat. Isäntäkuntana toimiessaan kaupunki vastaa syntyvästä asiakirjatiedosta.

6.2.4 Ostopalvelut

Kaupungin hankkiessa palveluja ostopalveluna, tulee sopimukseen sisällyttää ohjeet siitä, miten palvelun tuottamisessa syntyvää asiakirjatietoa käsitellään ja miten se siirretään kaupungille palvelusopimuksen päättymisen jälkeen. Palvelun toteuttamisessa syntynyt asiakirjatieto on kaupungin omaisuutta.

Lisätietoja

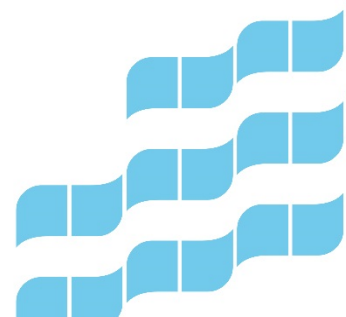
Hallintopalvelupäällikkö Merja Haapoja
merja.haapoja@tampere.fi, puh. 040 521 4956

Tällä konsernimääräyksellä kumotaan asiakirjahallinnasta 10.4.2018 annettu konsernimääräys dnro TRE:96/00.01.01/2017.

Juha Yli-Rajala
konsernijohtaja

Jakelu

Konsernihallinto, palvelualueet ja liikelaitokset



Vahvistettu 2.9.2021

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
01.02.00.02	Henkilökortti	Yksittäisen henkilön työsuuhdehistoria	säilytetään pysyvästi	Personec F	Donna 01.02.00.14	Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulKL: n 6:24§:n 1 mom. kohdan 25 perusteella. Henkilökorttien pysyvästi säilytettävät tiedot tulostetaan käytännön syistä järjestelmän alasajon yhteydessä. Tiedot arkistoitu vuoteen 2003 asti Heti-Pallas - järjestelmästä

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais-säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi-tapa	Julkisuus	Lisätietoja
REKRYTOINTIPROSESSI							
01.02.01.01	Rekrytointilupa	Rekrytointilupa haetaan ja saadaan. Luvat tallennetaan Donnaan kerran vuodessa.	10v	Kuntarekry	Donna 01.02.01.16	Julk.	
01.02.01.02	Työanalyysi	Tehdään mahdollinen analyysi, joka toimii tukena henkilövalinnassa.	voimassaoloaika			Julk.	
01.02.01.03	Rekrytointi-ilmoitus	Laaditaan rekrytointi-ilmoitus määräaikaista ja toistaiseksi voimassaolevista vakansseista toimeksiannon perusteella.	2 v	Kuntarekry	Kuntarekry	Julk.	
01.02.01.04	Hakemus	Vastaanotetaan työhakemukset.		Kuntarekry, Selma	Kuntarekry	Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32. Selmassa vain merkintä vastaanotetusta hakemuksesta.
01.02.01.05	Valitun hakemus	Valitun hakemus tallennetaan Selmaan valinnan jälkeen.	säilytetään pysyvästi	Kuntarekry, Selma	Selma	Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32.
01.02.01.06	Valitsematta jääneen hakemus		2v	Kuntarekry, Selma	Kuntarekry	Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32.
01.02.01.07	Hakijayhteenveto	Laaditaan hakemusten perusteella yhteenveto hakijoista. Yhteenveto toimitetaan yksikköön pohjatiedoksi ansiovertailua varten.	voimassaoloaika			Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32.
01.02.01.08	Henkilöanalyysi	Tehdään mahdollinen henkilöanalyysi asiantuntija-	voimassaoloaika			Sal.	Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
		ja lähiesimiestason tehtävissä yksikön esimiehen valitsemille hakijoille.					kohta 29.
01.02.01.30	Viranhaltijapäätös valinnasta	Valitsemisesta tehdään yksikössä viranhaltijapäätös.		Selma	Selma	Julk.	
01.02.01.31	Ote viranhaltijapäätöksestä	Ilmoitetaan hakijoille valinnasta.		Selma	Selma	Julk.	Sis. oikaisuvaatimusohjeen.
	SIJAISREKRYTOINTI						
01.02.01.14	Avoin työhakemus	Työnhakija ilmoittautuu sijaisehdokkaaksi lähettämällä avoimen työhakemuksen.	voimassaoloaika	Kuntarekry		Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulkL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32.
01.02.01.15	Tutkintotodistus	Monetra tallentaa sijaisrekisteriin hyväksyty henkilön tutkintotodistuksen kopion Donnaan.	10v		Donna 01.02.01.17	Julk.	
	KESÄREKRYTOINTI (sisältää myös toiminnallisista syistä johtuvan kesärekrytoinnin)						
01.02.01.19	Kesärekrytointitoimeksianto	Yksikkö tekee rekrytointitoimeksiannon tarvittavasta kesätyövoimasta.	oma tarve	Kuntarekry		Julk.	
01.02.01.20	Työpaikkailmoitus	Laaditaan työpaikkailmoitus	2v	Kuntarekry	Kuntarekry	Julk.	
01.02.01.21	Hakemus	Vastaanotetaan kesätyöhakemukset.	2v	Kuntarekry	Kuntarekry	Os.sal.	Osittain salassapidettävä JulkL 621/1999 §24 1. mom. kohta 32.
	TYÖTODISTUKSEN TILAAMINEN						
01.02.01.25	Työtodistus - järjestelmäraportti		ei arkistoida			Julk.	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
01.02.02.02	Matkasuunnitelma	Matkasuunnitelma laaditaan ja hyväksytään.	15 v	Aditro Expense		Julk.	
01.02.02.03	Matkalasku	Toteutuneesta virka- tai työmatkasta laaditaan matkalasku järjestelmään. Esimiehen hyväksymän laskun perusteella maksetaan päivärahat ja muut matkakorvaukset.	15 v	Aditro Expense		Julk.	Säilytysaika 1.1.2020 lähtien 15v, aikaisemmin 10v.
01.02.02.04	Kulukorvaus		15 v	Aditro Expense		Julk.	Entinen kilometrikorvaus
MATKUSTUKSEN HALLINTA							
01.02.02.19	Hotelli- ja matkalippuvaraus	Tehdään varaus hotelliyöpymisestä tai matkalipuista matkatoimiston järjestelmään. Matkatoimisto toimittaa sähköisen varauksen tai matkalipun matkasihteerille ja matkustajalle.	oma tarve			Julk.	
01.02.02.20	VR-sarjalippu	Kaupungille tilataan VR:n sarjalippuja, joita jaetaan matkustajille tarpeen mukaan. Jaetuista lipuista pidetään erillistä listausta, joka tallennetaan Donnaan.	10v		Donna 01.02.02.02	Julk.	

Vahvistettu 2.9.2021

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
	PALKKANLASKENTA						
01.03.01.01	Palkkaluettelo		60 v	Personec F	Donna 01.03.01.15	Sal.	Sisältää tunti- ja kuukausipalkkojen sekä palkkioiden palkkaluettelot, vastaa palkkakorttia. 1.6.2013 alk. Donnassa, vuodesta 2005 lähtien kivalassa, aikaisemmat rahatoimiston arkistossa. Salassapidettävä JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23, bruttotulo julk.
01.03.01.02	Palkkioluettelo	Palkkojen kautta maksettavien palkkioiden luettelo.	60 v	Personec F	Donna 01.03.01.16	Sal.	Salassapidettävä JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23, bruttotulo julk.
01.03.01.03	Palkkiolaskut		60 v	Personec F		Sal.	Palkkojen kautta maksettuja luottamushenkilöiden ansionmenetykskorvaus- ja kustannuskorvaushake muksia. Salassapidettävä JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23.
01.03.01.04	Vakuutusyhtiön korvausasiakirjat	Muusta kuin kaupungin tapaturmavakuutuksesta maksettu korvaus.	20v		Donna 01.03.01.21	Sal.	Koskee sairausloma-ajan palkkaa, esim liikennevahinko. Hakemukset ja vakuutusyhtiön toimittamat päätökset tallennetaan Donnaan. JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais-säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi-tapa	Julkisuus	Lisätietoja
01.03.01.05	Työntajatilitys	Kaupunki tilittää työnantajamaksuina mm. verotilityksiä, eläkevakuutusmaksuja, ay-jäsenmaksuja, ulosottoja ja puolueveroja.	15 v		Donna 01.03.01.12	Sal.	Perustuu kuukausittain ajettuun tilierittelyyn. JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23.
01.03.01.06	Ay-jäsenmaksujen perintää koskevat valtakirjat ja niiden peruutukset		60v		Donna 01.03.01.22	Sal.	JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23
01.03.01.15	Työkokemuslisä	Uusi työntekijä toimittaa selvityksen työkokemuksestaan palkanlaskentaan. Sisältää hakemuksen, olennaiset työtodistukset ja tulosteen hyväksytyistä työkokemuksista	10 v		Donna 01.03.01.18	Sal.	Palkanlaskenta toimittaa kuukausittain koonnin tallennetuista lisistä päätöksentekoa varten yksiköille. Päätökset tehdään Selmassa. JulKL 6:24§ 1. mom. kohta 23
01.03.01.07	Ilmoitukset maksukielloista		voimassaoloaika + 2 v		aika	Sal.	Saadaan ulosottovirastosta. JulKL 6:24§:n 1. mom. kohta 23.
01.03.01.08	Palkkojen tilierittelyt		oma tarve			Julk.	Tilierittelyjen tietosisältö siirtyy kirjanpitoon joka palkanmaksuerästä. Täsmäytyksen apuväline.
01.03.01.09	Verokortit		voimassaoloaika + 1 v		aakkos	Sal.	Salassapidettävä JulKL 6:24§:n 1. mom. kohta 23. Bruttotulo kuitenkin julkinen tieto.
01.03.01.10	Palkanpalautukset		2v asian ratkeamisesta		aika	Julk.	Laskelma siitä, paljonko palkansaaja maksaa palkkaa takaisin, sisältää myös kirjeenvaihtoa ja maksusuunnitelmia

Vahvistettu 2.9.2021

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
01.03.01.11	Palkkaennakkojen jäljennökset		oma tarve		aika	Julk.	Lomake siitä, kenelle, kuinka paljon ja miltä ajalta ennakkoa maksetaan, lähetetään maksuliikenteeseen maksuun ja alkuperäiset säilytetään siellä 10v.
01.03.01.12	Luottamushenkilöiden perustietoilmoitus		voimassaoloaika + 2 v	Personec F, e-lomake		Sis.	Tiedot veidään luottamushenkilöstöreki steriin. Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 4 mom. Viranomaisten ja yhteisöjen välisten neuvotteluiden ja yhteydenpidon ja sis. työskentelyä varten laadittujen asiakirjojen osalta viranomaisen voi määrätä, että tietoja niistä saa antaa vain viranomaisen luvalla.
01.03.01.13	Vahinkorahastosta maksetut korvaukset		oma tarve			Sal.	Kopio tositteesta, johon maksu perustuu. Alkuperäinen lakimiesyksikössä. Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 25.
01.03.01.16	Eläkeläisten perustietokortti		50v		aakkos	Os.sal.	Vanhat paperiset eläkekortit, uusia ei enää synny
01.03.01.17	Palkkakirje	Palkanlaskenta päivittää muutokset palkansaajan tietoihin, esim. pankkitili, osoitteenmuutos.	oma tarve			Sal.	Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 23.
01.03.01.18	Muut päivärahakorvaukset	Vanhempainvapaista,	ei arkistoida			Sal.	4/2021 Kela säilyttää

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
01.03.01.19	Sairauslomatodistus	sairauspäivärahoista, kuntoutuksesta tai kevan korvaamista palkoista maksetut korvaukset.	5 v		vuosi/aakkos	Sal. JulkL 621/1999 § 24.1 mom kohta 25	hakemukset omassa järjestelmässä. Salassapidettävä JulkL 621/1999 §24 1. mom. kohta 23. Säilytetään työnantajan hakemien päivärahakorvausten vuoksi. Käytetään myös tartuntatautilain mukaisiin karanteeni- ja eristämispäätöksiin, joiden perusteella työnantaja hakee tartuntatautipäivärahaa.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
MENTOROINTI							
01.04.00.06	Ilmoitus mentorointi- ohjelmasta, kopio	Ilmoitetaan mentorointi- ohjelmasta.	oma tarve			Julk.	
01.04.00.07	Hakemukset	Vastaanotetaan hakemuksia mentoreiksi ja aktoreiksi. Hakijat haastatellaan ennen ohjelman alkua.	oma tarve			Julk.	
01.04.00.08	Mentorointiohjelman materiaali	Mentoroinnissa käytettävä kirjallinen materiaali	oma tarve			Julk.	
01.04.00.09	Palaute	Kerätään palautete ohjelmaan osallistuneilta	voimassaoloaika + oma tarve			Julk.	
01.04.00.10	Raportti	Tehdään raportti ohjelman onnistumisesta Hekylle.	10v		Donna 01.04.01.02	Julk.	
OMAEHTOISEN OPISKELUN KANNUSTINRAHA							
01.04.00.11	Hakemus kannustinrahan maksamiseksi	Työntekijä lähettää kannustinrahahakemuksen.	10v			Julk.	
01.04.00.12	Esitys maksettavista kannustinrahoista	Lähetetään esitys maksettavista kannustinrahoista Hekyyn.	oma tarve*			Julk.	*tieto säilyy pysyvästi yhteistoimintaryhmän pöytäkirjassa.
01.04.00.13	Ilmoitus maksettavasta kannustinrahasta	Toimitetaan yhteistoimintaryhmän päätöksen perusteella tiedot kannustinrahan maksamisesta hakijalle.	oma tarve			Julk.	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus / käsittelyvaiheet	Kokonais-säilytysaika	Rekisteröinti / Tietojärjestelmä	Arkistointi-tapa	Julkisuus	Lisätietoja
	KOULUTUSTILAISUUDEN JÄRJESTÄMINEN						
01.04.01.05	Ilmoittautuminen ja kutsu	Koulutukseen osallistuja ilmoittautuu koulutukseen e-lomakkeella ja saa kutsun osallistua tilaisuuteen järjestelmän kautta.	voimassaoloaika			Sis.	Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.
01.04.01.06	Osallistujalista		oma tarve			Sis.	Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.
01.04.01.08	Koulutusmateriaali	Laaditaan koulutusmateriaali koulutustilaisuutta varten.	10v		Donna 01.04.01.10	Sis.	Keskeinen koulutusmateriaali. Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.
01.04.01.09	Ohjelma	Laaditaan koulutustilaisuuden ohjelma.	10v		Donna 01.04.01.10	Sis.	Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.
01.04.01.10	Koulutustieto	Koulutukseen osallistuneiden koulutustiedot päivitetään SAP-järjestelmään.		SAP HR		Sis.	Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.
01.04.01.11	Koulutuspalaute	Kerätään koulutukseen osallistuneilta palaute palautejärjestelmällä	voimassaoloaika	Palautejärjestelmä		Sis.	Sisäinen JulKL 621/1999 5§ 3 mom.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
	TILINPÄÄTÖKSEN LAATIMINEN						
02.02.02.01	Tulos- ja rahoituslaskelma sekä tase	Sisältyy tilinpäätökseen.	10v	SAP	SAP	Julk.	
02.02.02.02	Tase-erittely	Tase-erittelyt toimitetaan allekirjoitettuna yksiköistä Monetralle.	10v	SAP	aika	Julk.	Monetra huolehtii arkistoinnista
02.02.02.06	Tilinpäätösten liitetiedot	Tilinpäätöksen liitetiedot löytyvät tilinpäätöskirjan liitteistä. Monetran kappaleet oma tarve.	oma tarve	SAP		Julk.	
02.02.02.03	Liitetietotosite	Liitetietoja täsmentävät tositteet.	10v	SAP	Donna 02.02.02.11	Julk.	
02.02.02.04	Tilinpäätösten pohja-aineistot	Pohja-aineisto, jonka avulla tilinpäätökset todennetaan.	10v	SAP	SAP	Julk.	Sisältää välitilinpäätöksen, tilinpäätöksen ja konsernitilinpäätöksen aineistot.
02.02.02.07	Konsernitilinpäätöksen aineisto		10v	FPM	Donna 02.02.02.11	Julk.	Sisältää konsernitilinpäätöksen päivä- ja pääkirjat, tositteet, hankintamenokortit sekä lakanaraportin

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.03.02.01	Verottajalle tehtävät ilmoitukset	Sisältää mm. alv-, rakentamis-, yhteisömyynti- ja lähdeveroilmoitukset.	10v		Donna 02.03.01.13	Julk.	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.01.01	Keskeiset taloustilastot	Kaupunki laatii tilastokeskukselle vuosittain taloustilastoja.	10v		Donna 02.05.01.16	Julk.	Sisältää tilastojen liitteet.
02.05.01.02	Taloustilasto	Tilastokeskuksen tuottama taloustilasto, jossa on myös Tampereen tiedot	säilytetään pysyvästi		Donna 00.04.01.10	Julk.	Tilastokeskuksen sähköinen julkaisu
02.05.01.03	Pääkirjatiedot		15 v	SAP	SAP	Julk.	
02.05.01.04	Päiväkirjatiedot		15 v	SAP	SAP	Julk.	
02.05.01.05	Kauden sulkun liittyvät raportit		10v	SAP	Donna 02.05.01.05	Julk.	Esim. käyttöomaisuuden purku- ja poistoraportit
02.05.01.06	Muistiotosite		15 v	SAP	Donna 02.05.01.13	Julk.	
02.05.01.07	Virhetaulukot	Liittymistä SAPIin tulleiden virheiden listaus ja niiden korjaukset.	10v	SAP	Donna 02.05.01.02	Julk.	
02.05.01.08	Käyttöomaisuuden tapahtumat		15 v	SAP	SAP	Julk.	Sisältää mm. arvonlennukset, romutukset siirrot.
02.05.01.09	Päätökset rahoitusosuuksista	Yksiköissä tehtyjen päätösten kopiot säilytetään Monetran omaa käyttöä varten.	oma tarve			Julk.	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.02.01	Viitesuorituslista		15 v	SAP	SAP/Donna 02.05.00.09	Julk.	Sapin reskontraan tulleet asiakkaiden maksamat viitteelliset suoritukset
02.05.02.02	Perintätoimistolle siirrettyjen laskujen lista		10v	SAP	Donna 02.05.02.17	Sal.	Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 25.
02.05.02.03	Laskutustoimeksianto	Monetra säilyttää toimeksiantojen perusteella syntyneet laskutustiedot	15 v	SAP		Julk.	3/2020 lähtien Monetra huolehtii säilyttämisestä sähköisesti
02.05.02.04	Sap-järjestelmän kuittaukset		15 v	SAP	SAP/Donna 02.05.00.09	Julk.	Järjestelmä tekee automaattisesti kuittaukset
02.05.02.05	Virheelliset viitesuoritukset	Robotti poimii virheelliset suoritukset, jotka käsitellään Monetralla.	15 v	SAP		Julk.	51-, 72-, 73- alkuiset tositteet, sis. peruutetut tositteet. Monetra säilyttää sähköisesti
02.05.02.06	Manuaaliset suoritukset		15 v	SAP		Julk.	6-9 -alkuiset tositteet, sis. peruutetut tositteet. Monetra säilyttää sähköisesti
02.05.02.07	Manuaaliset/hyvityslaskut		15 v	SAP		Julk.	FB75/FB70, 7-8 - alkuiset tositteet, sis peruutetut. Monetra säilyttää sähköiset kappaleet
02.05.02.08	Luottotappiointi		15 v	SAP		Sal.	81-, 8 -alkuiset tositteet, sis. peruutetut. Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 20, 25. Monetra säilyttää sähköiset kappaleet
02.05.02.09	RI-sanoma		voimassaoloaika + 2 v	SAP		Os.sal.	Vastaanottoilmoitus. SAP asiakasrekisterissä.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.02.20	Palautusaineisto		15 v	SAP	Banking	Julk.	Salassapidettävä JulKL 621/1999 §24 1. mom. kohta 25. 6.5.2021 lähtien hyväksytyt maksukoonti Banking-järjestelmässä maksun liitteenä, aikaisemmin paperilla.
02.05.02.21	Perintätoimiston ja ulosoton tilitysraportit		15 v		Banking	Sal. JulKL 621/1999 § 24	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais-säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi-tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.03.01	Ostolasku		1kk/15 v	SAP		Julk.	Paperinen lasku skannataan ja alkuperäistä säilytetään 1kk. Kokonaissäilytysaika järjestelmässä 15 vuotta. Sisältää myös salassapidettäviä laskuja, niiden käsittelystä erillinen ohje. Säilytysaika muutettu 1.1.2020 10->15v projektien tositemien säilytystarpeen vuoksi.
02.05.03.02	Tosite	Rahanpalautusten kuittaustositteet	15 v	SAP		Julk.	
02.05.03.03	Kirjanpidosta peruutetut laskut		15 v	SAP		Julk.	
02.05.03.04	Toimittajien perustamis- ja muutoslomakeet	Lomakkeen avulla viedään tiedot uusista ja muuttuneista laskutustiedoista järjestelmään. Säilytetään sähköisesti Monetran toimesta.	2v	SAP		Julk.	
02.05.03.05	Ulosottoilmoitus	Ulosotto ilmoittaa saatavistaan laskuttajalta, jolloin yritykselle maksetaan vain ulosoton yli menevä osuus laskuista. Ulosoton päätyminen ilmoitetaan erikseen.	voimassaoloaika + 15 v		aika	Julk.	
02.05.03.06	Tulli-ilmoitukset		oma tarve			Julk.	Alkuperäiset löytyvät Tullilta.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais-säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi-tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.04.01	Palvelukassan tositteet	Palvelukassan tositteet, loppunut 2/16	10v	Palvelukassa	InvoiceReady/Donna	Julk.	
02.05.04.02	Kirjanpitoyhteenvedo	Yhteenvedo päivän kirjauksista.	10v	Ceepos	InvoiceReady/Donna	Julk.	
02.05.04.03	Korttimaksuaineisto	Tosite korttimaksusta.	10v	Ceepos	InvoiceReady/Donna	Julk.	
02.05.04.04	Pano-/ottokirjaus	Ei viittelliset kassaan tai kassasta maksut.	10v	Ceepos	InvoiceReady/Donna	Julk.	Liitteeksi skannataan paperitositteet. Alkuperäiset hävitetään vuoden päästä. Tositteet aikavälillä 2/2016-12/2016 säilytetään paperilla.
02.05.04.05	Rahasiirto	Rahahuollon tilitykset ja korttimaksut.	10v	Ceepos	InvoiceReady/Donna	Julk.	
02.05.04.06	Viiteryhmämyynti	Viittellisten maksujen luettelo.	10v/1v	Ceepos	InvoiceReady/Donna	Julk.	Paperinen tilisiirtolomake säilytetään vuosi.
02.05.04.07	Kassan päivän päätösraportti	Kassan päivän tapahtumien yhteenvedo ja rahatilanne.	10v	Ceepos	aika	Julk.	Päivän raportti tulostetaan ja kassan hoitaja allekirjoittaa paperin.
02.05.04.08	Kassantarkastusraportti	Ulkopuolinen taho tarkastaa pääkassan.	10 v	Ceepos	Donna 00.05.04.15	Julk.	
	MAKSULIIKENNE		10v				
02.05.04.10	Maksuliikenneohjelman tositteet		15 v		Banking	Julk.	Yksittäismaksut. 1.11.2020 alkaen sähköisesti allekirjoitetut maksutositteet Banking-järjestelmässä tiliotteen liitteenä.
02.05.04.12	Maksuliikenneohjelman raportit	Sisältää mm. tiliotteet ja viitteet. Zip-tiedosto.	15 v		Banking	Julk.	1.1.2019 alkaen Banking-järjestelmässä. Aikaisemmat Donnassa.
02.05.04.13	Ostoreskontran maksuajot		15 v	SAP	SAP/Donna 02.05.00.09/02.	Julk.	

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.05.04.15	Maksuaineistojen yhteenvedot		15 v		05.03.10 Banking	Julk.	1.1.2019 alkaen Banking-järjestelmässä

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
	MONETRA KAUPUNGILLE VASTUUMATRIISIN MUKAAN VALMISTELEMAT HANKINNAT		2v*				
02.07.01.01	Tarjouspyyntö		10v	Selma	Selma	Julk.	Yhteishankittavien tuotteiden osalta Tuomi Logistiikka hoitaa kilpailutukset.
02.07.01.13	Saapunut tarjous	Otetaan vastaan tarjoukset. Logistiikan hoitamat hankintojen asiakirjat säilytetään Logistiikassa.				Sis.	
02.07.01.02	Tarjousten avauspöytäkirja		10v	Selma	Selma	Julk.	Tuomi Logistiikka säilyttää tekemänsä avauspöytäkirjat.
02.07.01.03	Tarjousvertailu	Laaditaan saapuneista tarjouksista vertailu, jonka perusteella hankintapäätös tehdään.	10v	Selma	Selma	Julk.	Tuomi Logistiikka säilyttää tekemänsä tarjousvertailut
02.07.01.04	Hyväksytty tarjous		voimassaoloaika + 10 v	Selma	Selma	Os.sal.	JulkL (621/1999) 6:24 §: n 1. mom. kohta 20. Tuomi Logistiikka säilyttää tekemänsä kilpailutuksen asiakirjat.
02.07.01.05	Ei-hyväksytty tarjous		10v	Selma		Os.sal.	JulkL (621/1999) 6:24 §: n 1. mom. kohta 20. Tuomi Logistiikka säilyttää tekemänsä kilpailutuksen asiakirjat.
02.07.01.06	Rauennut tarjous		2v	Selma		Os.sal.	JulkL (621/1999) 6:24 §: n 1. mom. kohta 20. Tuomi Logistiikka säilyttää tekemiensä kilpailutusten asiakirjat.

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.07.01.14	Hankintapäätös		50v	Selma		Julk.	Kaupunki vastaa päätöksen säilyttämisestä
02.07.01.07	Hankintasopimus		voimassaoloaika + 10 v	Selma/Donna 02.07.01.07	aika	Julk.	
02.07.01.08	Muistio neuvottelumenettelystä		20v		Donna 02.07.01.02	Julk.	Hankinnat voidaan toteuttaa myös kilpailullisella neuvottelumenettelyllä.
02.07.01.15	Sopimuksen irtisanominen PIENHANKINNAT		50v	Selma		Julk.	
02.07.01.09	Tarjous		20v		Donna 02.07.01.05	Julk.	Pyydetään pienhankinnoista tarjouksia eri toimittajilta ilman tarjouskilpailua.
02.07.01.10	Tilaus		10v/2v*		Donna 02.07.01.14	Julk.	*kaupungin sisäiset 2 vuotta.
02.07.01.11	Tilausvahvistus		10v		Donna 02.07.01.15	Julk.	
02.07.01.12	Lähetyslista		2v*		aika	Julk.	*Tositeluontoiset 10 vuotta (= ostolaskulla liitteinen ei ole tietoja siitä mitä on ostettu).

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
02.07.02.01	Irtaimistoluettelo	Kaupungin yksiköt korjaavat irtaimistoluettelot erillisen ohjeen mukaan. Monetra tallentaa hyväksytyt luettelot Donnaan.	10v		Donna 02.07.02.10	Julk.	

Vahvistettu 2.9.2021

Tunnus	Syntyvät tiedot / asiakirjakokonaisuudet / asiakirjat	Tehtävän käsittelyn kuvaus/ käsittelyvaiheet	Kokonais- säilytysaika	Rekisteröinti/ Tietojärjestelmä	Arkistointi- tapa	Julkisuus	Lisätietoja
07.01.03.03	Hävitysluettelo	Hävitettävistä asiakirjoista tehdään ehdotus, joka hyväksytetään asiakirjahallinnossa.	säilytetään pysyvästi		Donna 07.01.03.11	Julk.	

Liite 8: Vastuumatriisi, Tampereen kaupunki & Monetra Pirkanmaa Oy

Muutosloki

Pvm	Välilehti	Tehty muutos	Tekijä
8.1.2020	TRE Muut at.palvelut	Päivitetty kehittämispalveluiden osalta kokonaisuudessaan matriisi samantyyppiseksi kuin muut. Tehty yhteistyössä hekyn kanssa, hyväksynyt Marju Leinonen hekystä.	Röör Sanna-Maria
20.2.2020	TRE Muut at.palvelut	Lisätty kannustinrahan, esimiesarvioinnin, mentoroinnin ja sisäisen työnohjauksen poikkeamaan: Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.	Röör Sanna-Maria
5.3.2020	Tre Matkapalvelut	Päivitetty matkojen välilehteä vastaamaan nykytilaa	Suni Nina
12.3.2020	Tre Rekrytointi	Päivitetty rekrytointin välilehteä vastaamaan nykytilaa	Suni Nina
16.3.2020	Tre Laskutus ja myre	Lisätty työterveyshuollon perumattomien aikojen laskutus.	Röör Sanna-Maria
25.3.2020	Tre Rekrytointi	Tehty muutama päivitys vielä rekrytointin välilehdelle.	Leuku-Aalto Tarja
6.5.2020	Tre Laskutus ja myre	Lisätty sovittu käytäntö kaupungin suoriteperusteisen laskutuksen hoitamisesta Monetralla (otsikon operatiivinen laskuttaminen)	Röör Sanna-Maria
18.5.2020	Tre Palkanlaskenta	Päivitetty palkkojen osalta kokonaisuudessaan yhteisesti sovitun mukaisesti (keltainen).	Röör Sanna-Maria
25.5.2020	Tre Palkanlaskenta	Lisätty palkkien ja hekyn kanssa sovittu uusi prosessi Personecin käyttöoikeuksien ylläpitämisestä, rivit 42-44 sekä (228 arkistointiin liittyen) (keltainen).	Röör Sanna-Maria
9.6.2020	Tre Palkanlaskenta	Muutettu sovitun mukaisiksi viimeiset keltaiset rivit (Laulunen, Röör)	Röör Sanna-Maria
10.6.2020	TRE Maksuliikenne	Lisätty rivi "Kassojen toimintaohjeen päivittämisen valmistelu ja muutosehdotusten tekeminen asiakkaalle", Monetran vastuulla (sovittu Anita Laineen kanssa)	Damski Katriina
16.6.2020	TRE Muut at.palvelut	Lisätty rivi: Työajanhallintaan liittyvän Nepton-järjestelmän teknisen ratkaisun toteuttaminen, tuki ja ylläpito Tampereen kaupungin museopalveluille työtehtävien kohdentumisen seuranta varten.	Röör Sanna-Maria
18.6.2020	Tre Palkanlaskenta	Lisätty rivi: Epassituki koskien laitos- ja valvontaruokailujen maksamista ePassilla (peusopetus, lukiot, sote ja varhaiskasvatus). Asiasta sovittu Tuija L. kanssa. Infottu yksiköt hinnasta.	Röör Sanna-Maria
24.6.2020	TRE Muut at.palvelut	Lisätty rivi siviilipalvelusasioiden koordinoinnin siirtämisestä Monetraan elokuussa 2020. Jätetään henkilöstökassan kokonaisuuteen vain yksi rivi: "Henkilöstökassan asiakaspalveluun tai tileihin liittyvä selvittelytyö", joka on Monetran vastuulla. Muut rivit poistetaan, koska hekan toiminta on päättynyt. Sovittu 14.8.2020 Arto Vuojolaisen ja Anita Laineen kanssa.	Röör Sanna-Maria
14.8.2020	TRE Maksuliikenne		Damski Katriina
18.8.2020	Useita välilehtiä	Korjattu Infran ja Voimian nimet (liikelaitos-->oy)	Röör Sanna-Maria
18.9.2020	Tre Matkapalvelut	Lisätty rivile 124 matka- ja kululaskujen arkistointiajaksi 15 vuotta.	Röör Sanna-Maria

8.1.2021	Tre Matkapalvelut	Päivitetty matkojen välilehteä vuodelle 2021.	Suni Nina
19.1.2021	TRE Talouspalveluiden välilehdet	Lisätty sarake "Kontrollitapahtuma", sovittu 19.1. Anita Laineen kanssa	Damski Katriina
23.2.2021	Tre Rekrytointi	Päivietty yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja muutoksia. (SM kirjannut rivin tähän Ninan puolesta).	Suni Nina
26.3.2021	TRE Muut at.palvelut	Päivitetty Muut at.palvelut - välilehteä vuodelle 2021	Suni Nina
6.4.2021	Tre Palkanlaskenta	Päivitetty koko matriisi yhdessä sovitusti asiakkaan kanssa.	Röör Sanna-Maria
6.4.2021	Tre Rekrytointi	Lisätty loput päivitykset, joista sovittu yhdessä Monetran kanssa	Leuku-Aalto Tarja
27.4.2021	Tre Rekrytointi	Päivitetty rivi 22, rekrytointiin liittyvä neuvonta yhdessä asiakkaan kanssa.	Suni Nina
11.5.2021	Kaikki välilehdet	Lisätty/muutettu kaikille välilehdille ICT:tä lukuun ottamatta arkistoinnista: Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.	Röör Sanna-Maria
23.6.2021	TRE Muut at.palvelut	Poistettu esimiesarvionnista palautekyselyn tekeminen ja muokattu kommenttikentän vertailtavuuskohtaa (kysely erilainen kuin aiempina vuosina).	Röör Sanna-Maria
13.8.2021	Talouspalveluiden välilehdet	Lisätty Monetran palvelulaskutus-sarake	Damski Katriina
12.10.2021	Tre Laskutus ja myre	Hulevesi-rivit lisätty 42-43	Bäckman Katri
12.10.2021	Tre Laskutus ja myre	Joukkoliikenteen tarkastusmaksujen rivit lisätty 38-41	Bäckman Katri
2.11.2021	TRE Ostolaskut	Tampereen Veden maksumuistutusten skannaus, lisätty rivi 135	Sievi-Leppälä Päivi
16.11.2021	TRE Maksuliikenne	Tarkennettu pääkassapalvelun rivejä 106-108	Katriina Damski
17.11.2021	TRE Maksuliikenne	Lisätty rivit 109-110, pääkassa-kassapäätöksen päivittämisen asiat	Katriina Damski
8.12.2021	Tre Palkanlaskenta	Tre Palkanlaskenta	Sanna-Maria Röör/Kirsi Kuukkanen
15.12.2021	Tre Palkanlaskenta	Tarkennettu palkkalaskelmaan liittyviä rivejä 171-172	Tarja Leuku-Aalto
17.12.2021	Tre Laskutus ja myre	Lisätty Tampereen Veden rivi 56. Päivitetty rivi 54-55.	Käpylä Jenni
30.12.2021	TRE Muut at.palvelut	Päivitetty Muut at.palvelut - välilehti vuodelle 2022	Suni Nina
30.12.2021	TRE Matkapalvelut	Päivitetty Matkapalvelut - välilehti vuodelle 2022	Suni Nina
4.1.2022	Tre Palkanlaskenta	Viimeistely palkanlaskennan välilehti	Tarja Leuku-Aalto
26.1.2022	TRE Kirjanpito	Lisätty rivi jonka mukaisesti Monetra ilmoittaa kaupungille tarkastusta varten, kun veroilmoitus ja muut ilmoitukset on lähetetty verottajalle. Poistettu rivi jossa kaupungin hyväksyminen ko. ilmoituksiin.	Katriina Damski
11.1.2022	Tre Rekrytointi	Päivitetty Rekrytointin välilehti vuodelle 2022	Suni Nina

TAMPEREEN KAUPUNKI

Kirjanpito- ja talouspalvelut

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli- tapahtuma	Monetran palvelulaskutus
Yleistä							
Vastuu oman talouden suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista	x						
Vastuu taloushallinnon palveluiden tilaamisesta Monetralta palvelusopimuksen mukaisesti	x						
Vastuu taloushallinnon palveluiden tuottamisesta palvelusopimuksen mukaisesti		x					
Vastuu lainsäädännön ja kaupungin ohjeiden ja linjausten sekä niihin liittyvien aikataulujen noudattamisesta omassa toiminnassa	x						
Vastuu lainsäädännön ja kaupungin ohjeiden ja linjausten sekä niihin liittyvien aikataulujen noudattamisesta palvelutuotannossa		x					
Vastuu tietojen oikeellisuudesta oman toimintansa ja itse tuottamansa tiedon osalta eri näkökulmista (pohjatieto, pohjatiedon soveltaminen raportoinnissa, tilastointi yms.)	x	x					
Vastuu sovittujen aikataulujen ja määräaikojen noudattamisesta Monetralle lähetettävien tietojen osalta	x						
Vastuu sovittujen aikataulujen ja määräaikojen noudattamisesta palvelutuotannossa		x					
Palvelutuotantoon liittyvä raportointi (palvelusopimuksen mukaisesti)		x					
Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaan tilauksesta sovitusti		x		Ei SIS			asiantuntija/erityi- siasiantuntijapalve- lu
Ohjaus ja kehittäminen							
Kaupungin ja kaupunkikonsernin talouden kokonaisprosessin ohjaus ja kehittämissuunnitelmien hyväksyminen	x						
Vastuu muutos- ja kehitystarpeiden tunnistamisesta ja päätös käytäntöön viemisestä omassa toiminnassa (lakisääteiset ym. pakolliset ja alan kehitykseen liittyvät muutokset)	x						
Muutos- ja kehitystarpeiden seuraaminen, tunnistaminen ja kehittämis ehdotusten esittäminen ennakoivasti (lakisääteiset ym. pakolliset sekä alan kehitykseen liittyvät muutokset)		x					
Muutos- ja kehitystarpeiden seuraaminen, tunnistaminen ja toteuttaminen palvelutuotannossa ja Monetran vastuulla oleviin järjestelmiin (lakisääteiset ym. pakolliset sekä alan kehitykseen liittyvät muutokset)		x					
Havaittujen ohjeiden ja linjausten vastaisten toimintatapojen raportointi, niihin puuttuminen ja ohjeistaminen toimimaan kaupungin linjausten mukaisesti (oikeellisuuden tarkkailu)		x					
Osallistuminen kaupungin talouden pysyväisluontoisiin työryhmiin asiantuntijajäsenenä (esim. alv-työryhmä)		x		Ei SIS			erityisasiantuntija palvelu
Kaupungin talouteen liittyvien erillisselvitysten tekeminen (mm. organisaatiomuutokset, yhtiöittämiset ja muut muutostilanteet) yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa (ml. Monetra)	x						
Osallistuminen kaupungin talouteen liittyvien erillisselvitysten tekemiseen asiantuntijana (mm. organisaatiomuutokset, yhtiöittämiset ja muut muutostilanteet) yhteistyössä asiakkaan kanssa		x		Ei SIS			erityisasiantuntija palvelu
Osallistuminen kaupungin talousprosessien kokonaiskehittämiseen kumppanuusmallissa sovitulla tavalla		x					
Osallistuminen kaupungin talouden asiantuntemusta vaativiin projekteihin asiantuntijana		x		Ei SIS			erityisasiantuntija palvelu
Asiakaspalvelu ja neuvonta							
Asiakaspalvelu ja -neuvonta puhelimitse/sähköpostitse/palvelunhallintajärjestelmän kautta (Monetran palvelutuotantoon liittyvät asiat, talouden ohjeisiin ja muihin säännöksiin liittyvät asiat, Monetran hallinnoinnissa olevien järjestelmien käyttö)		x					
Ohjeet ja koulutukset							
Vastuu kaupungin talouden ohje- ja aikataulukokonaisuudesta, julkaisuluvan antaminen	x						

Kaupungin talouden ohjeiden ja aikataulujen sisällön suunnitteluun, tuottamiseen ja päivittämiseen osallistuminen		x				erityisasiantuntija palvelu
Monetran vastuulla olevien ohjeiden ja lomakkeiden ylläpito ja päivittäminen (määritelty tarkemmin talouden ohjekokonaisuusluettelossa), tarvittaessa julkaiseminen (vieminen Taskuun)		x				erityisasiantuntija palvelu
Vastuu kaupungin talouden koulutuksista ja tarjoaman päättämisestä (koulutuskalenteri)	x					
Kaupungin talouden koulutuksiin osallistuminen sisällön suunnittelijana, kouluttajana ja koulutusmateriaalin laatijana (määritelty tarkemmin koulutuskalenterissa)		x				erityisasiantuntija palvelu
Kaupungin koulutuskalenterin koulutusten käytännön järjestelyt; tilavaraukset, ilmoittautumiset, palautekyselyt yms.	x					
Viestintä						
Vastuu kaupungin talouden tiedotteiden ja uutisten julkaisemisesta (Tasku ja muut kanavat)	x					
Sisällön tuottaminen talouden tiedotteita ja uutisia varten siltä osin kun liittyy Monetran palvelutuotantoon tai Monetran ylläpitämiin ohjeisiin tai lomakkeisiin, tarvittaessa julkaiseminen (vieminen Taskuun)		x				
Talouden ohjeiden, lomakkeiden ym. talouden materiaalin julkaisuluvan antaminen (Tasku ja muut kanavat)	x					
Talouden ohjeiden, lomakkeiden ym. talouden materiaalin tuottaminen julkaisemista varten siltä osin kun liittyy Monetran palvelutuotantoon, tarvittaessa julkaiseminen (vieminen Taskuun)		x				erityisasiantuntija palvelu
Häiriöviestintä sovitulla tavalla siltä osin kun liittyy Monetran vastuulla oleviin järjestelmiin		x				
Muutosviestintä sovitulla tavalla siltä osin kun liittyy Monetran palvelutuotantoon ja/tai Monetran vastuulla oleviin järjestelmiin		x				
Toimittajayhteistyö, sopimushallinta, kilpailutukset						
Vastuu talouteen liittyvien palveluiden kilpailutuksista, sopimushallinnasta ja toimittajayhteistyöstä kaupungin sopimusten osalta	x					
Vastuu palveluiden kilpailutuksista, sopimushallinnasta ja toimittajayhteistyöstä Monetran sopimusten osalta		x				
Kilpailutusten toteuttamiseen osallistuminen erikseen sovitusti sellaisten kaupungin sopimusten osalta, jotka liittyvät Monetran palvelutuotantoon		x		EI SIS		erityisasiantuntija palvelu
Käytännön operatiivisen toimittajayhteistyön toteuttaminen seuraavien kaupungin sopimusten osalta, jotka liittyvät Monetran palvelutuotantoon: pankit, korttimaksujen välitys, rahahuolto, kohdenneet maksuvälineet ja ostolaskujen tarkastuspalvelu. Monetra seuraa toimittajan palvelun toteutumista ja reagoi poikkeamiin sekä raportoi niistä tarvittaessa kaupungille, kutsuu koolle säännölliset toimittajayhteistyöpalaverit sovituin väliajoin, koordinoi palveluun liittyvän kaupungin sisäisen yhteistyön, toimintatavat ja ohjeistukset sekä tunnistaa ja ehdottaa sopimusten muutostarpeet kaupungille.		x				erityisasiantuntija palvelu
Vastuu- ja/tai yhteysenkilöiden nimeäminen niiden sopimusten osalta, joihin liittyen Monetra toteuttaa käytännön operatiivisen toimittajayhteistyön	x					
Talouden perustiedot						
Vastuu talouden organisaatioon liittyvästä suunnittelusta ja päätöksenteosta	x					
Vastuu laskentatunnisteiden (talouden perustietojen) kokonaisuudesta ja toimeksiannot niiden muuttamiseksi	x					
Vastuu talouden perustietojen ja organisaatorakenteen avaamisesta/päivittämisestä Monetran palvelutuotannossa käytettävissä järjestelmissä (ml. ulkoinen ja sisäinen laskenta, varjohierarkioiden ylläpito)		x				
Talouden järjestelmien ohjaustietojen ylläpito		x				

SAP-perustietolistauksen ylläpito (excel-listaukset)		x					
Talouden perus- ja ohjaustietojen muutokset silloin kun kyseessä ns. massamuutos (esim. organisaatiomuutokset)		x			EI SIS		erityisasiantuntija palvelu
BW-pääkäyttäjätehtävät, ks. tarkemmin TRE ICT-palvelut -välilehdeltä	x	x					
Järjestelmien käyttöoikeudet, virhetilanteet, muutospyyntö							
Vastuu kaupungin henkilöstölle ja esim. tilintarkastajille tarvittavien käyttöoikeuksien hakemisesta ja niiden muutosten ja poistamisten ilmoittamisesta Monetran hallinnoinnissa oleviin järjestelmiin.	x					Laskutuksen SAP-oikeuksia ei saa ennen kuin on käynyt koulutuksen.	
Ylläpitää käyttöoikeudet Monetran hallinnoinnissa olevissa järjestelmissä. Roolien perustaminen ja muokkaaminen SAP:in osalta käyttövaltuushallinnan kautta		x	x			Roolien ylläpito nykyisellään pääasiallisesti toimittajalla. Monetra ylläpitää myös oman henkilöstönsä käyttöoikeuksia palvelutuotannon tarpeiden osalta (SAP).	
Havaittujen virhetilanteiden selvittäminen (yhteistyössä järjestelmätoimittajan kanssa, tarvittaessa tiedottaminen, ohjeiden päivittäminen yms.)		x					
Asiakkaan virheestä johtuvan korjaustyön tekeminen, silloin kun ko. korjaustyötä ei voida katsoa tavanomaiseksi päivittäiseksi työksi (esim. koko laskutusaineistosta puuttuu nimikkeet)		x			EI SIS		asiantuntija/erityisasiantuntijapalvelu
Muutospyyntöjen esittäminen ja esiselvitykseen, kustannusarviointiin ja kustannus-hyöty-analyysiin osallistuminen sekä toteuttamiseen osallistuminen oman toiminnan osalta	x						
Muutospyyntöjen esiselvitykset, kustannusarvot, kustannus-hyöty-analyysit, priorisointi, aikataulutus		x					SAP-pienkehittäminen (ei laskutettava)
Muutospyyntöjen toteuttaminen (yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa, testaaminen, tuotantoonvienti ja siihen liittyvät ohjeiden päivitykset, käyttäjien tiedottaminen ja tarvittaessa kouluttaminen)		x					SAP-pienkehittäminen (ei laskutettava)
Arkistointi							
Vastuu asiakkaan aineistojen arkistointitoimenpiteiden tekemisestä sovitulla tavalla AMS-liitteen mukaisesti		x					

1 SUUNNITELMAT						
Talousarvion ja -suunnitelman laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrollitapahtuma
Talousarvion ja palvelu- ja vuosisuunnitelman laadinta ja muutosten tekeminen taloussuunnittelujärjestelmään	x					

2 KUUKAUSIKIRJANPITO						
Kuukausikirjanpidon tekeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrollitapahtuma
Kauden vaihteen ajot, kauden sulk						
Kauden luitukseen liittyvät ajot, purkuajot (aktivointi), poistoajot ja muut ajot		x				
Sisäisen laskennan vyörytysääntöjen antaminen ja vyörytyskirjausten tarkistaminen kauden vaihteen jälkeen	x					

Sisäisen laskennan vyörytysajojen tietojen tallentaminen ja vyörytysajojen käynnistäminen kauden lukituksen yhteydessä		x			
Pysyvät vastaavat					
Vastuu pysyvien vastaavien kirjanpidon oikeellisuudesta	x				
Projektirakenteen avaaminen järjestelmään ja projektien päättäminen.	x			Monetra voi avata erikseen sovittaessa	
Projektirakenteen avaamisen tekninen neuvonta		x			
Päätöksen tai tiedon tuottaminen uudesta käyttöomaisuusyksiköstä sekä pysyvien vastaavien myynnistä, romutuksesta tai arvonalentumisesta Monetralle	x				
Myyntiin, romutuksen, arvonalentumisen ym. tapahtumien kohdistaminen kom-yksiköille		x			
Investointiprojektin ilmoittaminen valmiiksi	x				
Kom-yksiköiden perustaminen		x		pl. erikseen sovitut poikkeukset aluepelastuslaitoksen kanssa	
Kom-yksiköiden alakohteiden perustaminen vuosittain tai asiakkaan kanssa sovituin määrävälein		x			
Prr-osan kirjausten tarkastaminen alakohteiden perustamista varten (kom-yksikölle tehdyt kirjaukset)		x			
Prr-osan purkamisohjeen päivitys vuosittain tai asiakkaan kanssa sovituin määrävälein		x			
Pysyvien vastaavien kirjanpidollisen käsittelyn neuvonta		x			
Irtaimisto					
Alustavien irtaimistoluetteloiden lähetys kaupungin yksiköille tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi Donnan kautta. Tiedot otetaan SAPista, jonne yksiköt ovat ne tallentaneet ostolaskua tiliöidessään.		x			x
Alustavien irtaimistoluetteloiden tietojen tarkistaminen ja täydentäminen ja lopullisen luettelon hyväksyminen Donnassa	x				x
Irtaimistomuutosten tallennus tarkistetun luettelon perusteella tai yksiköiden ilmoitusten perusteella		x			
Irtaimistotietojen tarkistus kuukausittain kauden sulun jälkeen. Käydään läpi irtaimistoviennit/SAP-yritys, tarkistetaan mahdolliset poikkeamat ja tehdään tarvittavat muutokset, merkitään muutokset laskun muistioon ja ilmoitetaan asiantarkastajalle tehdyistä korjauksista, jotta virheet eivät toistuisi.		x			x
Irtaimistotilien ohjauksen määrittely SAPIin		x			
Keskitetyt kirjaukset					
Talousraportointi ja kuukausittainen kirjanpito -ohjeessa mainittujen keskitettyjen jaksotusten teko (mm. palkkajaksotukset ja lomapalkkavelka)		x			
Kuukausijaksotusten oikeellisuuden tarkastaminen	x				x
Muistiotositteet					
Muistiotositteiden laatimiseen oikeutettujen henkilöiden ilmoittaminen Monetralle	x				
Muistiotositteiden laatimiseen oikeutettujen henkilöiden listauksen ylläpito ja seuranta muistiotositteita tallennettaessa		x			x
Sähköisen muistiotositteen laadinta, hyväksyminen ja lähettäminen Monetraan	x				x
Sähköisen muistiotositteen tallennus järjestelmään		x			
Sähköisen muistiotositteen laadinta ja hyväksyttäminen asiakkaalla, kun Monetrassa huomataan virhe, joka on korjattava		x			
Monetran tekemästä muistiosta ilmoittaminen asiakkaalle		x			
Muistiotositteiden toimittaminen hyväksyttäväksi kuukausittain sovitusti (esim. tiettyyn työtilaan ja sovitulla vastuualueella)		x			x
Muistiotositteiden hyväksyntä	x				x
Muut tehtävät					
Erilliskirjanpidon ja pääkirjanpidon täsmäyttäminen (asiakkaan vastuulla olevat järjestelmät)	x				
Toteumatietojen seuranta ja raportointi, vastuu tietojen oikeellisuudesta	x				
Kirjanpitoon liittyvien kautta tulevien tietojen virheiden käsittely ja aineistojen päivittäminen kirjanpitoon		x			

Virheiden korjaaminen suoraan liittymäjärjestelmään, kun järjestelmä on Monetran vastuulla		x				
TV/LV-tilin (288000) täsmäyttäminen, MR11-ajon ajaminen	x					
TV/LV-tilin kuittausajon ajaminen (kuittaa täsmäävät erät pois avoimista)		x				
Tapaturma-, työttömyys- ja ryhmähenkivakuutuksen kaupunkitason täsmäytys ja jaksottaminen yksiköille		x				
Ympäristötilinpäätöksen laskentatiedon ylläpito asiakkaalta saatavan tiedon perusteella		x				
Rahastoihin liittyvät tehtävät						
Rahastojen seuranta: täsmäytykset, jaettavissa olevat varat ja kirjausten tarkistukset kuukausittain		x				x
Selvityksen tekeminen rahastojen käytöstä rahaston hallinnoijalle (lahjoitusrahastojen osalta toimitetaan kouluille)		x				
Rahaston hallinnoija tekee päätöksen stipendien maksamisesta ja toimittaa sen Monetralle	x					
Stipendimaksujen tiliointien tarkastus ja tarvittaessa korjaus		x				
Stipendimaksujen tarkastus ennen maksuunpanoa, että vastaavat päätöstä		x				
Stipendimaksujen maksatus ja tositteen lähettäminen kouluille stipendien kassasta nostoa varten		x				
Rahaston hallinnoija tekee päätökset rahaston menoista ja hyväksyy tulot	x					x
Rahastojen tulojen ja menojen tiliointien tarkastus ja tarvittaessa korjaus		x				
Rahastojen muutoskirjaukset tilinpäätöksessä		x				
Rahastojen muutoskirjausten hyväksyminen tilinpäätöksessä	x					x
Irtaimistojen vahingonkorvausanomuksen tekeminen Vahinkorahastolle, lähettää Monetralle	x					
Päätösvalmistelu Vahinkorahastosta maksettavien korvausten osalta		x				
Päätöksen tekeminen Vahinkorahastosta maksettavien korvausten osalta (omistajaohjauksessa)	x					
Vahinkorahaston seurantatietojen ylläpito ja raportointi omistajaohjaukselle		x				
Toteutuneisiin vahinkoihin liittyvien kulujen laskutus vahingontekijältä, maksujen seuranta, mahd. raportointi sovittelijalle		x				
Ikäihmisten virkistysrahaston muistioiden tallennus (asiakas laatii muistion)		x				
Ikäihmisten virkistysrahastolle tulevan omaisuuden vastaanotto ja siihen liittyvien kulujen hyväksyntä (lakiyksikkö)	x					x
Ikäihmisten virkistysrahastolle tulevan omaisuuden kirjaaminen rahastolle ja siihen liittyvien kulujen maksatus		x				
Rahastojen korkojen laskeminen ja kirjaaminen kuukausittain kaupungin päätöksen mukaisesti		x				
Rahastojen sääntöjen ylläpito ja säilyttäminen	x					
Rahastojen sääntöjen huomioiminen rahastoihin liittyvissä tehtävissä		x				
Sisäinen laskeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma
Hankehallinnan kokonaisuus						
Hankehallinnan avulla asiakas hallitsee omia projektejaan, kohdistaa niille tuntikirjauksia ja muita kustannuksia ja kirjaa tai laskuttaa projektin tuloja	x					
SAP-perustietojen muutostarpeiden ilmoittaminen Monetralle	x					
SAP-perustietojen ylläpito; vastuuhenkilöt, hakijat, työpisteet, laskutusnimikkeet ym.		x				
SAP-ohjaustietojen ylläpito; projektiprofiilit, verkkoprofiilit, laskentakaaviot ym. (yleensä uutta yritystä perustettaessa)		x				
Hepe ja Tunkki perustietojen ylläpito (liittymällä sapista, personecista, solaxista ja protiedosta, osa tehdään manuaalisesti)	x				Hepe ja Tunkki kaupungille jääviä järjestelmiä	
CATS-rajapinnan ylläpito Hepen ja Tunkin osalta muutostilanteissa	x					
CATS-rajapinnan ylläpito Sapin (HR ja ECP) osalta muutostilanteissa		x	x		CGI	
SAP-kirjanpitoon siirtojen seuranta ja virheiden selvittäminen (CATA)		x				
CATS vuodenvaihteen ajon (CATA) määräaikaisten aikataulutusten tilinpäätösaikataulun perusteella (yhteistyössä palkanlaskennan ja talousyksikön kanssa)		x				
CATS vuodenvaihteen ajon (CATA) tekeminen tai tilaaminen toimittajalta		x				
Hankehallintaan liittyvät kaudenvaihteajat		x				

APD APD-pääkäyttäjätehtävät; laskentamallien ylläpito, nimikelomakkeen ja tuotehierarkian ylläpito, laskentamallien ajaminen, BW-raporttien ylläpito. Nimikelomakkeen ja tuotehierarkian ylläpito	x				Laskentamallien ylläpito APD:n avulla sisältyy Tietojohtamisen ICT-palveluun.	
		x				
Raportoinnin ajaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma
ALV ja muut veroasiat						
Arvonlisäverolaskelman tulostaminen ja tarkastaminen sekä muistiotositteen laatiminen arvonlisäveroon liittyen		x			Valtuutus-asiakirjaan liittyvä tehtävä.	
Arvonlisäverolaskelman tulostaminen ja tarkastaminen silloin kun asiakkaan vastuulla oleva järjestelmä edellyttää (lähinnä kiinteistö)	x					
Arvonlisäverolaskelman täsmäytys kaupungin tasolla ja alv:n keräilytilien tyhjennys		x				
Kausiveroilmoituksen laatiminen verohallinnolle sähköisesti		x				
Maksettavan arvonlisäveron maksutoimeksiannon laatiminen silloin kun maksettavaa on		x				
Maksettavan arvonlisäveron maksuunpanon hyväksyminen	x					x
Verotilin täsmäyttäminen, sisältäen palautuksen valvonnan ja korkojen kirjaamisen		x				
Ulkomaisten maksujen alv:n takaisinhaun toimeksiannon tekeminen Monetralle	x					
Ulkomaisten maksujen alv:n takaisinhaun tallentaminen verottajan järjestelmään, mahdolliseen täydennyspyyntöön vastaaminen ja alv-palautuksen tiliointi		x				
Valvonta-aterioihin liittyvän alv-perusteen laskenta asiakkaalta saadun tiedon perusteella		x				
Verohallinnolle lähetettävien tuloverotusta koskevien lomakkeiden ja laskelmien toimittaminen Monetraan vähintään kolmea viikkoa ennen jättämisen määräaika	x				Koskee tällä hetkellä Kiinteistötoimea ja Tampereen Vesi liikelaitosta	
Tuloverotusta koskevien tietojen yleistarkastaminen, kerääminen pääverolomakkeelle ja ilmoittaminen verottajalle		x			Valtuutus-asiakirjaan liittyvä tehtävä.	
Ilmoitus kaupungille tarkastusta varten, kun ilmoitukset (arvonlisäveron vuosi-ilmoitus, tuloveroilmoitus, rati-ilmoitukset, osingonjaon vuosi-ilmoitus) on lähetetty verottajalle.		x				
RATI-asiat						
Työmaarekisterin ylläpito ja uuden työmaan perustaminen. Asiakas voi pyytää Monetraa luomaan työmaan tai tehdä sen itse.	x	x				
Puiteostotilauksen luominen ja saapuvan laskun kohdistaminen siihen	x					
Urakkatietojen tarkistusraporttien ajaminen, esitarkastus ja lähettäminen asiakkaalle		x				x
Urakkatietojen tarkistusraportin hyväksyminen ja palauttaminen Monetralle	x					x
Työntekijätietojen kerääminen ja lähettäminen Monetralle	x					
Aineiston luominen asiakkaalta saaduista työntekijätiedoista ja lähettäminen verottajalle (aineisto saadaan excelillä tai protiedolla ja ilmoitetaan ilmoitin.fi -palvelussa)		x			Valtuutus-asiakirjaan liittyvä tehtävä.	
Muu raportointi						
Kuukausiraportointiin liittyvän kokonaisuuden koordinointi Monetrassa tehtävän työn osalta		x				
Tuloslaskelman ja taseen lukujen vienti exceliin		x				
Rahoituslaskelman laadinta		x				
Tunnuslukujen laskenta sovittujen tunnuslukujen osalta		x				
Investointien täsmäytys (käyttöomaisuuskirjanpito ja pääkirja) investointilaskelmien laadintaa varten ja investointilaskelman laatiminen		x				
Konserniyhteisöjen kolmannesvuosiraportointi (toiminnan ja talouden katsaus) ohjeen ja tietopyyntölomakkeen laatiminen yhteistyössä omistajaohjauksen kanssa		x				
Konserniyhteisöjen kolmannesvuosiraportointi (toiminnan ja talouden katsaus) ohjeen ja tietopyyntölomakkeen lähettäminen nimetyille konserniyhteisöille ja täytettyjen lomakkeiden tallentaminen omistajaohjauksen verkkolevylle		x				

päivitettävä, sisälty

Tilinpäätöskirjan, tilinpäätösennusteen, talousarviokirjan sekä talouden ja toiminnan katsauksen taittotyön kokonaiskoordinointi ja ohjaaminen	x					
Tilinpäätöskirjan, tilinpäätösennusteen, talousarviokirjan sekä talouden ja toiminnan katsauksen taittotyö		x				
Sovittujen avoimen datan raporttien lähettäminen julkaisijalle (tulot ja menot, talousarvio)		x				
Avoimen datan raporttien julkaisu (tulot ja menot, talousarvio)	x					

3 TILINPÄÄTÖS						
Osavuositarkastuksen laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrollitapahtuma
Talousraporttien tietojen vieminen asiakkaan id-pohjatiedostoihin ja ulkoasun tarkastaminen sovitusti (määritelty tarkemmin työnjakoexcelissä talsalaskilla)		x				
Konsernikatsauksen kokoaminen toiminnan ja talouden katsauksiin		x				
Tilinpäätöksen laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrollitapahtuma
Välitilinpäätöksen ja tilinpäätöksen tehtävät sekä konsernitilinpäätöksen tehtävät kaupungin yksiköitä koskevien ohjeiden mukaisesti	x					
Tilinpäätöksiin liittyvän kokonaisuuden koordinointi Monetrassa tehtävän työn osalta		x				
Erikseen sovittujen, koko kaupunkia koskevien, keskitettyjen tilinpäätöskirjausten tekeminen		x				
Tilivuoden lukitukseen liittyvät ajot		x				
Tasekirjan laadintaan liittyvät tehtävät						
Tilinpäätöslaskelmien (tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma) tuottaminen tunnuslukuineen		x				
Tasekirjan laatiminen erikseen sovituilta osilta		x			Erikseen sovittaessa	
Tilinpäätösraporttien tietojen vieminen id-pohjatiedostoihin ja ulkoasun tarkastaminen sovitusti (määritelty tarkemmin työnjakoexcelissä talsalaskilla)		x				
Vahinkorahaston erillistilinpäätöksen tuottaminen sovitusti		x				
Tase-erittelyt ja liitetiedot						
Tase-erittelyiden laatiminen muiden kuin Monetran tekemien erittelyiden osalta	x					
Tase-erittelyiden laatiminen niistä tileistä, jotka ovat Monetran vastuulla kaupungin tase-erittelyohjeen mukaan (soveltuvin osin)		x				
Tase-erittelyiden koostaminen kaupungin kokonaisuudeksi		x				
Erikseen sovittavan työnjaon mukaan liitetietojen (myös erillistilinpäätökset) ja liitetietotositteiden laadinta tilinpäätöksessä		x			Erikseen sovittaessa	
Tilintarkastajayhteistyö						
Tilintarkastukseen osallistuminen tiedon kokoojana ja asiantuntijana siltä osin kun liittyy Monetran palvelutuotantoon		x				
Kirjanpidollisen tilintarkastusaineiston tulostaminen ja kerääminen tilintarkastusta varten (asiakkaan pyynnöstä) siltä osin kun liittyy Monetran palvelutuotantoon		x			Erikseen sovittaessa	
Konsernitilinpäätöksen laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrollitapahtuma
Välitilinpäätöksen ja tilinpäätöksen tehtävät sekä konsernitilinpäätöksen tehtävät konserniyhtiöitä koskevien ohjeiden mukaisesti	x					
Vastuu konserniyhteisöjen omistajaohjauksesta	x					
Konsernitilinpäätösohjeen lähettäminen konserniyhteisöille		x				
Konsernirakenteen ylläpito ja muutoksista tiedottaminen Monetralle	x					
Konsernirakenteen muutosten tallentaminen niihin järjestelmiin jotka ovat Monetran vastuulla		x				
Konsernirakenteen ja omistussuoksien listauksen ylläpito (excel)		x				
Konserniyhtiöiden yhteyshenkilölistauksen ylläpito		x				

Konsernitilinpäätösohjelman pääkäyttäjätehtävät		x				
Konserniyhteisöjen syöttökäyttäjien kouluttaminen tietojen syöttöön		x				
Konsernitilinpäätöskirjausten laatiminen konsernitilinpäätösohjelmalla		x				
Konsernitilinpäätöslaskelmien tuottaminen tunnuslukuineen		x				
Konsernin liitetietojen tuottaminen		x				
Toimintakertomuksen laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma
Toimintakertomuksen sisällön tuottaminen ja ulkoasun tarkastaminen sovitus mukaisesti (määritelty tarkemmin työnjakoexcelissä)		x				
Vuosikertomuksen sisällön tuotanto sovitus mukaisesti (määritelty tarkemmin työnjakoexcelissä)		x				

4 TILASTOT						
Lakisääteisten tilastointien tekeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma
Taloustilaston ja neljännesvuositilaston vaatiman tiedon tuottaminen oman organisaation osalta	x					
Vastuu kustannuspaikkarakenteen ja taloustilaston tehtäväluokituksen kohdistuksista siten, että raportointi pystytään tekemään tehtäväluokittain	x					
Vastuu tuntea oman toiminta-alueen tehtäväluokkien sisältövaatimus ja sen ilmoittaminen Monetralle	x					
Taloustilaston kokoaminen ja neljännesvuositilaston kokoaminen Tilastokeskukselle, Tilastokeskuksen kyselyihin vastaaminen (tarvittaessa pyydetään lisäselvitystä asiakkaalta)		x				
Osallistuminen tilinpäätösennusteen neljännesvuositietojen laadintaan	x					
Vastuu Kuntatieto-ohjelman edellyttämien muutosten tunnistamisesta, organisoinnista ja toimeenpanosta	x					
Osallistuminen Kuntatieto-ohjelman edellyttämien muutosten toimeenpanoon Monetran palvelutuotantoon liittyen		x		Ei SIS, toteutetaan projektina		
Palveluiden ulkomaankauppa ja ulkomaiset tavaravirrat -ilmoituksen tekeminen Tullille kuukausittain		x				

5 ARKISTOINTI						
Arkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x				
Erillisen merkinnän laittaminen EU- ja muihin projektimuistioihin ja alkuperäisten arkistointi	x					

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
SAP (FICO)	Kirjanpito
SAP (AA)	Käyttöomaisuus
SAP (PS)	Projektit
SAP (MM)	Varasto
SAP (BW)	Raportointi
FPM, Clausion	Konsernitilinpäätös
Adobe InDesign	Taitto-ohjelma (Talouden ja toiminnan katsaus, tilinpäätöskirja yms.)
Adobe Acrobat Pro DC	Taittotyön apuohjelma
TimeFlies	Työajan seuranta, laskutuksen peruste
Ilmoitin.fi (verohallinnon palvelu)	Rakentamisen tiedonantovelvollisuus
Protieto	Rakentamisen työntekijätiedot
Donna	Arkistointi
Elomake	Erilaisten tietojen kerääminen

Citrix
Apollo
Efecte
Omavero (verohallinnon palvelu)
Tasku
Selma
Tiedon palveluportaali

Tietojärjestelmien yhteysohjelma FPM:n syöttökäyttäjille
Yritystietojen raportointi
Asiakkaiden palvelupyyntöjen vastaanotto
Verottajalle lähetettävät ilmoitukset
Ohjeiden ja tiedotteiden julkaisu intranetissä
Kaupungin päätösvalmistelu
Roolien hakeminen SAP-käyttöoikeuslomakkeen avulla

TAMPEREEN KAUPUNKI
Laskutus- ja myyntireskontrapalvelut

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli-tapahtuma	Monetran palvelulaskutus
Katso TRE kirjanpito-välilehti, siellä kaikki talouden yhteiset asiat							
Käytännön operatiivinen yhteistyö myyntilaskuoperaattorikumppanin kanssa (sopimus on Monetran ja kumppanin välinen)		x					ei erillislaskutusta asiakkaalle
Käytännön operatiivinen yhteistyö perintäyhtiöiden (sopimukset Monetralla) ja ulosottovirastojen kanssa		x					ei erillislaskutusta asiakkaalle
1 LASKUTUS							
Operatiivinen laskuttaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Asiakasrekisteriin liittyvän pyynnön lähettäminen Monetralle (perustamiset, laajentamiset, muutokset, ml. verkkolaskuosoitteiden korjaukset)	x						
Asiakastiedon perustaminen, päivittäminen ja laajentaminen asiakasrekisteriin tarvittaessa ja toimeksiannosta		x					
RI-sanomien vastaanotto ja tarvittaessa korjaus (suoramaksut ja e-laskuvaluutukset), verkkolaskuosoitteen tallennus ja selvittelyt. Verkkolaskuosoite on pankkitilin kaltainen ja kuluttaja-asiakkailla tehdään samaan paikkaan kuin muut pankkiyhteystiedot SAPissa.		x					
Nimikerekisteriin liittyvän pyynnön lähettäminen Monetralle (perustamiset, laajentamiset, muutokset)	x						
Nimikkeen perustaminen, päivittäminen ja laajentaminen nimikerekisteriin. Palvelunimikkeen, hankehallinnan laskutusnimikkeiden perustaminen sekä tavaranimikkeiden luonti massana Winshuttlella.		x					
Loppuasiakkaiden luottotietojen tarkistus ja valvonta, jolla ennaltaehkäistään perintätoimenpiteitä ja luottotappioiden syntymistä	x						
Myyntitilauksen tekeminen ja tallennus laskuksi SAPissa	x				asiakas voi tehdä itse SAPIin tai lähettää laskutustoimeksiannon Monetraan		
Liitteen lisääminen useammalle laskulle, asiakas lähettää liitteen Monetralle erikseen		x					asiantuntijapalvelu
Laskutustoimeksiannon täyttäminen ja lähettäminen Monetralle ja toimeksiannon puutteellisten tietojen korjaaminen ja täydentäminen tarvittaessa	x						

Myyntitilauksen tekeminen ja tallennus laskuksi laskustustoimeksiannosta (myös tilauksellinen laskutus)		x				
Laskustustoimeksiantoihin liittyvät lisätyöt esim. kuntalaskutuksessa kotikuntatarkistus, excelien muokkaukset		x		EI SIS	Sovitaan erikseen ko. yksikön kanssa (esim.lukiot)	asiantuntijapalvelu
Laskutusta varten tarvittavien suoritettietojen kerääminen ja tallennus laskutusohjelmistoon (mm. henkilökortit ja tuntityöt) konsernihallinnossa	x					
Asiakkaan konsernihallinnon suoritettietojen sisäänluku laskutusohjelmistoon, tarvittavat toimenpiteet laskutusohjelmistossa ja tietojen toimittaminen laskutukseen		x		EI SIS	Sovitaan erikseen konsernihallinnon kanssa	asiantuntijapalvelu
Sisäisten tilauksellisten laskutusten koordinointi (myynti-osto), tallennuspäivien organisointi, ostajan oppaan päivittäminen (yhteydenpito asiakkaaseen ja mahd. uusien palvelujen tekeminen SAPIin), konfiguroinnit (mm. mahdolliset sanoma-asetukset, toimittajatoleranssit), ongelmatilanteiden selvittely, laskuttajan ohjeen päivitys, nimikerakenteiden perustaminen ja muokkaus.		x				erityisasiantuntijapalvelu
Laskujen peruutus SAPissa; asiakkaan pyynnöstä tai virhetilanteessa		x				laajemmat asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Laskujen peruutus SAPissa, kun on itselaskuttava yksikkö	x					
Laskutusajon tekeminen (laskuvaranto; useampi ajo per pv)		x				
Laskutusajon virheiden korjaaminen		x				asiantuntijapalvelu
Laskutusajon virheet: lisätietojen antaminen virheiden korjaamiseksi	x					
Perus- ja ohjaustietojen ylläpito (mm. tilaus- ja laskulajit ja näiden numerosarjat, viivästyskorko, myyntiorganisaatiot, laskuttajan OVT-tunnukset, välittäjä-tunnukset, tiliöintiryhmät, sanomamääritykset, SI-sanomat, pysyväistilausten horisontin päivitys)		x			Osa tehdään yhteistyössä toimittajan kanssa	
Massamuutokset (asiakkaat, nimikkeet, myyntitilaukset) tarvittaessa		x				erityisasiantuntijapalvelu
Laskutuksen asiakaspalvelu (erityisesti loppuasiakkaille, mm. kyselyihin vastaaminen, eräpäivien siirrot konsernimääräyksen määrittämissä rajoissa, laskukopioiden lähetys)		x				
Laskun sisältöä ja laskutusperustetta koskeviin kyselyihin vastaaminen	x					
Oman yksikön laskutustietojen seuranta ja raportointi	x					
Operaattorin ilmoittamien laskumäärien tilastointi ja seuranta (kaikki asiakkaat, SAP)		x				
Työterveyshuollon perumattomien aikojen maksujen laskuttaminen ajan varanneilta asiakkailta.		x			Aineisto Pirtestä (Excel).	laskustustoimeksiannotopalvelu

Tampereen kaupungin suoriteperusteisten tuotteiden (henkilökortti ja esimiestuki sekä uraohjauspalvelut) laskuttaminen kuukausittain kaupungin asiakkailta (kaupungin yksiköitä ja yhtiöitä). Laskuille liitetään liitteeksi ao. yksikön kustannusperusteet (korttien määrä/kk ja henkilöstön määrä/kk).		x		x	Asiakas toimittaa henkilötietokortin laskutettavat tiedot jokaisen kk lopussa s-postilla Monetran laskutukseen. Esimiestuen raportti otetaan Monetrassa	asiantuntijapalvelu
Joukkoliikenteen tarkastusmaksun toimittaminen Monetralla sähköpostilla	x					
Tarkastusmaksutiedon siirtäminen Sapin myyntireskontraan päivittäin		x		x		asiantuntijapalvelu
Avointen tarkastusmaksutapahtumien raportointi kuukausittain asiakkaalle		x		x		asiantuntijapalvelu
Tarkastusmaksujen siirtäminen ulosottoon asiakkaalta saadun listan mukaisesti		x		x		asiantuntijapalvelu
Hulevesitaksoista, laskun sisällöstä ja laskutusaikatauluista päättäminen sekä tiedotus	x					
Tampereen kaupungin hulevesimaksujen laskuttaminen sovitun aikataulun mukaisesti		x		x		asiantuntijapalvelu
Laskutusaineiston hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Monetran palvelulaskutus
Yksikkö lähettää laskutusaineiston SAPIin liittymän kautta, tallentaa laskut suoraan SAPIin tai lähettää laskutustoimeksiannon Monetralle.		x				
Laskutusliittymän täsmäytyksen vastuuhenkilön ja varahenkilön nimeäminen		x				
Laskuaineiston siirto ja täsmäyttäminen välittäjäoperaattorille	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Monetran palvelulaskutus
Laskutusaineiston muodostaminen ja siirtäminen laskuoperaattorille (autom./tarvittaessa man.), täsmäyttäminen ja seuranta		x				
Laskuoperaattorin hylkäämien verkkolaskujen korjaus ja selvittely (joko asiakkaan operaattori tai Monetran operaattori hylkää)		x				asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Asiakkaan erillisjärjestelmien laskutusaineiston lähetys laskuoperaattorille, täsmäyttäminen ja seuranta (poikkeuksellinen menettely)	x				Aqua Vesi, Kohu Infra ja Facta Rava (kapa)	
Myyntiorganisaatiotasojen tilien perustaminen ja ylläpito Console-palvelussa yhteistyössä laskuoperaattorin kanssa		x				
Laskujen arkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Monetran palvelulaskutus

Console-palvelussa laskuoperaattorilla; laskun kuvan katsominen, laskukopion tulostaminen, reititystietojen katsominen, laskutusosoitteiden tarkastus. Telian laskuhotelli on Nessos ja 2022 Hydra. Siellä vastaavat laskutiedot markkinointityökalun lisäksi. Arkistoaika 2 vuotta laskuhotellissa, jonka jälkeen laskutiedot siirretään MonetArkistoon. Monetra pääkäyttäjää laskuhotelleissa (käyttäjähallinta).		x					
Console-palvelussa laskuoperaattorilla; asiakas voi tehdä samat asiat kuin Monetra. Telian laskuhotelli on Nessos ja 2022 Hydra. Kts. tarkemmat tiedot yllä olevalta riviltä.	x						
Tampereen Vesi; laskuhotellissa Teliällä laskua ja sen reititystä koskevat tiedot. Lisäksi laskunkuva. Poikkeuksena muihin arkistoaika on 84 kk (7 vuotta) laskuhotellissa. Lisäksi laskuhotellissa käytössä markkinointityökalu, jolla saa tehtyä laskun lähtiessä siihen markkinointitekstejä ja liitteitä.	x	x			Tampereen Vesi siirtää laskuaineistot omalla yhteydessä operaattorille (Inworks, vesilaskut) ja tekee itse laskuhotellissa tarvittavat käsittelyt. Monetra pääkäyttäjänä (käyttäjähallinta).		
Laskuaineiston siirtäminen ja täsmäyttäminen kirjanpitoon	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Tarkistetaan ja korjataan kirjanpitoon siirtymättömät laskut ja ilman tulostussanomaa olevat laskut viikottain/kuukausittain ja ilmoitetaan asiakasyksikköön		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Laskutusliittymän kautta lähetettyjen laskutietojen täsmäytys laskutusohjelman ja SAPin välillä (laskuluettelon tai vastaavan avulla) ja täsmäytystietojen arkistointi	x						
Laskuaineiston siirtäminen ja täsmäyttäminen myyntireskontraan	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Asiakasyksikkö lähettää liittymäjärjestelmän osalta Monetralle tiedon lähetetystä laskutusaineistosta tarkistusta varten (laskujen kpl-määrä)	x						
Monetra tarkastaa että yksikön ilmoittama tieto täsmää SAPiin vastaanotettuun (laskujen kpl-määrä)		x					
2 MYYNTIRESKONTRA							
Laskuaineiston vastaanotto ja täsmäyttäminen myyntireskontraan	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Vastaanotettujen liittymäaineistojen siirtojen tarkistaminen SAPissa (lasku-idocit) kuukausittain		x					asiantuntijapalvelu
Vastaanotettuihin aineistoihin liittyvien idocien (laskuaihio tai RI-sanoma) tarkastaminen ja korjaaminen (tarvittaessa kysytään yksiköstä), korjaustietojen vienti exceliin tilastointia varten, päivittäin		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Yksikkö ilmoittaa korvaavat tiedot virheellisiin idoceihin	x						

Virheellisen aineiston/idocin poisto SAPissa (68-tila) tarvittaessa		x					
Kohdistaminen avoimille saataville	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
SAP-viitelistojen kansioiden tarkastus päivittäin (tiliotenumeroiden jatkuvuus)		x					
Saapuvien viitesuoritusten sisäänluku SAPiin automaattijolla, tarvittaessa manuaalisesti		x					
Virheellisten viitesuoritusten kirjaaminen myyntireskontraan (febat, osin automattisesti)		x					
Verkkomaksujen maksajan etsiminen (Paytrailista) ja kohdistaminen myyntireskontraan tarvittaessa manuaalisesti		x					
Tositteen peruutus kun huomataan virheellinen kirjaus (esim. suoritus kohdistunut väärälle saatavalle, hyvitys kohdistunut väärälle saatavalle)		x					
Saatavien (veloitus+hyvitys) kuittausajo päivittäin (automaattisesti ja tarvittaessa manuaalisesti)		x					
Yksittäisen viitteettömän suorituksen kirjaaminen tiliotteelta myyntireskontraan (esim. kun käytetty hyvitys)		x					
Suoritusten palauttaminen asiakkaille	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Loppuasiakkaiden maksamien liिकासuoritusten tuloutus tapauskohtaisesti (max 20 euroa = kaupungin päättämä euroraja)		x					
Liिकासuoritusten palautuskirjeiden lähettäminen loppuasiakkaille tapauskohtaisesti (kaupungin päättämä euroraja 20 eur)		x					
Ylimääräisten suoritusten ja hyvityslaskujen joita ei voida kohdistaa saatavalle palautus: palautustietojen tallennus asiakasrekisteriin ja myyntireskontraan kun asiakkaalta saatu tarvittavat tiedot esim. pankkitili		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.		
Palautusajon (SAP-myre) tekeminen kolme kertaa viikossa: palautetaan hyvityslaskuja/ylimääräisiä suorituksia/aiheettomasti perittyjä perintäkumppanin palkkioita		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.		
Rahapalautusten hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus

Palautusajon (SAP-myre) maksuunpano kolme kertaa viikossa asiakkaan antaman valtuutuksen perusteella. Monetran palvelupäällikkö kontrolloi maksut ennen maksuunpanoa. Monetra toimittaa maksuunpanon todentavat dokumentit asiakkaan saataville sovitulla tavalla.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	
Yksittäisten palautusten (joita ei saada sisällymään palautusajoon) maksuunpano päivittäin asiakkaan antaman valtuutuksen perusteella. Monetran palvelupäällikkö kontrolloi maksut ennen maksuunpanoa. Monetra toimittaa maksuunpanon todentavat dokumentit asiakkaan saataville sovitulla tavalla.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	
Myyntireskontran täsmäyttäminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Tiliote-kansiosta suorituksen poisto SAP-viitteistä (NULL-toiminto) tarvittaessa, esim. kun viitesuorituksissa virhetilanne		x					
Lähetää eräpäivän siirtopyynnön Monetralle (maksulykkäys)	x						
Laskun eräpäivän siirtäminen SAPissa asiakasyksikön tai loppuasiakkaan pyynnöstä (kaupungin määrittelemissä rajoissa). Rajojen ylityessä kysytään hyväksyntä asiakasyksiköstä.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	
Laskun tai hyvityslaskun tallentaminen manuaalisesti myyntireskontraan (esim. kun lasku ei siirry liittymän kautta tai palautetaan jo tuloutettu alle 20 euron liikasuoritus)		x					
Perukirjojen vastaanotto ja käsittely (pesän varallisuuden tarkistaminen, tarvittaessa lähetää laskukopiot avoimista saatavista kuolinpesän yhteyshenkilölle jos pesä varallinen ja ilmoittaa siitä Monetralle). Perukirjat voivat tulla eri tahoilta, yleensä omaiselta.	x						
Perukirjojen jatkokäsittely (tietojen kirjaus SAP-myyntireskontraan, lähetetään tieto laskuttavalle yksikölle luottotappiointia varten, tarvittaessa lähetetään yksikön pyynnöstä laskukopiot avoimista saatavista kuolinpesän yhteyshenkilölle jos pesä varallinen).		x					asiantuntipalvelu
Kuolinpesän saatavien osalta ilmoittaa Monetraan miten saatavien perinnässä edetään (perintä/saatavan poisto/hyvitys).	x						

Yksityishenkilöiden velkajärjestely-dokumenttien käsittely (tietojen kirjaus SAP-myyntireskontraan, esim. aloituspäivä, maksuohjelma, ja tarvittaessa saatavan siirto perintäkumppanille). Dokumentit tulevat asianajokumppanilta tai oikeusapukumppanilta tai kuntien talous- ja velkaneuvonnasta.		x			Lakiyksikössä vanhoja velkajärjestelyjä, jotka hoidetaan siellä		asiantuntijapalvelu
Saldo-, konkurssi- ja yrityssaneerauskyselyjen käsittely (kirjausten/tekstien tekeminen SAP-myyntireskontraan, lähetetään tiedot saatavista kysyjälle ja laskukopiot lakiyksikölle konkurssi- ja yrityssaneeraustapauksissa ja tarvittaessa perutaan perintäkumppanilta)		x					asiantuntijapalvelu
Lähetetään tilinpäätöshetken saldovahvistukset yritysasiakkaille näiden pyytäessä: asiakas lähettää saldovahvistusdokumentin ja se täytetään SAP-myyntireskotran tietojen osalta		x			Tampereen Vesi hoitaa itse oma reskontransa osalta		
Lähetetään kaupungin saldovahvistuskyselyt yli 50.000 euron eristä SAP-myyntireskontrasta konserniyhteisöille 2 krt vuodessa (tilinpäätökset), selvitetään erot ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.		x					asiantuntijapalvelu
Kaupungin sisäisen osto- ja myyntireskontran täsmäytys SAPissa (kauden sulun yhteydessä)		x					
Myyntireskontran kauden sulkeminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Ikäjakumaraporttien ja tase-erittelyjen tekeminen SAP-myyntireskontrasta tilinpäätöksessä ja tarvittaessa		x					normaali vuosittainen tilinpäätöstyö sisältyy palvelun hintaan, jos tarvitaan erikseen niin laskutus asiantuntijapalveluna
Välitilien täsmäytys Monetran vastuulla olevien välitilien osalta (listaus ylläpidetään kirjanpitiimissä)		x					
Välitilien täsmäytys asiakkaan vastuulla olevien välitilien osalta (listaus ylläpidetään kirjanpitiimissä)	x						
Kirjauskausien avaaminen ja lukitseminen ja muut tähän liittyvät tehtävät (tauluun tehdään man. merkinnät)		x					
3 PERINTÄ							
Eräntyneiden saatavien ehdotelman muodostaminen	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Perinnän aikataulun tekeminen perintäänsirroille, päivitetään vuosittain ja tarvittaessa		x					
Perintäkumppanille tarvittavan toimeksiantajalistauksen ylläpito (ml. tiliöinnit)		x					

Perinnän ohjaustietojen ylläpito, jotta perintäkumppani osaa jaotella laskut toimeksiantajanumeroittain		x					
Erilaiset selvittelyt, esim. laskutusosoitteiden selvitykset, laskutusperustekyselyjen välittäminen yksikköön		x					
Erilaiset selvittelyt, esim. laskutusperusteen tarkastus, laskutusosoitteen tarkastus	x						
Saatavien tarkastus ennen perintään siirtoa (esim. kohdistumattomat hyvityslaskut tai suoritukset, tallentamattomat eräpäivänsiirtopyynnöt)		x					
Ehdotusajon tekeminen laskulajeittain, aikataulun mukaisesti		x				Ehdotusajon lähettäminen hyväksyttäväksi asiakasyksikölle poikkeuksellisesti: kiinteistötoimen maanvuokralaskutus, Tampereen Infra Oy, Kohu-laskutus, Facta ympäristöterveys, TKL, pelastuslaitoksen yleislaskut	
Erääntyneiden saatavien hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Myyntireskontrassa olevien saatavien oikeellisuudesta vastaaminen	x						
Erääntyneiden saatavien seuranta oman yksikön osalta myyntireskontrassa, jotta muistutus- ja perintäpalveluun ei siirry aiheettomia tai virheellisiä laskuja	x						
Erääntyneiden saatavien siirtäminen ja täsmäyttäminen maksumuistutusvaiheeseen sekä perintään	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Perintäajon tekeminen SAPissa aikataulun mukaisesti, jolloin saatavatiedot siirtyvät perintäkumppanille		x					
Perintäkumppanin viestikyselyihin vastaaminen ja selvittelyt (perintäkumppanin nettipalvelussa)		x					
Ohimaksujen raportointi perintäkumppanille päivittäin (automaattinen tai manuaalinen)		x					
Perinnän peruutusten ja ohimaksujen ilmoitukset ulosottoon tarvittaessa (ohimaksut menevät ulosottoon pääsääntöisesti suoraan perintäkumppanilta)		x					
Perintäkumppanien lähettämien luottotappiotiedostojen vastaanotto viikottain, käsittely ja virheiden korjaus		x					
Tilinpäätöksessä luottotappioehdotuslistojen lähetyksien laskuttaville yksiköille yli 12kk erääntyneiden saatavien osalta		x					manuaalisesti käsiteltävät: asiantuntijapalvelu
Luottotappioehdotuslistojen käsittely laskuttavassa yksikössä (laskujen läpikäynti ja päätös mitä saatavalle tehdään), luottotappiopäätöksen tekeminen ja lähettäminen Monetralle	x						

Luottotappiolistausten ja poistopäätösten kirjaaminen myyntireskontraan kuukausittain ja tilinpäätöksessä yksiköstä tulevien listojen avulla tai viikoittain perintäkumppanien tiedostojen kautta tulevien aineistojen kautta		x					manuaalisesti käsiteltävät: asiantuntijapalvelu
Tarvittavien raporttien hakeminen perintäkumppanin extranetistä ja tallennus verkkolevylle (tilityraportti, osoitteenmuutos jne.)		x					
Eri tilityraportteihin tiliöintien hakeminen viitteidenjaon tai perinnän excelistä, tiliöinti. Viivästysmaksujen, -korkojen ja perintäkumppanin kulujen tiliöinti.		x					
Ulosottoon siirrettävien julkisoikeudellisten laskujen hyväksyminen perintäkumppanilta saatavan listauksen mukaan (yksityisoikeudellisissa saatavissa perintäkumppani voi siirtää saatavan suoraan ulosottoon haettuaan sille ensin käräjäoikeudesta tuomion)	x					x	
Alaikäisten velallisten huoltajien tietojen selvittely ja ilmoittaminen perintäkumppanille		x					
Hyväksyminen perinnän jatkamisesta ulosotossa valtakirjalla perintäkumppanilla (paperilla hyväksyminen, ei sisälly yleisvaltakirjaan)	x					x	
Ulosoton kysyessä luovutaan suppean ulosoton rajoituksesta ja siirretään laajaan ulosottoon, hyväksyminen	x					x	
Perinnän lopetusraporttien lähetyks yksikköön perintäkumppanilta tulevien listojen avulla (vanhentuneet saamiset)		x					
Perinnän lopetusraporttien käsittely ja viranhaltijapäätöksen tekeminen listan pohjalta (perinnästä luopumiset) ja tiedon lähettäminen Monetraan	x						
Oletuskustannuspaikan ilmoittaminen käytettäväksi perintäkumppanin tilitysten ja laskujen kirjaamiseen	x						
Perintätapahtumien tilastointi ja raportointi prosessinomistajalle erikseen sovitulla tavalla		x					

4 ARKISTOINTI							
Myyntireskontran arkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
SAPista suoraan Donnaan tallentuvien aineistojen tarkistaminen että ovat arkistoituneet		x					
Loppuarkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus

Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x				
--	--	---	--	--	--	--

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
SAP	Toiminnanohjausjärjestelmä, useita moduleja. Käyttötarkoitus; laskutus, myyntireskontra, perintä, kirjanpito, liittymät, hankehallinta
Winshuttle	Massa-ajot SAPIin, mm. nimikkeistä
Console (ent.OpusCapita, nykyinen Posti Messaging 'mese')	Laskuoperaattorin laskunkuva-palvelusovellus. Käytetään laskun kuvan katsomiseen sekä tulostamiseen ja mihin lasku reititetty
Paytrail	Verkkomaksettujen suoritusten seuranta, selainsovellus
Perintäkumppanien sovellukset; Intrum Web ja Lowell Access	Perinnässä olevien saatavien katselu ja yhteydenpito perintäkumppanin kanssa, tilitys- ym. raporttien hakeminen
VTJKysely väestötietojärjestelmä	Väestötietojärjestelmä selainsovellus (Väestörekisterikeskus); henkilötietojen tarkastus laskutusta tai perintää varten
e-lomake	Asiakasrekisteriin ja nimikkeisiin liittyvät pohjat ja mahd. muut
Donna	Tampereen kaupungin arkistointijärjestelmä. SAPIsta siirretään suoraan Donnaan arkistoon tietoja.
Tasku	Tampereen kaupungin intra; ohjeiden julkaisu, käyttökatkojen viestintä, ajankohtaisten tietojen viestintä
Projektisalkku	Tampereen kaupungin projektit
Virta	Tampereen kaupungin työtilat, joita omassa käytössä ja projekteilla
Efecte	Palvelupyyntöjen hallintajärjestelmä. Asiakaspalvelussa käytössä.
DNA Call Center	Puhelinringin hallinnointi
MS Excel/Word/Skype/Visio/Outlook/powerpoint/access, IE-s	Microsoftin ohjelmat, selaimet
Acrobat reader DC	PDF lukeminen
PDF X Change	PDF-tiedoston muuttaminen word:n
Selma	Tampereen kaupungin päätökset ja niiden selailu
Laskutusohjelmisto (Access)	Suoritetiedot asiakaslaskutuksesta viedään ohjelmistoon
Fonecta	Puhelintietojen haku
TimeFlies	Tuntikirjaukset
Clearing kokonaisuuteen liittyvät sovellukset	Clearing kokonaisuuteen liittyvät sovellukset

Maksutietojen täyttäminen CSV-muotoiseen tiedostoon ja lähetys Monetran maksuliikenteeseen, arkistointi ja hyväksyminen	x				Käytössä tällä hetkellä seuraavissa: palkkaennakot, Tredun ateriakorvaukset, Tredun/lukioiden stipendit		
CSV-muotoisen tiedoston vastaanotto, maksutietojen sisällytys maksuliikennejärjestelmään, virheiden selvittely ja siirto pankkiin		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Yksittäismaksutositteen täyttäminen, asiatarkastus, hyväksyminen ja lähettäminen Monetralle (yksittäismaksu voidaan tehdä silloin kun saajana yksityishenkilö tai maksua ei voida maksaa ostorekontran kautta)	x					x	
Menojen hyväksyjien viranhaltijapäätösten ja allekirjoitusnäytteiden lähettäminen Monetralle ja huolehtiminen siitä että Monetralle on toimitettu tiedot muutoksista (esim. henkilöiden vaihtuminen)	x					x	
Maksutositteen maksukelpoisuuden tarkastaminen (ml. hyväksynnän tarkastus)		x				x	
Yksittäismaksutositteen syöttäminen manuaalisesti maksuliikenteeseen ja siirto pankkiin ja alkuperäisen tositteen arkistointi (paperi)		x					
Stipendien ja ateriakorvausten maksaminen toimeksiannosta (jos eivät tule csv-tiedostona)		x					
Kaupungin kassoihin maksettujen vuokrien tilityssumman hyväksyttäminen ja maksatus vuokranantajille kerran kuukaudessa (Vts, Viri ja Tva)		x				x	
Kaupungin kassoihin maksettujen vuokrien tilityksen hyväksyntä maksuun kerran kuukaudessa (Vts, Viri ja Tva)	x					x	
2 LÄHTEVÄ RAHALIIKENNE							
Aineistojen noutaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Maksuaineiston tekeminen omasta erillisjärjestelmästä, hyväksyminen ja siitä ilmoittaminen tietoineen Monetran maksuliikenteeseen	x						
Ostorekontran ajojen tekeminen: ehdotusajot ja maksuajot		x					
Poikkeuslistojen ajaminen ostorekontrasta niistä laskuista jotka eivät ole lähteneet maksuun ja siirto SAP-arkistoon (poikkeukset voivat olla esim. maksulukituksia tai kun toimittajalle vain hyvityksiä)		x					
Aineistojen lähettäminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Asiakkaan siirtämien erillismaksuaineistojen vertaaminen asiakkaan ilmoittamiin tietoihin ja lähettäminen pankkiin		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	
Maksupalautteiden noudot pankista ja tarkastukset (esim. onko aineisto mennyt eteenpäin pankissa)		x					
Ilmoittaminen asiakkaalle erillismaksuaineiston lähetyksestä, kun saatu palaute pankista		x					asiantuntijapalvelu
Ylimääräisten suoritusten palautusten tai hyvityslaskuihin perustuvien palautusten maksuehdotuksen tositteiden määrän täsmäytys ja maksaminen SAP-myyntireskontrasta (3 kertaa viikossa) asiakkaan antaman valtuutuksen perusteella. Monetrasta nimetty henkilö kontrolloi maksut ennen maksuunpanoa. Monetra toimittaa maksuunpanon todentavat dokumentit asiakkaan saataville sovitulla tavalla.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	asiantuntijapalvelu

Pankkitilille tulleiden virheellisten suoritusten (maksut jotka eivät kuulu kaupungille) ja pankin palauttamien virheellisten maksujen tietojen selvittäminen ja maksuunpano asiakkaan antaman valtuutuksen perusteella. Monetrin nimetty henkilö kontrolloi maksut ennen maksuunpanoa. Monetra toimittaa maksuunpanon todentavat dokumentit asiakkaan saataville sovitulla tavalla.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.	x	asiantuntijapalvelu
Ostoreskontran ja myre-palautusten maksuajojen siirto pankkiin ja palautteiden tarkastaminen.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.		
Kurssivoittojen/tappioiden kirjaaminen		x					asiantuntijapalvelu
3 KIRJANPITOSIIRROT							
Tiliotteiden siirtäminen kirjanpitoon	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetrin palvelulaskutus
Tiliotteiden siirto kirjanpitoon		x			Avopalvelut siirtää omien Danske-tiliensä (2 kpl) tiliotteet kirjanpitoon		asiantuntijapalvelu
Virheeseen jääneiden tapahtumien (Idocien) korjaaminen tai tarvittaessa muistion tekeminen, korjattujen tietojen tallentaminen InvoiceReadyyn		x					asiantuntijapalvelu
Pankkitilien loppusaldon täsmäytys kirjanpitoon kuukausittain		x					asiantuntijapalvelu
Maksuliikenteeseen liittyvien välitilien täsmäytys asiakkaan vastuulla olevien välitilien osalta (listaus kirjanpidossa)	x						
Maksuliikenteeseen liittyvien välitilien täsmäytys Monetrin vastuulla olevien välitilien osalta (listaus kirjanpidossa)		x					asiantuntijapalvelu
4 ARKISTOINTI							
Arkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetrin palvelulaskutus
Monetrin palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x					
KASSAPALVELUT	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetrin palvelulaskutus
Kassatoimintojen ohjaus ja linjaukset	x						
Kassojen toimintaohjeen päivittämisen valmistelu ja muutosehdotusten tekeminen asiakkaalle		x					erityisasiantuntijapalvelu
Yksiköllä on vastuu siitä että kaupungin kassatoiminnan ohjeistuksia noudatetaan (esim. huolellinen rahankäsittely ja säilytys), henkilöstö koulutetaan ja perehdytetään riittävästi ja että yksikössä on tarvittavat tarkemmat ohjeistukset kassatoimintaa varten	x						
Kassatoimintojen neuvonta- ja koordinoituvuudet (mm. käytäntöjen ohjeistus ja viestintä, säännölliset yhteistyöpalaverit asiakasyksiköiden kanssa)		x					erityisasiantuntijapalvelu
Kassan perustamis-, muutos- ja lopetuspäätösten tekeminen (päätoimintatarkistukset yksiköiltä)	x						
Neuvonta kassapäätösten sisällön osalta ja päätösesitysten tarkistaminen		x				x	erityisasiantuntijapalvelu
Henkilöiden nimeäminen yksikössä: kassatoiminnosta vastaava henkilö, kassanhoitaja, rahahuollon pääkäyttäjä, vaihtorahan tilaaja, ja nimien ilmoittaminen Monetrille	x						
Ilmoittaa ja ylläpitää keskitetysti pääkäyttäjien ja vaihtorahan tilaajien tiedot rahahuoltokumppanille		x				x	asiantuntijapalvelu
Yksikkö sopii omaan rahahuoltoonsa liittyvät käytännön asiat rahahuoltokumppanin kanssa (puitesopimuksen rajoissa)	x						

Kassatoiminta yksikössä: kassajärjestelmän ja maksupäätteen käyttäminen, käteis- ja korttimaksujen vastaanotto, hyvitykset/korjaukset, kassan täsmäytys, rahatililykset rahahuoltokumppanille, vaihtorahan tilaaminen, virhetilanteissa yhteys järjestelmätoimittajaan, tapahtumien raportointi tarpeen mukaan	x					
Tuotteiden ylläpitäminen kassajärjestelmässä yksikön oman tarpeen osalta	x					
Kirjanpitoon siirrot kassajärjestelmästä tarvittaessa (virhetilanteissa)	x					
Erillismaksupäätteellä toimivat yksiköt tarkistavat tulot kirjanpidosta ja lähetävät rahatililyslomakkeet tiliointitietoineen Monetraan (tiliotteelle tiliöidään maksuliikenteessä)	x					
Erillismaksupäätteellä toimivan yksikön lähettämän rahatililyslomakkeen mukaan tiliöidään tiliotapahatuma		x				asiantuntijapalvelu
Kun yksikössä on käytössä SAP-kassakirja (ei kassajärjestelmää), tulojen kirjaaminen SAP-kassakirjaan ja rahojen tilitys rahahuoltokumppanille	x					
Tiedottaa Monetralle uuden toimipisteen avaamisesta liiketunnuksen tilaamista varten, ja allekirjoittaa tilauksen kun Monetra täytännyt tilauslomakkeen	x					
Liiketunnuksen tilauslomakkeen täyttäminen, allekirjoituksen pyytäminen asiakkaalta ja tilauksen lähettäminen korttimaksujen välittäjälle (kauppiastunnus)		x				asiantuntijapalvelu
Kertoo Monetralle tarpeen uudelle maksupäätteelle (Ceepokseen liittyvä tai erillismaksupäätte)	x				Pusatec-kassoihin liittyvät maksupäätteet yksikkö tila itse	
Maksupäätteiden tilaaminen (Ceepokseen liittyvä tai erillismaksupäätte) asiakkaan toimeksiannosta		x				asiantuntijapalvelu
SAP-kassakirjan tekninen tuki		x				erityisasiantuntijapalvelu
Pääkassapalvelu (Frenckell)						
Asiakaspalvelu kassapisteellä, puhelimitse, sähköpostitse; kuntalaisille ja kaupungin yksiköille (esim. maksujen ja tilitysten vastaanotto, liikemaksukirjeiden vastaanotto ja toimitus laskutukseen)		x				
Asiakaspalvelupisteeseen liittyvät asiat, esim. vuoronumerotauluihin ja infotauluihin liittyvät tehtävät		x				
Sähköpostiviesti vuokratyöehtöille (TVA/VTS) kassaan maksetuista laskuista päivittäin		x				
Yksikkö ilmoittaa stipendien määrät ja noutajat kassapalveluihin sähköpostitse (excel)	x					
Rahan tilaaminen stipendejä varten yksiköstä saatujen tietojen perusteella ja stipendien maksaminen noutajille		x				
Laskukopioiden tulostus laskuoperaattorin palvelusta tarvittaessa loppuasiakkaille		x				
SAP-myyntireskontran tietojen tarkastelu tarvittaessa loppuasiakkaan pyynnöstä		x				
Asiakkaan yhteystietojen muutosten ottaminen vastaan ja ilmoitus laskutukseen		x				
Viitteettömien tositetapahtumien skannaus InvoiceReadyyn päivittäin (esim. pysäköintivirhemaksut)		x				
Pääkassan rahojen laskenta ja täsmäytys päivittäin, tarvittaessa korjaukset		x				
Pääkassan päättäminen ja kirjanpitoon siirto päivittäin		x				
Tilitykset pääkassalta rahahuoltokumppanille ja vaihtorahan tilaaminen pääkassalle viikottain		x				
Kassatilin täsmäytys kirjanpitoon kuukausittain		x				
Tase-erittelyn tekeminen kassatilitä tilinpäätökseen		x				
Pääkassan tositteiden arkistointi sovitulla tavalla (palvelusopimuksen AMS-liite)		x				
Pääkassan aukiolosta päättäminen poikkeustilanteissa, viestintä asiakaspalvelupisteen vastuuhenkilöille ja viestintä loppuasiakkaille (esim. Monetran henkilöstötilaisuudet jolloin kassa suljettuna).		x			Päätetty 24.1.2019 että on Monetran vastuulla.	
Kassan tarkastus kuukausittain ja raportointi asiakkaalle sovitulla tavalla. Monetra kontrolloi tarkastusraportin kuukausittain.		x				x

Pääkassan kassapäätöksen päivittäminen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti	x					
Pääkassan kassapäätöksen sisällön ajantasaisuudesta huolehtiminen, päivitystarpeen viestintä kaupungille		x				
Henkilöstökassapalvelu (henkilöstökassan toiminta loppunut 31.12.2018)						
Henkilöstökassan asiakaspalveluun tai tileihin liittyvä selvittelytyö		x				
Joukkoliikenteen clearing-toimintoihin liittyvä palvelu						
Vastuu clearing-toimintojen kokonaisuudesta	x					
Joukkoliikenteen maksujärjestelmän taloudellinen selvitys (palveluntuottajat ja myyntiorganisaatiot), lipputulojen ja latausvelan seuranta, raportointi ja tilastointi, kokonaisuuteen liittyvät täsmätykset, maksamisen valvonta, yksittäismaksut, muistiotositteet ja nettimyynin viitemaksujen seuranta, laskutus ja tilitykset, tukien ja valtionapujen hakeminen ja seuranta		x				
Yleistä / verkkokaupat ja verkkomaksaminen						
Peruslinjaukset ja toimintamallit verkkokauppoihin ja verkkomaksamiseen liittyen (esim. ensisijaisesti Ceepos-verkkokaupan käyttäminen, verkkomaksamisen käyttö aina Ceeoksen kautta, suoriteperusteisuus kirjauksissa)	x					
Verkkokaupan visuaalinen ilme ja linjaus verkkokauppasivun/linkkien julkaisemisesta kaupungin www-sivuilla	x					
Ceepos-verkkokauppa (asiakkaalla ei omaa verkkokaupparatkaisua)						
Esiselvittämisen koordinointi		x		EI SIS	Sovitaan erikseen ko. yksikön kanssa	erityisasiantuntijapalvelu
Esiselvittämiseen osallistuminen: oman toiminnan ja verkkokaupparatkeen kuvaaminen ja perustelut	x					
Päätös Ceepos-verkkokaupan käyttöönotosta kaupungin linjausten mukaisesti, esiselvitykseen perustuen	x					
Käyttöönoton suunnittelun ja toteutuksen koordinointi, käyttöönottosuunnitelman kokoaminen		x		EI SIS	Sovitaan erikseen ko. yksikön kanssa	erityisasiantuntijapalvelu
Käyttöönoton suunnitteluun osallistuminen ja vastuu toteutuksesta oman toiminnan osalta	x					
Asiakasyksikön Ceepos-verkkokaupan vastuuhenkilön ja varahenkilön nimeäminen	x					
Ceepos-verkkokaupapohjan määrittely ja ylläpitäminen yhteistyössä järjestelmätoimittajan kanssa		x	x			erityisasiantuntijapalvelu
Tuotteiden ja tuoteryhmien ylläpito oman toiminnan osalta	x					
Maksamisen virhetilanteiden seuraaminen Suomi.fi-palvelussa ja ilmoittaminen toimittajalle (Paytrail)	x					
Verkkomaksujen (verkkopankki- ja korttimaksujen) tilitysten täsmäyttäminen		x				asiantuntijapalvelu
Ceepos-verkkokaupan yhteistyöfoorumien ja järjestelmätoimittajayhteistyön koordinointi		x				
Päätös Ceepos-verkkokaupan käytön lopettamisesta kaupungin linjausten mukaisesti	x					
Käytön lopettamiseen liittyvät toimenpiteet (ohjaustietojen päivitys)		x				erityisasiantuntijapalvelu
Verkkomaksaminen liitettynä asiakkaan verkkokauppaan (asiakkaalla oma verkkokaupparatkaisu)						
Asiakas esittää verkkomaksamis-maksutavan käyttöönottoa olemassa olevaan verkkokauppaansa	x					
Integraatiomahdollisuuden esiselvittäminen Ceepos-verkkomaksamiseen; kokonaisuuden koordinointi		x		EI SIS	Sovitaan erikseen ko. yksikön kanssa	erityisasiantuntijapalvelu
Teknisen rajapintakuvausten ylläpitäminen yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa		x	x			erityisasiantuntijapalvelu

Integraatiomahdollisuuden esiselvittämiseen osallistuminen: kertoo verkkopalvelunsa perustiedot, toiminnot ja ominaisuudet, selvittää tekniseen rajapintaan liittyvät asiat, hoitaa yhteistyön oman järjestelmätoimittajansa kanssa	x						
Päätös verkkomaksamisen/verkkokaupan käyttöönotosta kaupungin linjausten mukaisesti, esiselvitykseen perustuen	x						
Käyttöönoton suunnittelu ja toteutuksen koordinointi, käyttöönottosuunnitelman kokoaminen		x		EI SIS	Sovitaan erikseen ko. yksikön kanssa		erityisasiantuntijapalvelu
Käyttöönoton suunnitteluun osallistuminen ja vastuu toteutuksesta oman toiminnan ja oman verkkokaupparatkaisun osalta	x						
Verkkokaupan vastuuhenkilön ja varahenkilön nimeäminen	x						
Maksamisen virhetilanteiden seuraaminen Suomi.fi-palvelussa ja ilmoittaminen toimittajalle (Paytrail)	x						
Verkkomaksujen (verkkopankki- ja korttimaksujen) tilitysten täsmäyttäminen		x					asiantuntijapalvelu
Tuotteiden ja tuoteryhmien ylläpito omassa verkkokaupassa ja tarvittaessa Ceepoksessa	x						
Päätös verkkomaksamisen/verkkokaupan käytön lopettamisesta kaupungin linjausten mukaisesti	x						
Käytön lopettamiseen liittyvät toimenpiteet (Ceepos-ohjaustietojen päivitys)		x					erityisasiantuntijapalvelu
KASSANHALLINTAPALVELUT	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Kassaennuste-excelin laatiminen yksikössä ja toimittaminen Monetralle	x						
Tietojen kerääminen (sisäänluku) maksuvalmiusennustetta varten		x					erityisasiantuntijapalvelu
Maksuvalmiusennusteiden laatiminen ja raportointi ja toimenpide-ehdotukset omistajaohjaukselle		x					erityisasiantuntijapalvelu
Maksuvalmiusennusteen analysointi, linjaukset, päätelmät ja toimenpiteet maksuvalmiusennusteen perusteella	x						
Konsernitilin hallinta ja pääkäyttäjyys (verkkopankin kautta): käyttöoikeuksien, korkotietojen ja limiittitietojen ylläpitäminen	x					x	
Konsernitilin selailuoikeudet (verkkopankin kautta), jotta pääsee selaamaan tapahtumia, katsomaan saldoja jne.		x			Valtuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.		erityisasiantuntijapalvelu
Omistajaohjaus määrittelee konsernitiliin liitettävät pankkitilit, neuvottelee yhtiön kanssa konsernitiliehtot ja limiitintarpeen	x						
Tekee pankkitilien avaamis/loppamispäätökset ja ilmoittaa muutokset Monetralle	x						
Pankkitilien avaamiseen/loppamiseen liittyvät käytännön toimet, esim. tietojen päivittäminen maksuliikennejärjestelmään ja laskentatunnisteiden ylläpito		x					erityisasiantuntijapalvelu
Konsernitilin keskisaldojen ilmoittaminen Suomen Sijoitustutkimukselle	x						

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
SAP	Toiminnanohjausjärjestelmä, useita moduleja; kirjanpito, myyntireskontra, liittymät
Analyse maksuliikenne ja Banking	Analyse Oy:n maksuliikenne sovellus
Basware InvoiceReady (IR)	Baswaren InvoiceReady arkisto sovellus
Loomis	Rahahuolto kumppanin selainsovellus. Käyttö: ylläpidetään tietoja ja pääkassa tilitysten tekemiseen ja muuden yhteydenpitoon. Raportointi.
Ceepos	Kassajärjestelmä, CPU Oy. Käytetään pääkassalla ja ylläpito-oikeudet kassan asiantuntijoilla selvittelyä ja raportointia varten.
OpusCapita tyvi pro	OpusCapitan selainsovellus, jota käytetään intrastat-ilmoittamisessa (ml. katso tunnukset)
Paytrail	Verkkomaksettujen suoritusten seuranta, selainsovellus
Perintäkumppanin sovellus; Intrum Web ja Lowell Access	Selaimessa käytettävä sovellus. Käytetään tilitysten selvittelyyn ja saatavien hakuun asiakaspalvelussa.
Facta asukastietojärjestelmä	Tarkistetaan Tamperealaisten hlöjen tietoja
VTJKysely väestötietojärjestelmä	Väestötietojärjestelmä selainsovellus (Väestörekisterikeskus); suoritusten selvittelyyn ja asiakaspalvelussa tarvittaessa
Donna	Tampereen kaupungin arkistointijärjestelmä. SAPista siirretään suoraan Donnaan arkistoon tietoja.
Virta	Tampereen kaupungin työtilat; omat työtilat, projektit
Tasku	Tampereen kaupungin intra; ohjeiden julkaisu, käyttökatkojen viestintä, ajankohtaisten tietojen viestintä

Projektisalkku
Selma
Efecte
DNA Call Center
[MS Excel/Word/Skype/Visio/Outlook/powerpoint/access, IE-selain, FireFox-selain, Chrome-selain](#)
Acrobat reader DC
PDF X Change
TCS
[Nets](#)
[Pankkien verkkopankkisovellukset](#)
[Fonecta](#)
[E-Passi, EazyBreak, Smartum, Edenred](#)

Tampereen kaupungin projektit. Käytetään kaupungin tulojen hakemiseen, kun viitteettömällä tulolla ei ole selkeitä tietoja. Projektien hallinta.
Tampereen kaupungin päätökset ja niiden selailu. Käytetään mm. kassatoiminnoissa päätöksen teossa, kilpailutettujen palvelujen (Monetran kilpailuttama) päätösesityksen valmistelu.
Palvelupyyntöjen hallintajärjestelmä. Asiakaspalvelussa käytössä.
Puhelinringin hallinnointi
Microsoftin ohjelmat, selaimet
PDF lukeminen
PDF-tiedoston muuttaminen word:n
Korttimaksujen välitys ja niiden seuranta/Verifone; korttimaksujen tapahtumat, maksupäätteet, raportointiluvut, kauppiastunnus, virhetilanteet
Nets Oy:n raportointipalvelu; tilitysten seuranta, korttitapahtumat, maksupäätteet, raportointiluvut
Verkkopankkiin kirjautuminen ja tietojen tarkastukset
Puhelintietojen haku
Kohdennettujen maksuvälineiden raportointipalvelu

TAMPEREEN KAUPUNKI

Ostolaskupalvelut

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama	Kontrolli- tapahtuma	Monetran palvelulaskutus
Katso TRE kirjanpito-välilehti , siellä kaikki talouden yhteiset asiat							
Käytännön operatiivinen yhteistyö ostolaskuoperaattorikumppanin kanssa (sopimus on Monetran ja kumppanin välinen)		x					ei erillislaskutusta asiakkaalle
Käytännön operatiivinen yhteistyö ostolaskujen tarkastuspalvelua tuottavan kumppanin kanssa (sopimus on kaupungin ja kumppanin välinen)		x					erityisasiantuntijapalvelu

1 OPERATIIVINEN HANKINTA

Operatiivinen hankintaehdotuksen laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Päätökset tilausoikeuksista	x						
Hankintaehdotuksen tekeminen (SAP, Ostari)	x						
Tullitietojen (Intrastat) täydentäminen SAP-ostotilaukselle	x						
Tilauksen tekeminen yksikön omassa tilausjärjestelmässä (esim. Aromi)	x						
Ostotilauksen tallentaminen asiakkaalta saatujen tietojen mukaan		x			Masterit tallentavat yksittäisiä ja pääkäyttäjät tallentavat suuret massat winshuttle-työkalulla		asiantuntijapalvelu
Hankinnan hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Tilauspäätöksen tekeminen (hankintasopimuksen puitteissa)	x						
Toimeksiantosopimuksen tekeminen toimittajan kanssa (tehdään silloin kun ostetaan tai hankitaan työsuorituksia, joista tulee maksettavaksi ns. työkorvauksia ja hankinnasta ei ole tehty muuta hankintasopimusta)	x						
Hankintaehdotuksen hyväksyminen	x					x	
Hankinnan toteuttaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Toimittajarekisterin ylläpito: uuden toimittajan avaus, toimittajan laajennus, pankkitilin muutos, toimittajatietojen päivittäminen ja toimittajan sulkeminen		x					
Konkurssiin menneiden toimittajien tietojen tarkistus toimittajarekisterissä (tiedot Virallisesta lehdestä), etsitään onko toimittaja SAPissa, jos on suljetaan toimittaja ja poistetaan tilinumero. Jos on avoimia suorituksia, kysytään konkurssiperän hoitajalta mille tilille maksetaan.		x				x	asiantuntijapalvelu
Uuden toimittajan ennakkoperintärekisteriin kuulumisen tarkistaminen toimittajaa perustettaessa (ytj.fi)		x				x	
Toimeksiantosopimusta tehtäessä toimittajan ennakkoperintärekisteriin kuulumisen tarkistaminen.	x					x	
Toimeksiantosopimukseen liittyen: YEL-todistuksen pyytäminen toimittajalta, sen säilyttäminen ja YEL-vakuutuksen voimassaolon tarkistaminen vuosittain (toimeksiantosopimuksen laatijan on vuosittain pyydettävä yksityiseltä elinkeinonharjoittajalta todistus voimassa olevasta yrittäjäeläkkeestä)	x					x	
Laskuportaalien ohjeistuksen ylläpitäminen ja toimittajien neuvominen portaalien käytössä		x					
Laskuportaalien ohjeistuksen päivittäminen kaupungin www-sivuille	x						
Laskupostilokero-sopimuksen tekeminen Postin kanssa (kun asiakkuus Monetraan alkaa)	x						
Automaattireititustietojen toimittaminen Monetralle	x						
Automaattireititustietojen tallentaminen ja päivittäminen järjestelmään		x					
Uusien (tai poistuvien) OVT-tunnusien ilmoittaminen laskuoperaattorille ja päivityksen pyyntö Tieken sivuille		x					

CN-nimikkeiden ylläpito, avaaminen, muutokset (CN-nimikkeet ovat tuotteiden tunnistustietoja Tullia/Intrastat-ilmoitusta varten)		x					asiantuntijapalvelu
Ostoryhmätunnisteiden ylläpito, avaaminen, muutokset (ostoryhmän avulla määritetään esim. ostajan yhteystiedot)		x					
Materiaalinimikkeiden avaaminen (isot massat)		x					asiantuntijapalvelu
Toimittajateranssipyyntö lähettäminen Monetralle (toimittajateranssi määrittelee rajan ostolaskun automaattiselle täsmäytymiselle tai masterin tekemälle täsmäytykselle; asiakasyksikkö määrittelee toleranssit kaupungin ohjeistamissa rajoissa)	x						
Toimittajateranssin tallentaminen SAPIin		x					
Kirjepohjien tallentaminen SAPIin kirjeenvaihtotoiminnallisuutta varten		x					
Kaupungin yksiköiden laskutusosoitelistan ylläpito		x					
Kaupungin yksiköiden laskutusosoitelistan päivittäminen kaupungin www-sivuille	x						
Ostolaskun pyytäminen verkkolaskuna toimittajalta, oikean OVT-tunnuksen ja operaattoritiedon ilmoittaminen toimittajalle laskua varten	x						
Oikeiden laskutustietojen antaminen toimittajalle (esim. ostotilausnumero, kustannuspaikka, maksuehto, laskutusosoite ja OVT-tunnus)	x						
SAP-Kukko, toiminnallisuuden avaaminen asiakkaalle ja ohjaustietojen ylläpito		x					asiantuntijapalvelu
SAP-Kukko, hinnaston ja kaluston ylläpito	x					Tampereen Infra Oy tekee keskitetysti muille, mutta Tuomi Logistiikka Oy (2480) tekee itse	
SAP-Kukko, uuden kuljetuksen luonti SAPIin (VT01N-transaktio)	x						
SAP-Kukko, rahtikustannusten luonti - ostotilaus SAPIin (VI04-transaktio)	x						
SAP-Kukko, avoimien laskujen muodostaminen ostoreskontraan (MRRL-transaktio)	x					Tampereen Infra Oy tekee keskitetysti muille, mutta Tuomi Logistiikka Oy (2480) tekee itse	
SAP-Kukko-suoritukset nousevat ostolaskujen maksatusajon yhteydessä maksuun (ei erillistä ajoa)		x					asiantuntijapalvelu
SAP-Kukko, maksuerittelyn lähettäminen toimittajalle	x					Tampereen Infra Oy tulostaa ja lähettää keskitetysti muille, mutta Tuomi Logistiikka Oy:ltä (2480) lähtee maksuerittely automaattisesti sähköpostilla toimittajätietojen mukaan	
SAP-Kukko, tuloajon tekeminen maksuista, joissa Infra on maksunsaaja (Infra tekee tuloajon, ajetaan toimittajille 101411 (sisäiset) ja 78944 (konserniyhteisöt)	x						
SAP-Kukko, kaupungin yksiköiden maksujen kuittaus (kirjanpidossa)		x					asiantuntijapalvelu
Intrastat-raportin täsmäytys oman yksikön osalta kuukausittain	x						
Intrastat-raportin ajaminen ja lähetys Tullille kaupungin yksiköiden ja Tuomi Logistiikan osalta kuukausittain		x					asiantuntijapalvelu
Hankintojen raportointi hankintapäällikölle ja talousyksikölle (kerran vuodessa suurimmat toimittajat hankintapäällikölle, 3 kertaa vuodessa ostot palveluryhmittäin ja ostot tavararyhmittäin talousyksikköön ja hankintapäällikölle)		x					erityisasiantuntijapalvelu
Hankinnan vastaanottaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Tavarain/palvelun vastaanotto, reklamaatiot ja muu yhteydenpito toimittajan kanssa	x						
Tilauksellisten ostojen osalta pakollisen tavarain vastaanottomerkinnän tekeminen SAP-järjestelmään heti, kun tilattu tavara/palvelu on vastaanotettu	x						

2 OSTOLASKUN VASTAANOTTO							
Ostolaskun vastaanottaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus

Verkko-ostolaskut otetaan vastaan SAPin kierrätykseen. Manuaalireititykseen tulevista laskuista tarkistetaan ja tarvittaessa täydennetään tiedot (kirjauspäivä, pankkitili, uusi toimittaja, käteisalennus).		x					
Verkko-ostolaskujen ja PSOP-liittymästä (palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä) tulevien idocien käsittely: virheelliset ja puutteelliset tiedot korjataan suoraan idocille mastereiden toimesta		x					asiantuntijapalvelu
Laskuportaalin kautta saapuvien verkkolaskujen vastaanotto		x					
Paperilasku vastaanotetaan asiakkaan laskupostilokeron kautta		x					
Paperilaskut lajitellaan ja skannataan ja tarkistetaan perustiedot (ellei ole palautettava lasku)		x					
Toimeentulotukilaskujen ja avustuskulomakkeiden vastaanotto yksiköistä ja skannaaminen ja perustietojen tarkistaminen		x					
Ostotilauksellisen laskun täsmäyttäminen manuaalisesti silloin kun automaattitäsmäytys ei ole onnistunut ja siirtäminen ostoreskontraan (tai kiertoon jos manuaalitäsmäytyskään ei ole mahdollinen)		x			Tampereen Vedelle tehdään täsmäytys mutta ei siirretä laskuja kirjanpitoon vaan lähetetään ne Veden asiataarkastajalle		Treen Vedelle laskutetaan asiantuntijapalveluna, koska prosessi asiakkaan toiveesta erilainen
Verkko-ostolaskujen seuranta ja raportointi verkkolaskuperaattorin LENS-järjestelmästä		x					asiakkaan toimeksianto:
Kuukausittain pistokoeluonteinen tarkistus perustetuista toimittajista ja muutoksista muutaman toimittajan osalta (palvelupäällikkö tekee, tilintarkastajan suositus).		x				x	erityisasiantuntijapalvelu
Ostolaskun vastaanottotarkastuksen tekeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Epäselvien laskujen selvityspyynnöt toimittajille ZOR-kirjeenvaihdon kautta (ei ole vielä osa palvelua, pilotointi vuonna 2019)		x		Ei SIS			
Paperilaskujen palauttaminen toimittajille ja verkkolaskujen pyytäminen (ei ole vielä osa palvelua, pilotointi vuonna 2019)		x		Ei SIS			
Ostolaskun lähettäminen kiertoon	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Laskut lähetetään kierrätysjärjestelmässä kiertoon asiakkaalle, mikäli lasku ei ole täsmäytynyt eikä automaattireitittynyt		x					
Asiakas huolehtii asiataarkastaja- ja hyväksyjäoikeuksista ja asiataarkastajalistojen toimittamisesta Monetralle	x					x	
Varahenkilöasetusten tallennus järjestelmään poissaoloja varten	x						
Varahenkilöasetusten tallennus pyynnöstä järjestelmään poissaoloja varten (äkilliset poissaolot)		x					asiantuntijapalvelu

3 OSTOLASKUN KIERRÄTYS							
Ostolaskun tiliöiminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Ostolaskun tiliöiminen	x						
Ostolaskun tiliöiminen asiakkaalta saatujen yksityiskohtaisten tiliöintiohjeiden mukaan lisäpalveluna (esim. pääkirjatili, kustannuspaikka, alv-koodi)		x		Ei SIS	Monetra tiliöi Pirkanmaan Voimia Oy:n laskut kolmen kustannuspaikan osalta		asiantuntijapalvelu
Ostolaskulle tallennetaan irtaimistotiedot	x						
Ostolasku jaksetaan tarvittaessa	x						
Ostolaskun tarkastaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Asiataarkastusoikeuksien hakeminen	x						
Ostolaskun asiataarkastaminen	x						
Ostolaskun aiheellisuuden tarkastaminen	x						

Aiheettomien kierrossa olevien ostolaskujen poistaminen järjestelmästä pyynnöstä		x					
Asiatarkastajille ja hyväksyjille lähtevien automaattiviestien tallentaminen ja ajastaminen SAPIin (esim. erääntyneet ja lähipäivinä erääntyvät laskut)		x					
Tiettyjen keskitetysti käsiteltävien ostolaskujen asiatarkastus (perintätoimistot, ulosotto, myyntilaskuoperaattori)		x			Vastuutus-asiakirjan mukainen tehtävä.		asiantuntijapalvelu
Pirkanmaan Voimia Oy:n kaupungille lähettämien aterialaskujen asiatarkastaminen (ateriat joissa ei käytetä Timeconia tai joita ei muutoin makseta kassalla)		x		Ei SIS	Lisätty vastuumatriisiin 15.4.2019, laskutus lisäpalveluna		asiantuntijapalvelu
Ostolaskun hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Hyväksymisoikeuksien hakeminen	x						
Ostolaskun hyväksyminen	x					x	
Tiettyjen keskitetysti käsiteltävien ostolaskujen hyväksyntä (perintätoimistot, ulosotto, myyntilaskuoperaattori)	x					x	

4 SIIRROT							
Ostolaskujen siirtäminen ostoireskontraan	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Ostolaskut siirtyvät hyväksynnän jälkeen automaattisesti ostoireskontraan, jos laskut ovat kunnossa.		x					
Kierrolta palautuneen hyväksytyyn laskun tietojen täydentäminen tai lähettäminen täydennettäväksi (jos laskun koko summaa ei ole tiliöity tai laskun tiliöinnissä on käytetty virheellistä tiliöintitietoa esim. suljettu kustannuspaikka)		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Masterin ostolaskuboksiin palautettujen laskujen siirto ostoireskontraan (jos ostotilauksellisen laskun tavaravastaanoton jälkeen lasku palautetaan masterille)		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Työjonojen katkaisu, jos lasku on käsittelijällä, jolla ei ole oikeuksia käsitellä laskua tai jos laskun työnohjauks on avoimena henkilöllä		x					asiakkaasta johtuvat virhetilanteet: asiantuntijapalvelu
Erillisiä järjestelmistä (PSOP ja Tredean Innovaatiosetelijärjestelmä) suoraan ostoireskontraan saapuvat laskut nousevat normaaliin maksatusajoon		x					
Ostolaskujen siirtäminen pääkirjanpitoon	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Ostolaskut siirtyvät hyväksynnän jälkeen automaattisesti pääkirjanpitoon.		x					

5 MAKSATUS							
Maksatusehdotusten laatiminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Maksatusajojen muodostaminen (maksuliikenne tekee)		x					
Hyvitys-/veloituslaskujen kohdistaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Poikkeamalistan käsittely kerran kuukaudessa, kun maksuliikenne on muodostanut sen.							
Hyvitys- ja veloituskassojen kuittaus. Katsotaan, onko toimittajilta jäänyt käyttämättömiä hyvityslaskuja tai lukittuja veloituskassoja. Jos toimittajalta ei ole tullut veloituskassoja, joihin hyvityslaskut voisivat kohdistua, pyydetään toimittajalta rahanpalautus.		x				x	
Hyvityslaskujen tarkkailu jatkuvasti, tarvittaessa rahanpalautuksen pyytäminen ja tositteiden kuittaukset.		x				x	

Maksujen lähettäminen maksuliikenteeseen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus

6 OSTOESKONTRA							
Ostoeskontran selvitysten tekeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Toimittajien saldobahvistuskyselyihin vastaaminen (etenkin tilinpäätösaikaan)		x					asiantuntijapalvelu
Maksukehotusten käsittely (tarkistetaan alkuperäisen laskun tilanne, jos alkuperäistä laskua ei löydy, pyydetään toimittajalta kopio alkuperäisestä laskusta, jos lasku on jo kierrolla, informoidaan asiatarkastajaa/hyväksyjää)		x					
Tampereen Vedelle saapuvat maksuistutukset skannataan tiedoksi Veden määrittämälle yhteyshenkilölle.		x		x			asiantuntijapalvelu
Viivästyskorkolaskujen selvittäminen (selvitetään mistä viivästys johtuu ja kohdennetaan lasku sen mukaisesti oikealle yksikölle)		x					
Tampereen kaupungin sisäisten ostovelkojen ja myyntisaamisten täsmäytys kuukausittain		x					asiantuntijapalvelu
Ostoeskontran kuittausten väliin 295800 täsmäytys (rahanpalautusten ja hyvityslaskujen käsittely)		x					
Lukittujen laskujen vapauttaminen (hyväksytyt ostotilaukselliset laskut voivat mennä lukkoon esim. jos hinta on ollut eri ostotilausta tehtäessä kuin laskulla)		x					
Ostoeskontraan hyväksytyin, maksamattoman ostolaskun poistaminen ostoeskontrasta asiakkaan pyynnöstä		x					
Ostoeskontran kauden sulkeminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Lukitaan ja avataan kirjauskautet ja tehdään muut tähän liittyvät tehtävät (kirjanpito tekee)		x					

7 ARKISTOINTI							
Ostoeskontran arkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x					
Ostolaskujen ja reskontra-aineiston loppuarkistointi	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama		Monetran palvelulaskutus

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
SAP	Toiminnanohjausjärjestelmä, useita moduleja
Ostari	Ostotilaukset Ostari-järjestelmässä
SAP ZOR	Ostolaskujen kierrätysjärjestelmä
SAP MM	Materiaalihallinta
SAP AP	Velkojen hallinta
SAP FICO	Kirjanpito
Winshuttle	Massa-ajot SAPIin
Kofax Ascent Capture	Ostolaskujen skannaus- ja tarkistusohjelma
Liaison Lens	Raportointi (laskuportaalin kautta saapuneet verkkolaskut ja muut verkkolaskut)

Liaison laskuttajaportaali

Donna

Tasku

Virta

Projektisalkku

Efecte

MS Excel/Word/Skype/Visio/Outlook, IE-selain, FireFox-selain

Acrobat reader DC

PDF X Change

Selma

Verkkolaskujen lähettäminen laskuportaalin kautta

Tampereen kaupungin arkistointijärjestelmä

Tampereen kaupungin intra; ohjeiden julkaisu, käyttökatkojen viestintä

Tampereen kaupungin työtilat

Tampereen kaupungin projektit

Palvelupyyntöjen hallintajärjestelmä

Microsoftin ohjelmat, selaimet

PDF lukeminen

PDF-tiedoston muuttaminen word:n

Tampereen kaupungin päätökset ja niiden selailu

TAMPEREEN KAUPUNKI

Muut asiantuntijapalvelut

päivitetty 30.12.2021/NS
käyty läpi ja tehty päivitykset 9.1

Asiantuntijapalvelut	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Poikkeama
Asiakkaan asiakasvastaavan ja Monetran asiakasvastaavan tiivis yhteistyö ja yhteydenpito sovitus mukaisesti	x	x		
Proaktiivinen työote ja kehittämis ehdotukset palveluun	x	x		
Tiedottaminen koskien kaikkia alla mainittuja palveluja, tarkemmat vastuut kuvattua asioittain alla.	x	x		
Koko kaupungille suunnatut henkilöstö- ja esimieskoulutukset (yleinen koulutustarjonta): koulutusten suunnittelu, koulutuksista tiedottaminen, neuvonta, ilmoittautumiset, tilavaraukset, osallistujalistat ja osallistujavahvistukset, palautteet ja niiden analysointi, osallistujien tallennus Sappiin, koulutusmateriaalin kerääminen ja toimittaminen osallistujille ja tallettaminen Taskuun, tarvittaessa koulutustilaisuuksien avaukset ja kouluttajan tukena toimiminen, kouluttajien haku ja yhteistyö, sopimusten ja kilpailutusten valmistelu sekä palvelun laadun seuranta ja raportointi ja koulutusohjelmien ja koulutusmateriaalien tallennus Donnaan.		x		Koulutuksia koskevat sarakkeen B järjestelyt kouluttajan tarpeen mukaan.
Hyväksyy yleisen koulutustarjontakokonaisuuden	x			
Johtamisen valmennusohjelma: sisällöntuottamisen hallinnolliset tehtävät, koulutusmateriaalien valmistelu ja vienti verkko-oppimisympäristöön, kurssialustan rakentaminen toivotun ilmeen ja rakenteen mukaisesti, käyttäjätestaukset (asiakas ilmoittaa testaajat Monetraan), opiskelijoiden neuvonta ja viestintä, opintojen etenemisen seuranta, raportointi ja muistutukset (suorittaneet/kesken/ei aloittaneet/uudet esimiehet), koulutustietojen vienti SAP:iin sekä yhteistyö verkko-oppimisympäristön palveluntuottajan kanssa. Tiedottaminen, esitysmateriaalien valmistelu ja Taskun sivujen päivittäminen. Sisältöjen päivitykset.	x	x		Sisällön suunnittelu seuraavasti asiakkaalla: kokonaiskuvan ja aiheiden/teemojen määrittäminen sekä asiantuntijuus sekä sisältöjen hahmotteleminen ja kommentointi. Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Hyväksyy johtamisen valmennusohjelman kokonaisuuden	x			

Hallinto-osaamisen koulutusohjelma: sisällöntuottamisen hallinnolliset tehtävät, koulutusmateriaalien muokkaaminen haluttuun esitysmuotoon ja vienti verkko-oppimisympäristöön, käyttäjättestaukset (asiakas ilmoittaa testaajat Monetraan), opiskelijoiden neuvonta ja viestintä, opintojen etenemisen seuranta, raportointi ja muistutukset (suorittaneet/kesken/ei aloittaneet/uudet osallistujat), koulutustietojen vienti SAP:iin sekä yhteistyö verkko-oppimisolustan palveluntuottajan kanssa.	x	x		Sisällön suunnittelu seuraavasti asiakkaalla: kokonaiskuvan ja aiheiden/teemojen määrittäminen sekä asiantuntijuus sekä sisältöjen hahmotteleminen ja kommentointi.
Hyväksyy hallinto-osaamisen koulutusohjelman kokonaisuuden	x			
Mentorointi: suunnittelu, tiedottaminen, esitysmateriaalien valmistelu ja Taskun sivujen päivittäminen, koulutusmateriaalien vienti verkko-oppimisympäristöön ja kurssialustan rakentaminen toivotun ilmeen ja rakenteen mukaisesti, tarvittavien päivitysten teko, ohjelman aloitus ja mentorointisopimukset, hakemusten käsittely, haastattelut, valintaprosessi, koulutusten järjestäminen, väli- ja lopputapaamiset, tuki ja neuvonta, ohjelman lopetus, yhteenveto, kokonaisuuden arviointi ja loppuraportointi.		x		Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Hyväksyy mentorointi-ohjelman sisällön ja siihen liittyvät toimenpiteet.	x			
Sisäinen työnohjaus: Työnohjausprosessin kehittäminen. Täydennyskoulutusten suunnittelu yhteistyössä työnohjauksen kehittämistyöryhmän kanssa, täydennyskoulutusten toteutus, työnohjauskalenteri, asiakaskyselyt, yhteystieto-, sopimus- ja palkkiolomakkeiden käsittely, palkkioiden laskeminen ja maksatus, tiedottaminen sisältäen Taskun sivujen sisältöjen sekä uutisten valmistelu, esitysmateriaalien valmistelu, tuki ja neuvonta.		x		Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Hyväksyy sisäisen työnohjauksen suunnitelmat ja siihen liittyvät toimenpiteet ja tekee tarvittavat linjaukset.	x			
Esimiesarviointi: Tiedottaminen, yhteistyö (ohjaus ja neuvonta) yksiköiden kanssa, yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa, kyselyn päivittäminen, vastaajahierarkian koostaminen, kyselyn lähettäminen, vastaanottolistat, saateviestit, muistutukset, kyselyn raportointi, tulosten edelleentöittäminen asiakkaalle, sopimusten ja kilpailutusten valmistelu sekä palvelun laadun seuranta ja raportointi, tiedottaminen sisältäen Taskun sivujen sisältöjen sekä uutisten valmistelu, esitysmateriaalien valmistelu.		x		Vertailtavuus tulee säilyä niiltä osin kuin se on mahdollista / niiltä osin, joissa kyselyn sisältö on pysynyt samanlaisena. Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua. Esimiesarvioinnin sisällöllinen kehittäminen on asiakkaan vastuulla.
Tekee esimiesarviointiin liittyvät linjaukset sekä hyväksyy siihen liittyvät toimenpiteet	x			

Esimiespäivä: koordinointi, ilmoittautumiset ja käytännön järjestelyt		x		
Suunnittelee esimiespäivän sisällön.	x			
60 v. juhlat: Monetra toimittaa edellisenä vuonna 60 vuotta täyttäneiden listat suhdetoimintaan.		x		
Tekee 60 v. juhlia koskevat linjaukset (esim. lahjavalinta) koordinointi, tilat, kutsut ja tilaisuuden juontaminen.	x			
Kannustinraha: tiedottaminen sisältäen Taskun sivujen sisältöjen sekä uutisten valmistelu, esitysmateriaalien valmistelu, neuvonta, hakemusten käsittely, yhteenvedon laadinta ja esittely asiakkaalle, maksatus, tiedottaminen asianosaisille ja tilastointi asiakkaalle.		x		Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Hyväksyy kannustinrahaesitykset ja tekee päätöksen. Linjaa kannustinrahojen maksamisen periaatteet ja ylläpitää ohjetta.	x			
Henkilöstö kehittäjänä -palkinto: tiedottaminen sisältäen Taskun sivujen sisältöjen sekä uutisten valmistelu, esitysmateriaalien valmistelu, neuvonta, kalenterikutsujen laittaminen työryhmälle sekä sihteerinä toimiminen kokouksessa, hakemuslomakkeen luonti ja ylläpito, hakemusten käsittely, yhteenvedon laadinta ja esittely asiakkaalle, tiedottaminen asianosaisille, maksatus- ja yhteyslistojen teko, maksatukseen laittaminen, palkintojenjakotilaisuuden järjestelyt.		x		Esittelijä kokouksessa aiemmasta poiketen asiakkaalta.
Henkilöstö kehittäjänä -palkinto: Vastaa kehittäjäpalkinto-ohjeistuksesta ja toimii esittelijänä kokouksessa. Viestii palkinnon saajista Taskussa.	x			
Työyhteisösovittelu: sovittelijarekisterin ylläpito, pätevyuden tarkistaminen, palkkioiden maksatukseen laittaminen. Tiedottaminen, esitysmateriaalien valmistelu ja Taskun sivujen päivittäminen.		x		Taskun sivustojen sisällöt, uutiset sekä kaikki tiedotteet ja esitysmateriaalit hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Vastaa työyhteisösovittelun kokonaisuuden kehittämisestä.		x		
Henkilöstöetuudet: etuuksiin liittyvät tehtävät sekä projektien suunnittelu ja käytännön etenemisestä vastaaminen, käyttäjäviestintä ja neuvonta etuuden käytöstä, yhteistyö palveluntarjoajien kanssa, tiedottaminen Taskussa (yhdessä asiakkaan kanssa), sopimusten ja kilpailutusten valmistelu yhteistyössä asiakkaan ja Tuomi Logistiikan kanssa.		x		
Henkilöstöetuuksiin liittyvien tehtävien tilaaminen Monetrasta.	x			
Linjaa henkilöstöetuuksien ehdot.	x			
Työterveyshuollon tilaajavastuu ja tiedottaminen työterveyshuollon etuudesta.	x			

Verkko-oppimisympäristö (Moodle): sisällön tuottaminen eli teemojen ja aiheiden sisällön tuottaminen asiakkaan tekemien hahmotelmien pohjalta, koulutusten toteuttaminen oppimisympäristöön eli ratkaisujen miettiminen ja toteuttaminen Moodleen ja asiakastuki. Raportointi ja muistutukset, käyttäjättestaukset sekä koulutustietojen vieni SAP:iin. Sisältöjen päivitykset.		x		Sisällön suunnittelu seuraavasti asiakkaalla: kokonaiskuvan ja aiheiden/teemojen määrittelemine sekä sisältöjen hahmotteleminen ja kommentointi.
Verkko-oppimisympäristö (Moodle): kokonaiskuvan ja aiheiden/teemojen määrittelemine sekä sisältöjen hahmotteleminen ja kommentointi sekä ratkaisujen hyväksyminen.	x			
Palvelun kehittämiseen liittyvien työkalujen selvittäminen ja esiin tuominen sekä tietojärjestelmiin liittyvä kehitys- ja projektityö	x	x		
Vakuutusyhtiön kuukausiraporttien vieminen Donnaan.	x			
MonetTurvan raportti (2 krt/vuosi) ja raportti henkilöstömääristä peruspalvelumaksun laskuttamista varten Pirteen (1 krt/kk)		x		Erikseen tilattu.
KT:n täydennyskoulutustiedusteluun vastaaminen		x		
Asiakkaan muihin yksiköihin liittyvät toiminnot (erikseen tilattaessa)				
Osaamisen kehittämisen ratkaisut yksiköiden tarpeisiin (eivät yleisessä osaamisen kehittämisen tarjonnassa): koulutuksien suunnittelu, puite- ja kertasopimukset, koulutuksista tiedottaminen, neuvonta, ilmoittautumiset, tilavaraukset, osallistujalistat ja osallistujavahvistukset, palautteet ja niiden analysointi, osallistujien tallennus Sappiin, koulutusmateriaalin kerääminen ja toimittaminen osallistujille, tarvittaessa koulutustilaisuuksien avaukset ja kouluttajan tukena toimiminen, kouluttajien haku ja yhteistyö, sopimusten ja kilpailutusten valmistelu sekä palvelun laadun seuranta ja raportointi		x		Henkilöstöyksikköä tiedotettava tilauksista ja uusista avauksista. Osallistujien tallentaminen Sappiin koskee niitä koulutuksia, joita Monetra on järjestämässä.
Työyhteisökyselyt ja -kartoitukset: kyselyjen laadinta, tulosten käsittely ja raportointi		x		Henkilöstöyksikköä tiedotettava kyselyistä ja uusista avauksista.
Konsultointi osaamisen kehittämiseen liittyvissä hankinnoissa		x		
Vaaliasiantuntijapalvelu (asiantuntija asiakkaan käytössä ja ohjauksessa)		x		Erikseen tilattaessa.
Ansiomitalitilaisuudet: Jakajien avustaminen Raatihuoneella: mitalien ja kunniakirjojen lajittelu.		x		
Linjaa ansiomitalien ja niitä koskevien tilaisuuksien ehdot. Ansiomitalitilaisuuksien suunnittelu ja järjestäminen.	x			
Tapahtumien järjestäminen, suunnittelu ja koordinointi mukaan lukien sopimuksen mukaan mm. ilmoittautumisten hallinnointi ja palautteet.		x		Erikseen tilattaessa.

Siviilipalvelushenkilöihin liittyvät koordinoititehtävät seuraavasti: SivariWebbiin liittyvä neuvonta ja äyttäjätunnusten & salasanojen luominen Sivariwebiin, palvelussuhdeasioissa kaupungin palvelussuhdepaikkojen neuvonta, Pirtelle perustietojen antaminen sivareiden palvelussuhteista ja yhteystietojen antaminen, tarvittaessa yhteydenpito Siviilipalveluskeskukseen sekä palveluspaikkojen neuvonta ottamaan yhteyttä epäselvissä kysymyksessä Siviilipalveluskeskukseen ja Taskun sivujen päivittäminen.		x		
MonetTurvan pääkäyttäjäpalvelut seuraavasti: Palvelun käyttöoikeuksien hallinta, sisällönhallinta ja keskeisten ohjaustietojen ylläpito, järjestelmä- ja versiopäivitysten hallinta, häiriöhallinta, toimittajayhteistyö, liittymien hallinta ja valvonta määrittelystä rajapinnasta eteenpäin (keskustelu BI-raportointirajapinnasta vielä kesken), palvelun kehittäminen saadun asiakaspalautteen perusteella, ohjeiden laatiminen, käyttäjäkoulutus, palvelusta saatavat raportit, raporttien analysointi ja toimenpidesuositukset kaupunkitasolla.		x		Optiona MonetTieto- raportointi- ja analysointipalvelu, toimiala- /yrityskohtaiset raportoinnit palvelusta, tekoälyn hyödyntämisen selvittely ja ehdotukset asiakkaan toimintaan sulauttamiseksi. Erillislaskutettavaa lisäpalvelua.
MonetTurvan palvelutuotannon toteutus seuraavasti: palvelupyyntöjen käsittely ja tarvittaessa eteenpäin ohjaus pääkäyttäjälle, käyttäjäneuvonta, Taskun MonetTurva-sivun päivittäminen sekä ohjeiden ja koulutustallenteiden lisäys.		x		
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x		
Sap HR ja BW	Palvelussuhteen perustiedot ja raportit			
Outlook	Yhteydenpito ja viestintä			
Granite				
Zef	Tampereen kaupungin kyselytyökalu			
e-lomake	Tietojen keruu			
Moodle	Verkko-oppimisolusta			
Donna	Tampereen kaupungin arkistointijärjestelmä			
MonetTurva	Työturvallisuusjärjestelmä			
Selma	Tampereen kaupungin päätökset ja niiden selailu			
Mylly	Palvelupyyntöjen hallintajärjestelmä			
Koho	Käytetään tuntiseurantaan ja toimii laskutuksen pohjana			
Webropol	Kyselytyökalu			
Dreambroker	Ohjevideoiden tekemisen työkalu			
MonetQ	Palvelun laadunseurantajärjestelmä			
Personec F	Palkkajärjestelmä			
Tasku	Tampereen kaupungin intra: ohjeiden julkaisu, viestintä			

TAMPEREEN KAUPUNKI

SAP ICT-palvelut (muut ICT-palvelut on lueteltu muilla välilehdillä)

Katso **TRE kirjanpito-välilehti**, siellä määritelty talouspalveluita koskevat yhteiset asiat joita sovelletaan myös SAP ICT-palveluihin

R = responsible (vastuullinen), suorittaa annetun tehtävän tai on osa suoritustiimiä

A = accountable (vastuussa oleva), valvoo, että tehtävä tulee valmiiksi

C = consulted (neuvoja), voidaan kysyä ohjeita ja neuvoja

I = informed (tiedotettava), tiedotetaan tehtävän suorittamisesta

SAP ICT-palvelut				
SAP-järjestelmällä tuotetun Tahe-palvelun tekninen tukipalvelu ja kehitystyön ohjaus	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Palvelun sisällön määrittely ja palvelulupaus asiakkaille	C	AR		
Teknisen kehitystyön ohjaus; määrittely ja toiminnallinen testaus. Tiketöinti.	I	AR		
Kehitystyön suoritus ja toteutuksen tekninen testaus		AR	R	
SAP-järjestelmän käyttö talous- ja HR-palvelun tuottamiseksi	C	AR	C	
SAP BW -järjestelmällä tuotetun Tahe-tietopalvelun tekninen tukipalvelu ja kehitystyön ohjaus	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Tietopalvelun sisällön määrittely ja palvelulupaus asiakkaille	C	AR		
Teknisen kehitystyön ohjaus; määrittely ja toiminnallinen testaus. Tiketöinti.	I	AR		
Kehitystyön suoritus ja toteutuksen tekninen testaus		AR	R	
SAP BW -järjestelmän käyttö talous- ja HR-tietopalvelun tuottamiseksi	C	AR	C	
Uusien talous- ja HR-raporttien tuottaminen, sekä olemassa olevien ylläpito yhdessä sovitun mukaisesti.	C	AR	R	Osa raporteista voidaan tehdä Monetrassa. Osa tilataan järjestelmätoimittajilta.
Uusien tietovarantojen ja latausajojen tuottaminen	I	AR	R	
Riippuvuuksien huomioiminen. Muutosten vaikutus useamman asiakkaan käyttämiin tietopalveluihin.	I	AR		
Tietosuojan huomioiminen. Vain työroolissa tarvittu, oman organisaation tieto saatavilla.		AR		
SAP ja SAP BW -järjestelmillä tuotettuun tahe-palveluun liittyvä toistuva operointi ja jatkuva parantaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Palvelun käytön seuranta	I	AR	R	<i>Seurantaa ei tehdä nyt lainkaan.</i>
Tietopalvelun käytön seuranta	I	AR	R	
Käytön seurannasta havaintojen nostaminen muutos- ja kehitystarpeiksi proaktiivisesti	C	AR		
Valikoiden muokkaaminen. Muuttujien määrittely.	C	AR		
Toistuva (vuosittainen): uudet yritykset, tulosyksiköt, kustannuspaikkahierarkiat (vaikuttaa myös HR:ään)	AC	R		

Käyttöoikeuksien myöntäminen palveluun	A	R	R	Tampere määrittelee käyttöoikeudet. CGI myöntää ne pääsääntöisesti järjestelmään.
Palvelun dokumentointi ja dokumentaation tuoreutus		AR		
<i>Automatisoitu, suoraviivainen lataus tahejärjestelmien datasta SAP BW -tietopalveluun.</i>		AR		
SAP ja SAP BW -järjestelmillä tuotettuun tahe-palveluun liittyvä tietopyyntöihin vastaaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Tietopyyntöjen käsittely ja vastaaminen. Yhteydenotot puhelimitse, tiketein, sähköpostein. Tiketöinti	I	AR	C	
Toistuvien tietopyyntöjen tunnistaminen ja tietotarpeeseen vastaaminen vakioraportilla	C	AR	R	
SAP ja SAP BW -järjestelmillä tuotettuun tahe-palveluun liittyvä asiakastuki, koulutukset	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Asiakastukipalvelu. Pyynnön käsittely ja vastaaminen. Yhteydenotot puhelimitse, tiketein, sähköpostin. Tiketöinti	I	AR	C	
Koulutustarpeiden määrittely	R	AR		
Koulutusten järjestäminen	C	AR		
Palvelun käytön neuvonta	I	AR		
Ongelmatilanteiden selvitys	I	AR	C	
SAP / Toimittajasopimusten hallinta ja kilpailutus	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Tarvemäärittely toimittajavalintoja ja järjestelmähankintoja varten	C	AR		
Hankintojen kilpailutus	C	AR		
Sopimusneuvottelut, sopimusten solmiminen ja sopimuskauden seuranta	C	AR		
SAP / Kustannuseuranta, ostolaskutus ja myyntilaskutus	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Kiinteiden kulujen seuranta ja läpilaskutus	R	AR		Lisenssien laskutus sovittava, jää Tampereelle
Erillislaskutettavien hankintojen hyväksyntä	C	AR		Merkittävimmät Tampereen prosesseja koskevat muutospyyntöjä käsitellään asiakkaan kanssa
Erillislaskutettavien hankintojen laskuntarkastus ja edelleenlaskutus		AR		
SAP / Järjestelmätason roadmap-suunnittelu	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Versiopäivitysten ja muiden teknisten huoltotöiden pitkän aikavälin suunnittelu	C	AR		
Huoltokatkosten vuosikalenterin ylläpito	I	AR		
SAP / Järjestelmäkehitys ja toimittajayhteistyö	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Kehitystarpeiden tarvemäärittely ja erillislaskutuksen hyväksyntä	C	AR	C	

Kehitystarpeiden tekninen määrittely		AR	C	
Kehitystyö, etenemisen raportointi ja kehityksen aikainen testaus	I	A	R	
Tekninen ja toiminnallinen testaus		AR	R	
Kehitystyön käyttöönotto	RI	AR	R	Kehitystyöstä riippuen saatetaan tarvita Tampereen toimia
Lähdejärjestelmien muutosten aiheuttamat työt. Lähdejärjestelmä Monetran omistuksessa tai liittymä Monetran sopimuksella.		AR	R	
Lähdejärjestelmien muutosten aiheuttamat työt. Lähdejärjestelmä Tampereen järjestelmä tai liittymä Tampereen sopimuksella.	C	AR	R	
Tietolähteen määrittely	C	A	R	
Tiedon mallinnus. mm. Hankehallinnan tietojen rakentaminen, hierarkioiden rakentaminen, perustietojen perustaminen ja sitä kautta kokonaisuuden muodostaminen. Mitä tietoa kerätään, mitä liikutellaan. Muotorajoitusten ylläpito tiedoille. Tiedon jakaminen ja suodattaminen.		A	R	
Tiedon käsittelyn prosessien ja säännösten luonti		A	R	
Kuutioiden ja vakioraporttien luonti		A	R	
Latausajojen käyttöönotto, säännöllinen käynnistys ja automatisointi (sisäänluku, ulosvienti Open Hub)		A	R	
Vakioraporttien julkaisu SAP portaalissa	RI	A	R	
SAP / Tekninen operointi ja häiriöiden hallinta	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Häiriönhallinnan prosessi	I	AR		
SAP-latausten virhetilanteiden havainnointi ja reagointi	I	A	R	SAP-toimittaja
Integraatiopalvelun virhetilanteiden havainnointi ja reagointi	I	A	R	Integraattori
Tietosisällön virhetilanteiden havainnointi ja reagointi	I	A	R	Tässä on parennettavaa. Tavoitteena, ettei tietosisällön virheestä ilmoitusta tule kentältä vaan automatiikka havainnoisi.
Palvelun toiminta palveluaikojen ja SLA:n puitteissa		A	R	
Palvelun jatkuvuus poikkeustilanteissa: varajärjestelyt, varmuuskopiointi, palautukset		A	R	
Suorituskyvyn varmistaminen ja optimointi		A	R	
Arkistointitoiminnot järjestelmässä		A	R	Huomioi. Arkistointi puuttuu. Pitäisi olla.

SAP/Tuotekohtainen kustannuslaskenta	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Huomiot
Edellisen vuoden historiointi: Kopioidaan historioitavan vuoden hierarkia BW:ssä. Ajetaan historialataukset jokaiselle laskentamallille (arkistointi). Tyhjennetään kuutiot.	A, R	I	C	Tehdään siinä vaiheessa, kun edellisen vuoden osalta tilinpäätös on valmis. Arviolta helmikuun alussa.
Yksiköt ilmoittavat laskentamalleihin haluamansa muutokset	A, R	(R)		Mikäli tarvitaan sisäisen laskutuksen vyörytys mukaan, tarvitsee Monetralla avata vyörytystili.
Tuoteryhmien muutosten toteuttaminen	A	R		
Pääkirjatilihierarkian päivittäminen ECP:hen, josta tiedot SAP BW:hen	A	R		
Tuotteiden hierarkiamuutokset	A, R			Tuotteiden sijoittelu tuoteryhmiin ja uusien tuotteiden perustaminen tehdään yksiköissä.
Tuotteiden perustietolatausten ajaminen BW:hen		A, R		
Olemassa olevien lomakkeiden hallinta (tulosityksiköt (uudet, lakkaavat, muutokset), nimikkeet (uudet, lakkaavat, muutokset))	A, R			MDM-ratkaisun päälle toteutetut lomakkeet, joka kaupungin vastuulle jäävä sovellus
Muutosten toteuttaminen laskentamalleihin. Sisältää myös tarkastusraporttien ylläpidon muutosten yhteydessä.	A, R	C	C	CGI:n apua voidaan tarvita esim. uudentyyppisiin laskentamalleihin tuleviin rakenteellisiin muutoksiin. Perusmuutosten tekemiseen osaaminen kaupungilla.
Palveluluokkiin tulevat muutokset	A	R		Ylläpidetään SAP:ssa. Siirtyy lomakkeelle automaattisesti.
Säännölliset ajot 4krt vuodessa	A, R			Ajot käynnistetään manuaalisesti
Käyttöoikeudet	A		R	CGI vastaa roolien lisäämisestä käyttäjälle

Raporttien toiminnan valvonta		R		
Muutosten toteuttaminen raporteille	A	R	R, C	
Tuotekohtaisen kustannuslaskennan lähdekuutioiden lataukset ja valvonta				Automaattisesti ajastettu, CGI valvoo ketjujen ajamista
	I		A, R	
Uusien laskentamallien toteuttaminen	A, R	R	R	Tarvittaessa toteutuksen ostaminen toimittajalta

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)			
WinShuttle				Massamuutosten tekeminen SAP:iin
Solution Manager				Tukipalvelujen hallinta CGI:n kanssa
Tiedon palveluportaali				Käyttöoikeuksien hakeminen SAP:iin portaalissa olevan lomakkeen kautta
Tietojärjestelmät pyritty kuvaamaan palveluiden omilla välilehdillä. Järjestelmiä, joihin on toteutettu liittymiä, mutta joihin ei kohdistu tekemistä itse palvelun osalta, ei ole pyritty listaamaan.				
Requeste?				
Efecte				
Bizagi				
Visio				
Gantt Project				
Microsoft Office-tuotteet (xls. doc, pp, vsd, outlook)				
Access				
Windows etätuki				
Aduc				
Adobe Acrobat ym. Adoben tuotteet				
Pulse Secure				
Time Flies				
Hepe				
Tunkki				
Sap Logon				
MS power query				
MS Power BI				
Dream Broker				
Donna?				

DNA-vaihdepalvelu				
E-lomake				
Virta?				
Intra				
Tukikeskuksen palveluportaali?				
Selma?				
Verotietosovellus				
Projektisalkku? Thinking portfolio				
Citrix				
Basware InvoiceReady				
3StepIT				
Winshuttle				

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama/HUOM.
Proaktiivinen työote ja kehittämisehdotukset palveluun muutostilanteissa		x			
Asiakkaan asiakasvastaava on yhteydessä Monetran asiakasvastaavaan	x				
Asiakkaan yhdyshenkilö/esimies on yhteydessä palkanlaskentaan ensisijaisesti ryhmäsähköpostin kautta tai puhelimitse keskitettyyn asiakaspalveluun	x				
Palkansaaja on ensisijaisesti yhteydessä omaan esimieheensä tai keskitettyyn asiakaspalveluun.			Palkansaaja		
Mikäli asia edellyttää tapaamista, sovitaan ajankohdasta erikseen	x	x			
Palkka- ja Ess-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus esimiehille ja yhdyshenkilöille		x			Tulkinta jää kaupungille.
Palkanlaskennan tuki palkansaajille		x			
Työehtosopimusten ja työläinsäädännön tulkinta sekä linjaukset ja siihen liittyvä käytännön ohjeistus	x				Palkanlaskennan ammattilaisen tulee ymmärtää oman työnsä kannalta näiden tulkinta.
Virka- ja työehtosopimuksista ja niiden muutoksista tiedottaminen	x				
Paikallisesti sovittavista asioista tiedottaminen, tulkinta ja käytännön ohjeistus. Tarpeen mukaan asiakas tulee palkanlaskentaan paikan päälle ohjeistamaan henkilökuntaa	x				
Essin uusien käyttäjätunnusten luonti ja käyttöoikeuksien muutos pyydettyessä		x			
Essin käyttöoikeuksien lakkauttaminen	x	x			
Palkka-asioiden sisäinen tiedotus ja tiedotteiden lähettäminen asiakkaalle		x			Palkka-asioihin liittyvä käytännön neuvonta ja ohjeistus, tulkinta jää kaupungille.
Vakuutuskassaan alkaneiden ja päättyneiden työsuhteiden ilmoittaminen viimeistään tapahtumasta seuraavan kuukauden aikana		x			
Asiakkaan työterveyshuollon ulkopuolella kirjoitettujen sairauspoissaolotietojen ja esimiehen luvalla olevien sairauspoissaolotietojen kirjataan asiakkaan työterveyshuollon (Pirte) järjestelmään sairauspoissaoloreportoinnin aikataulun mukaisesti. Asiakkaan työterveyshuollon ulkopuolella kirjoitetut sairauslomatiedot ja esimiehen luvalla olevat sairauspoissaolotiedot kirjataan asiakkaan työterveyshuollon (Pirte) järjestelmään mahdollisimman ajantasaisina kiinnittäen erityistä huomiota sairauspoissaoloreportointijakson viimeisten kirjausten ehtimiseen raporteille.		x		x	Ongelmatapauksissa Monetra on yhteydessä asiakkaan työterveyshuoltoon (Pirte). Sairauspoissaolotietojen manuaalinen tallentaminen Pirteen laskutetaan asiantuntijapalveluna.
Työtapaturmailoituksen palkkatietojen antaminen Moneturvalla vakuutusyhtiöön maksupäivittäin ja pyynnöstä		x			
Sairauspäivärahojen raportin (poissaolojen) ajaminen tulorekisteriin mm. Kelaa ja vakuutuskassaa varten sairausvakuutuslain mukaisesti. Raportista syntyy hakemukset ja palkkatiedot. Ajetaan palkanmaksupäivittäin.		x			
Hylätyn päivärahapäätöksen lähettäminen asiakkaalle 1-7 arkipäivässä päätöksen saapumisesta		x			
Muutoksenhaku hylättyyn päivärahapäätökseen	x		Palkansaaja		
Asiakas on yhteydessä lisäpalveluiden tilauksista palkanlaskentaan	x			x	Tilastusta lisäpalvelusta riippuen määräytyy myös laskutus.
Osallistuminen tilintarkastuksiin, sisäiseen tarkastukseen, verotarkastuksiin ja Kevan tarkastuksiin		x			

Palkanlaskennan prosessin kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa	x	x			Kehittämisehdotusten esittäminen proaktiivisesti asiakkaalle.
Palkanlaskennan virhetilanteet hoidetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.	x	x			
Palkan takaisinperintätapauksissa toimitaan erikseen sovitun menettelytapaohjeen mukaan.	x	x		x	Laskutetaan asiantuntijapalveluna, Monetran virheestä johtuvaa tapahtumaa / työtä ei laskuteta.
Raporttien ajaminen ja toimittaminen asiakkaille erikseen sovitun mukaisesti (yksittäiset ja säännölliset raporttipyyntö; tilastokeskus, EK, sisäiseen tarkastukseen, verotarkastuksiin ja Kevan tarkastuksiin). Näiden toimittamista ohjataan mm. lakisääteisesti.		x		x	Uusien raporttien luominen erityisasiantuntijapalvelua ja raportointi asiantuntijapalvelua.
Palkansaajien palkanmaksutilaan tehtävien automaattiajojen seurauksena syntyvien virhelistojen tarkastaminen päivittäin.		x			
Toimiminen yhdyspisteenä toimittajan suuntaan (sisältäen mm. tekniset virhetilanteet, muutospyyntö, kehityspyynnöt jne)		x			
Sidosryhmäyhteistyö (esim. kehittämiseen osallistuminen, projekteihin osallistuminen)		x		x	osa sisältyy peruspalveluun, osa ei (esim. projekteihin tehtävä työ laskutetaan)
Järjestelmän ohjaustietojen ylläpito		x			
Kouluttaminen (järjestelmä)		x			
Tiedottaminen, häiriötiedottaminen (ict)		x			
Taskun päivittäminen: Työsuhde ja palkkaus/Palkanmaksu, Työn tueksi/Palkanlaskenta sekä Työn tueksi/Tietotekniikka (ICT)/Ohjelmistot ja käyttöohjeet palkanlaskennan vastuulla olevien tietojärjestelmien osalta		x			Tekstimuutokset hyväksytetään henkilöstöyksikössä ennen julkaisua.
Henkilöihin järjestelmässä liitettyjen tietojen siirrot PLY:iden / palkkakantojen välillä sovitun aikataulun mukaisesti		x			Organisaation sisällä (Tampereen kaupunki) tapahtuvat muutokset ovat peruspalveluun sisältyvää palvelua.
Organisaatiomuutokset jotka aiheutuvat yhtiöittämisestä ja organisaatiosta toiseen siirtymisestä				x	Laskutettavaa Esim. PSHP:lta siirretään TRE organisaatioon tai Infran yhtiöittäminen.
Liittymien toteuttaminen, kehittäminen, ylläpito, keskeytyneiden ajojen seuranta, ongelmatilanteiden selvittely		x			
Järjestelmän muu ylläpito (yritysten perustaminen, koodistojen ylläpito, käyttöoikeuksien hallinta)		x			Monetra ylläpitää henkilöstönsä käyttöoikeuksia palvelutuotannon tarpeiden osalta (Personec ja SAP HR).
Käyttöoikeuksien lisääminen Personeciin. Sovitun käytännön mukaan varmistetaan hekystä spostiilla, jos oikeuksia pyydetään koko kaupungin organisaatioon. Vahvistus kirjataan lomakkeelle.		x			Hakemuksen tultava sitä varten tehdyllä lomakella.
Monetra ajaa vuosittain huhtikuussa raportin voimassa olevista käyttöoikeuksista; kirjaa siihen tiedon käyttöoikeuksista, joissa salasana on vanhentunut ja käyttöoikeuksista, joita ei ole käytetty 6 kuukauteen sekä toimittaa raportin Hekyyin ja ao. yksiköihin ja Vakaan tarkastettavaksi. Yksiköt toimittavat muutoksista tiedot Monetraan.	x	x			
Monetra tarkastaa omien käyttövaltuuksien ajantasaisuuden vuosittain huhtikuun aikana		x			
Ulkopuolisiin palkkakyselyihin/tiedusteluihin (esim. media) vastaaminen	x				
Työvuosiin perustuvien ansiomitalien valmistelutyö.		x		x	Ansiomitalit ovat hinta/kpl.
Työvuosiin perustuvien ansiomitalien osalta päätöksen tekeminen.	x				
Epasituki ja matkalippuetuus tuki ja virheselvittelyt viivytyksettä.		x			Henkilöstöateriat laajenee palveluun 1.1.2022
Epasituki koskien laitospöytä- ja valvontaruokailujen maksamista ePassilla (perusopetus, lukiot, sote ja varhaiskasvatus)		x		x	1.8.2020 alkaen. Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.

1 TYÖSOPIMUS					
Työsopimuksen valmisteleminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama

Työsopimuksen ja ottamispäätöksen tekeminen	x				
Työsopimuksen hyväksyminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Työsopimuksen hyväksyminen	x				
2 PALKANLASKENTA					
Tietojen toimittaminen palkanlaskentaan	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Työsopimuksen tekeminen SAP HR -järjestelmään	x			x	Tietojen korjaaminen ja lisääminen on laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Pankkitilin, nimenmuutoksen, osoitteenmuutoksen toimittaminen	x	x		x	Vaihtoehtoisesti sähköinen lomake työntekijälle tai HR-tallentaja yksikössä voi muuttaa tietoja Tietojen korjaaminen ja lisääminen on laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Verokortin toimittaminen	x		palkansaaja, verottaja		
Verokorttien suorasiirto: Tilaus, vastaanotto, ajo palkkajärjestelmään Verottajan aikataulun mukaisesti		x	Verottajalta		
Palvelussuhteessa tapahtuvien muutosten toimittaminen (nimikemuutos, palkkamuutos, työaikamuutos, kustannuspaikkamuutos)	x			x	(Tavoitteena koko prosessin automatisointi jatkossa) Tietojen korjaaminen ja lisääminen on laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Uusien työaikamuotojen lisääminen järjestelmään		x			
Uusien nimikkeiden tilaaminen KEV:stä. Nimikkeen lisääminen perustietoihin (SAP)		x	Keva		
Nimikkeen ja ammattialaluokituksen lisääminen järjestelmään		x			Päätökset asiakkaalla.
Palkkojen yleiskorotusten tilaus ja toteutus sovitun aikataulun mukaisesti		x	Visma		
Lyhyiden palvelussuhteiden (alle 13pv) tunti- ja vuorokorttien lähettäminen sähköpostitse	x			x	Manuaalisyö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Poissaolojen hakeminen ja hyväksyntä ESS:ssä	x		Palkansaaja		
Sairauspoissaolon ja tapaturman palkallisuuden määrittäminen	x				
Sairauspoissaolotodistuksen toimittaminen Ess hyväksynnän jälkeen viivytystä palkanlaskentaan	x				
Lomarahavapaan hakeminen ja hyväksyntä ESS:ssä	x				
Sähköpostilla toimitettavat materiaalit (esim. tunti- ja vuorokortit)	x			x	Manuaalisyö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Työtapaturmailmoituksen tekeminen MonetTurvalla vakuutusyhtiöön	x		Palkansaaja		
Kuntoutukseen liittyvän poissaolon hakeminen ja hyväksyntä ESS:ssä	x				
Kuntoutusjakson palkallisuuden määrittäminen	x				
Asiakas ilmoittaa palkanlaskentaan saamatta jääneen sairauspäivärahaosuuden perinnästä	x				
Ilmoitus tuntipalkkaisen lomaennakon maksamisesta ja siihen liittyvistä muutoksista	x			x	Manuaalisyö laskutettavaa asiantuntijapalvelua., jos loma on anottu ajoissa ESS-järjestelmästä, ei synny manuaalisyötä.
Sopimus vuosilomaoikeuden siirrosta seuraavalle palvelussuhteelle ilmoitetaan palkanlaskentaan	x				
Lomarahojen vaihtaminen vapaaksi. Päätös toimitetaan sähköisesti palkanlaskentaan.	x		Palkansaaja	x	Tämä tulossa ESS-toiminnoiksi kevät 2021. Kun toiminto käytössä manuaalisyö laskutettavaa asiantuntijapalvelua..

Työvuorotaulukon tekeminen, tarkistus ja hyväksyminen sekä työaikakorvausten ja ylitoiden siirtäminen sähköisesti palkanlaskentaan (Titania, Pegasos, Effic)	x				
Hyväksytyjen varallaolotietojen toimittaminen sähköisesti	x			x	Liittymällä toimitettu aineisto sisältyy palkkalaskelman hintaan. Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Erilliskorvauksien ilmoittaminen sähköpostilla, csv-listoilla tai sähköisten järjestelmien kautta	x			x	Manuaaliryö askutettavaa asiantuntijapalvelua.
Muut luontaisedut ilmoitetaan erillisellä päätöksellä tai työ sopimuksella	x				
Ateriapidätysten ilmoittaminen sähköisesti	x			x	(Timecon, osa vielä csv-siirtona) Excelin muokkaamiseen käytetty aika on Laskutettavaa asiantuntijapalvelua..
Ay -jäsenmaksuvaltakirjojen toimittaminen palkanlaskentaan			Palkansaaja		
Ulosottoviranomaisten päätösten toimittaminen palkanlaskentaan			Ulosottoviranomainen		
Perhehoitopalkkioiden ilmoittaminen sähköisesti	x			x	Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Omaishoitopalkkioiden, muutosten ja keskeytysten listausten lähettäminen palkanlaskentaan	x			x	Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Tukihenkilö-, sovittelija- ja valvojapalkkioiden ilmoittaminen sähköisesti	x			x	Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Luottamustoimipalkkioiden ilmoittaminen sähköisesti	x				
Työkorvausten ilmoittaminen toimeksiantosopimuslomakkeella sähköpostin liitteenä	x			x	Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Muiden palkkioiden ilmoittaminen hyväksytyllä ja tiliöidyllä palkkiolaskulomakkeella sähköpostin liitteenä	x			x	Manuaaliryö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Asiakas ilmoittaa palvelussuhteen päättymisestä ja päättymisen syystä palkanlaskentaan sähköpostin liitteellä	x				(Tavoitteena prosessin automatisointi jatkossa)
Mikäli määräaikainen palvelussuhde päättyy ennen sovittua määräaika, asiakas ilmoittaa päättymisen syyn palkanlaskentaan sähköpostin liitteellä	x				(Tavoitteena prosessin automatisointi jatkossa)
Palvelussuhde päättyy, kun eläkelaitoksen päätös täydestä työkyvyttömyyseläkkeestä on annettu	x		eläkelaitos		
Vakanssien perustaminen ja muuttaminen	x				
Työtodistusten toimittaminen työkokemuksiläsän laskentaa varten.			palkansaaja		Prosessi kehityksessä, tarkennetaan myöhemmin
Aiempien työtodistusten tulkinta ja asiantuntijalausunto työkokemuksiläsään oikeuttavasta työkokemuksesta.		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua. TKL tekee itse tulkinnan.
Työkokemuksiläsän maksuun hyväksyminen Monetran tekemän asiantuntijalausannon pohjalta.	x				
Veronumeropyyntöjen tilaaminen, vastaanottaminen ja ilmoittaminen asiakkaalle tietojen saamisesta 1-7 arkipäivässä		x			Asiakas pystyisi tekemään itse suomi.fi-valtuuksin, aiemmin ei mahdollista.
Ajetaan kerran kuukaudessa palveluajalaskenta-ajo.		x			
Lomarahojen sekä vuosiloma ja sairauslomalisäprosenttien ajaminen järjestelmään		x			
Opettajien vuosisidonnaisten lisien hakeminen			Palkansaaja		
Tietojen vastaanottaminen palkanlaskentaan (kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti)	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Työnantajalle Kelalta ja vakuutusyhtiöltä maksettavien korvauksien vastaanotto		x	Maksuliikenne		

Paperisena saapuvien hyväksytyjen työaikakorvausten ja ylitöiden laskenta ja tallentaminen		x		x	Ylitöiden tallentaminen raportilta on asiantuntijapalveluna laskutettavaa työtä. Ylitöiden tulkinta ja laskenta on erityisasiantuntijapalveluna laskutettavaa työtä. Työaikakorvauste tallentaminen on asiantuntijapalveluna laskutettavaa.
Työsuhdematkalippujen (Tampereen joukkoliikenne) vastaanotto Personec FK -järjestelmään ja raportointi järjestelmästä sekä Matkahuollosta myytyjen matkalippujen osalta manuaalitalennus		x (pääkäyttäjä)	joukkoliikenne	x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
SAP HR:ään tehtyjen työsopimusten raportointi Personec FK -järjestelmästä		x			
Liittymillä palkkajärjestelmään tulevien tietojen vastaanotto		x			
csv-siirtotiedostojen vastaanotto sähköpostitse (koskee pääasiassa sellaisia aineistoja, joille ei ole erikseen toteutettu liittymää)		x		x	Excelin muokkaamiseen käytetty aika on laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Tikettien käsittelyjärjestelmä Myllyn kautta tulleiden sähköpostien vastaanotto		x			
Työaikalisien vastaanottaminen eri järjestelmistä (Titania, HEPE,...)		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Resque Planner -järjestelmästä lomajaksojen vuosilomien siirto Personeciin kerran viikossa ja lomaoikeuksien siirto Personecista Resque Planneriin kerran vuodessa.		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Luottamushenkilöiden perustietojen tallennus ja toimielimien perustaminen palkkajärjestelmään		x			
Kelan päivärahojen maksukirjausten ajo palkkoihin		x			
Palkanlaskennan suorittaminen (kaupungin maksatusaikataulun mukaisesti)	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Liittymällä siirtyneiden työsopimusten avaaminen ja tarkistaminen		x			
Asiakkaan palvelussuhteiden avaamisen yhteydessä tehtävät tallennukset erikseen toimitettavan listan mukaisesti		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua (esim. työväenopiston tuntiopettajat, Koronajäljittäjät).
Erillisten suoritettujen tallentaminen		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
OVTES-puolen erityistehtävät ja laskenta (tehtävät erikseen sovittaessa)	x	x			
Palkka-ajojen tarkastaminen		x			
Paperisena (sähköpostin liitteenä) tulleiden timecon-raporttien yms. pohjalta ylitöiden laskenta ja tallentaminen erillisilaskutettavana (jos ei tule liittymällä).	x	x		x	Ylitöiden tallentaminen raportilta on asiantuntijapalveluna laskutettavaa työtä. Ylitöiden tulkinta ja laskenta on erityisasiantuntijapalveluna laskutettavaa työtä. Uusien raporttien laadinta ja vaativimmat raportit laskutettavaa erityisasiantuntijapalvelua, muu raportointi laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Yksiköille räätälöityjen toimintojen suorittaminen (tehtävät erikseen sovittaessa), esim. raportit, selvitykset)		x		x	
Vanhan eläkesäännön mukaisten eläkkeiden maksatus. Ajetaan kerran kuussa.		x			Vuonna 2021: 29 kpl
Palkkaennakoiden laskenta ja maksaminen esim. asiakkaasta johtuvan viivästyksen tai virheen vuoksi asiakkaan päätöksellä	x	x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Varallaolokorvausten tallentaminen (jotka eivät siirry sähköisesti)		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Erilliskorvausten tallennus tarvittaessa palkanmaksutietoihin		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.

Muiden kuin aterialuontoisetujen tallentaminen palkkajärjestelmään (esim. puhelin, auto ja asunto)		x			
Työsuhdematkalippujen (Matkahuolto) tallentaminen		x	Matkahuolto	x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Pankkitilin, nimenmuutoksen ja osoitteenmuutoksen tallentaminen	x	x		x	Vaihtoehtoisesti sähköinen lomake työntekijälle tai HR-tallentaja yksikössä voi muuttaa tietoja. Manuaalityö Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Verokortin tallentaminen, päivittäminen		x			
Palvelussuhteessa tapahtuvien muutosten (kts ed.) tallentaminen SAP HR - ja/tai Personec FK -järjestelmiin		x		x	Prosessin automatisointi jatkossa. Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Päivärahan perintä palkasta opettajien kesäkeskeytyksen ajalta, lukuun ottamatta laskennallista vuosilomaa		x			
Vanhempainrahakauden ajalta vuosilomakustannuskorvauksen hakeminen Kelalta		x			
Perhevapaakorvauksen hakeminen Kelalta (1.4.2017 alkaen)		x			
Työnantajalle Kelalta maksettavien korvauksien vastaanotto		x	Maksuliikenne		
Työnantajalle Kelalta saatujen korvauksien seuranta ja tallentaminen palkkajärjestelmään		x			
Vuosilomaoikeuksien massalaskenta kerran vuodessa		x (pääkäyttäjä)			
Vuosilomaoikeuksien tarkastaminen 15.3. mennessä		x			
Vuosiloman hakeminen ja hyväksyntä ESS:ssä	x		Palkansaaja	x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Säästöväpäästä sopiminen, (säästöön jättäminen / pitämisen ajankohta) tallentaminen ja hyväksyminen ESS-järjestelmässä	x		Palkansaaja	x	Siirretty ESS:iin toukokuussa 2018. Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Lomarahojen laskenta ja tarkistaminen palkanlaskennassa asiakkaan asettamaan aikatauluun mennessä.		x			
Lomarahapidätyksen tallentaminen		x			
Csv-siirtojen tekeminen palkkajärjestelmään		x		x	Tiedostojen muokkaaminen laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Ay -jäsenmaksuvaltakirjojen tallentaminen palkkajärjestelmään		x			
Ulosoton tallentaminen palkkajärjestelmään		x			
Aiheetta maksettujen palkkojen takaisin laskuttaminen (asiakkaan päätöksen mukaisesti)		x		x	Konsultointi kuulemistilaisuudessa pyydettyä, joka lisälaskutettavaa työtä Laskutetaan asiantuntijapalveluna, Monetran virheestä johtuvaa tapahtumaa / työtä ei laskuteta
Paperilla/sähköisesti saapuvien toimeksiantosopimusten ja palkkiolaskujen tallentaminen palkkajärjestelmään (sivarit, kuntalaiset, ulkolaiset, kokouspalkkiot, perhe- ja omaishoitajat, sovittelijat, tukihenkilöt, valvojat jne.)		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Paperilla/sähköisesti saapuvien perhehoitopalkkioiden tallentaminen palkkajärjestelmään		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Omaishoitopalkkioiden, muutosten ja keskeytysten siirtojen tekeminen, tallentaminen ja tarkastaminen palkkajärjestelmään		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Tukihenkilöpalkkioiden tallentaminen palkkajärjestelmään		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Luottamustoimipalkkioiden maksatus		x			
Vaaleihin liittyvien palkkioiden maksatukseen liittyvät toimenpiteet		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.

Työkorvausten/toimeksiantosuhteiden tallentaminen palkkajärjestelmään		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Muiden palkkioiden tallentaminen palkkajärjestelmään ja maksatus		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Palvelussuhteen päättyessä loppupalkan maksaminen rekisterissä olevien tietojen perusteella (huomioiden paikallisesti sovittu palvelussuhteiden välissä oleva katko)		x			
Aikaisempien työurien tallentaminen palveluaikalaskentaa varten		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua. Prosessi muuttumassa, tarkennetaan myöhemmin.
Yrittäjätoiminnan tallentaminen palkkajärjestelmään yrittäjäeläkeotteen tai muun luotettavan selvityksen perusteella		x			
Palkanlaskija ajaa palveluaikaperusteisten lisien päätöksen/raportin järjestelmässä oleviin tietoihin perustuen ja tarkistaa raportin		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Työkokemuksien seuraavista eräännyistä lisistä ajetaan raportit kerran kuukaudessa		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Palveluaikaperusteisen lisän tallentaminen palkkajärjestelmään		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Opettajien vuosisidonnaisten lisien palveluajan seuranta		x			
Työkokemuksiläpäätöksen valmistelu päättävälle asiakkaalle		x		x	Laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Työkokemuksiläpäätöksen hyväksyminen	x				
Palvelutodistus tulostetaan järjestelmässä olevien tietojen mukaan, allekirjoitetaan ja lähetetään viimeiselle esimiehelle ja/tai henkilölle tiedoksi		x			Sähköinen toimitus esimiehelle kuuluu peruspalveluun.
Työntekijä pyytää työtodistusta nykyiseltä esimieheltä. Esimies tai yksikön yhteyshenkilö tilaa e-lomakkeella tarvittavat tiedot palkanlaskennasta. Palkanlaskenta ottaa tiedon vastaan ja ajaa tietojärjestelmätulosten kaupungin työurista. Palkanlaskenta siirtää tiedot kaupungin työtodistus pohjaan (kaupungin mallien mukaisesti) ja lähettää työtodistus pohjan sekä tietojärjestelmätulosten sitä pyytäneelle henkilölle. Esimies tai yksikön yhteyshenkilö täydentää palkanlaskennasta saadun työtodistus pohjan, allekirjoittaa sen ja toimittaa työtodistuksen työntekijälle. Isoissa määrissä (esim. kesätyöntekijät) tietoja työtodistusta varten voidaan erikseen sopimalla pyytää palkanlaskennasta koontipyyntönä.	x	x			Sähköinen toimitus esimiehelle kuuluu peruspalveluun.
Kaupungilta pois lähtenyt työntekijä voi tilata työtodistuksen tampere.fi -sivuilta e-lomakkeella. Palkanlaskenta ottaa tiedon vastaan, ajaa tietojärjestelmätulosten kaupungin työurista. Palkanlaskenta siirtää tiedot kaupungin työtodistus pohjaan (kaupungin mallien mukaisesti) ja lähettää työtodistus pohjan sekä tietojärjestelmätulosten joko viimeiselle esimiehelle (jos tiedossa) tai henkilöstöyksikköön. Viimeinen esimies tai henkilöstöyksikkö täydentää työtodistus pohjan, allekirjoittaa sen ja toimittaa työtodistuksen työntekijälle.	x	x			Sähköinen toimitus esimiehelle kuuluu peruspalveluun.
Lisälaskutuksella tehtävät työt (sovitut tai tuotteisiin kuulumattomat)		x		x	Laskutettavaa erityisasiantuntijapalvelua tai asiantuntijapalvelua.
Palkkalaskelman toimittaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Palkkalaskelmien lähettäminen verkkopalkkana asiakkaan työntekijöille maksupäivään mennessä		x	Ropo Capital		HUOM! Syksystä 2020 lähtien paperista pitää erikseen pyytää.
Palkkalaskelmien tiedoston lähettäminen verkkopalkan toimittajalle		x	Ropo Capital		
Palkkatodistus maksetuista palkoista palkansaajalle		x			
Palkkatukitilitysten palkkatietojen ilmoittaminen asiakkaalle kuukausittain (työllistetyt)		x			
Koulutusrahastohakemusten palkkatietojen toimittaminen pyydetyn aikataulun mukaisesti		x			

3 ILMOITUKSET					
Lakisääteisten ja muiden ilmoitusten toimittaminen (sidosryhmien ohjeiden ja aikataulujen mukaisesti)	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Eläkemeno- ja varhaiseläkemenoperusteisten maksaminen kuukausittain (jako toimialoille aiheutumisperiaatteen mukaisesti)		x			
Tilinpäätösasiakirjat, tilintarkastajille toimitettavat ilmoitukset pyynnöstä		x			
Ulosotot tilitetään jokaisen maksupäivän jälkeen, ulosottopiireihin lähetetään tieto pidätyksistä		x (palkkakirjanpito)			
Puolueverotilitykset		x (palkkakirjanpito)			
Ay -maksut ja tilitykset aikataulun mukaisesti kuukausittain. Ajaminen ja maksuaineiston muodostaminen ja lähettäminen pääkäyttäjillä.		x (palkkakirjanpito)			
Ay-selvitykset ammattiliitoille seuraavan kuukauden 15. pv:n mennessä. Ajaminen ja maksuaineiston muodostaminen pääkäyttäjillä.		x (palkkakirjanpito)			
Kevan:n maksut ja tilitykset seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä		x (palkkakirjanpito)			Siirrettävä maksuliikenteelle.
Palkanlaskentaan liittyvien tasetilien saldospelvitys		x (palkkakirjanpito)			
Palkkatilien täsmäminen		x (palkkakirjanpito)			
Palkkasaatavien seuranta kirjanpitojärjestelmästä		x (palkkakirjanpito)			
Kelan ja vakuutusyhtiön korvausten täsmäminen		x (palkkakirjanpito)			
Verotiedot toimitetaan tulorekisteriin viiden päivän sisällä jokaisesta palkanmaksupäivästä.		x (palkkakirjanpito)			
Palvelussuhteiden ja palkkatietojen siirrot eläkelaitoksia varten tulorekisteriin.		x (palkkakirjanpito)			
Eläkelaitosten kyselyihin vastaaminen		x			
Eläkelaitosten virheilmoitusten korjaus Tulorekisteriin		x			
Veroliitteiden muodostaminen perhehoitajille, avustajille, tukihenkilöille ja sovittelijoille		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Veroliitteiden tulostaminen ja lähettäminen (omaishoito, perhehoito, sovittelijat, valvojat ja tukihenkilöt, vanhat eläkkeet) tammikuun aikana		x		x	Manuaalityö laskutettavaa asiantuntijapalvelua.
Keva/verottaja/tilintarkastajalle tiedon luovuttaminen		x			
Maksuvalmiusennuste, palkat toimittaa palkanmaksuista tiedot maksuliikenteelle maksuvalmiusennustetta varten		x			
Työkyvyttömyyseläkkeen mukaisen palvelussuhteen päättymisajan ilmoittaminen henkilöstöyksikköön mahdollisimman pian, viimeistään 4 arkipäivän sisällä.		x			
Muiden palkanlaskennassa huomioitavien viranomaisasioiden toimittaminen		x			
4 ARKISTOINTI (kaupungin asiasta antamien ohjeiden mukaisesti)					
Arkistoitavan aineiston muodostaminen	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x			
Arkistoitava aineisto skannataan sähköiseen arkistoon.		x		x	Donnaan skannataan jäsenmaksuvaltakirjat ja Turvan tapaturmapäätökset
	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Asiakas arkistoi kaikki alkuperäiset tositteet	x				
Arkistoitavien palkkaluetteloiden tallentaminen Donnaan		x			
Ay-selvitysluetteloiden tallentaminen Donnaan		x			
Personecin käyttöoikeushakulomakkeiden arkistointi elomakkeella 2 vuotta, sen jälkeen poistetaan.		x			
Alkuperäiset tositteet palautetaan sovittuun aikataulun mukaisesti asiakkaalle		x			

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
Personec FK	Palkkajärjestelmä
Personec F ESS	Poissaolojärjestelmä
SAP HR	Palvelussuhteen perustiedot (master-järjestelmä)
Mylly	Palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmä
Timecon	Kulunvalvonta
Primus Wilma alk. syksy 2021	Opettajien vuosityöajan toimittaminen (perusopetus)
Titania	Työvuorojärjestelmä (esimiesten työkalu)
Hepe	Työvuorojärjestelmä
Kohu	Työvuorojärjestelmä
Resque Planner	Työvuorojärjestelmä (pelastuslaitos)
Donna	Sähköinen arkistointi
Tasku	Tampereen kaupungin intra; ohjeiden julkaisu, käyttökatkojen viestintä
Aditro Vira	Sidosryhmäilmoitusten toimittaminen. Maksuaineistojen muodostaminen.
Keva	Luottamushenkilöiden vuosisummien syöttäminen
Tilastokeskus, EK	Pyydettyjen tilastojen toimittaminen (neljännesvuosittainen, lokakuun tilasto)
Selma	päätöksen teko, päätösten valmistelu mm. työkokemuksisäasioissa
Terveysportin ICD-10-hakuohjelma	sairauslomadiagnoosien selvittämistä varten
E-lomake	tietojen keruu mm. palkka- ja työtodistuspyynnöt, luottamushenkilöiden tiedot ja muutokset
MonetTurva	Yhteisjärjestelmä työtapaturmien käsittelyyn vakuutusyhtiön kanssa
DreamBroker	ohjevideoiden tekemiseen
Pegasos	palkka-aineistosiirrot
Epassi	matkalippuetus tuki ja virheselvittelyt
Tulorekisteri	

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Asiakkaan asiakasvastaavan ja Monetran asiakasvastaavan tiivis yhteistyö ja yhteydenpito sovitus mukaisesti	x	x			
Työnhakija/esimies on yhteydessä rekrytoinnin ryhmäsähköpostiin tai puhelinpalveluun	x				
Proaktiivinen työote ja kehittämisohdotukset palveluun muutostilanteissa		x			
Käyttöoikeuksiin ja täyttölupahakemuksiin liittyvien kysymysten ratkaiseminen (yhteistyössä rekrytointi ja ICT)		x			
Hakupyynnöön liittyvien kyselylomakkeiden kytkeminen hakijaraporttiin (esim. mihin kouluun haetaan)		x			
Kesärekrytoinnin prosessi: kesätyöpaikkatiedustelut esimiehiltä, ilmoitustekstit, avoinna olevien työpaikkojen julkaisu kesätyöpaikkasivustolla, hakijayhteenvedot, kesätyöntekijätilaisuuksien toteutus (3 erilaista kesätyötilaisuutta: esimiehille, nuorille alle 18 v. ja muille kesätyöntekijöille). Kaupunkitasoisen kesärekrytoinnin suunnittelu ja tiedottaminen asiakkaan vastuulla (henkilöstösuunnittelija).	x	x			
Nuorten alle 18 v. (Tutustu työelämään ja tienaa) kahden viikon kesätyöntekijöiden valinta nuorille, joilla ei ole aikaisempaa työkokemusta (arvonnassa mukana kaupungin edustaja). Nuorilta saadun suostumuksen jälkeen heidän yhteystiedot välitetään kesähakuja hoitaville esimiehille.	x	x			
Nuorten alle 18 v. (Tutustu työelämään ja tienaa) kahden viikon kesätyöntekijöiden työsopimusten tekninen laatiminen järjestelmiin (n.200 kpl). Nuorten kesätyöntekijöiden työtodistusliitteiden laatiminen yhteistyössä palkkapalvelujen kanssa		x		x	Sisältyy rekrytoinnin massahaku -pakettiin.
Trainee-haku: ilmoitustekstien muokkaus ja julkaisu sovitussa hakukanavissa, hakijaviestintä, valintapäätöksistä tiedottaminen.	x	x		x	Erikseen sovittaessa hakijoiden esikarsinta, videohaastattelujen toteutus sekä haastatteluihin osallistuminen.
Ongelmatilanteiden; esim. selvittely kaupungin www-sivuilla ym. ilmoitusmedioissa olevien paikkojen julkaisemisessa		x			
Järjestelmästä hakijoille lähetettävien kirjepohjien, tiedotteiden, ilmoitusten etc. pohjien muokkaaminen.		x			
Järjestelmän toimintojen ja pääkäyttäjätointojen testaaminen mahdollisten päivitysten ja muutosten yhteydessä.		x			
Kommunikointi ongelmatilanteissa järjestelmätoimittajan suuntaan		x			
Kuntarekryyn liittyvien pienimuotoisten tarjouspyyntöjen ja sopimusten laatiminen asiakkaan puolesta.		x		x	
Opettajien lakiin perustuvan kelpoisuuden tulkinta: ammatillinen koulutus	x				Toteutetaan jatkossa ammatillisen koulutuksen osalta palvelualueella itse
Opettajien lakiin perustuvan kelpoisuuden tulkinta: perusopetus ja lukio		x			
Perusopetuksen palkkahinnoittelu OVTES:n pohjalta vakituisten opettajien osalta (työehtosopimuksesta tuleva) virkamääräystä tekeväälle.		x			
Perusopetuksen sijaisten hinnoittelukoodi OVTES:n mukaisesti, jonka pohjalta työsopimuksen tekijä merkitsee tehtäväkohtaisen palkan.		x			
Opettajien hinnoittelu: hinnoittelujen tarkistaminen kelpoisuuden pohjalta ja palkkatiedon merkitseminen sijaiselle (OVTES palkkataulukko).		x			
Rekrytointiin liittyvä neuvonta ja tuki pääsääntöisesti yhtiössä, poikkeustilanteissa konsultoidaan asiakasta (esimiesten neuvonta ja lakimies)	x	x			
Rekrytoinnin toimintaohjeet asiakkaille rekrytointia koskevien linjausten ja niihin liittyvän HH -ohjeistuksen mukaisesti		x			Tasku-oikeudet. Asiakas vastaa linjausten ja niihin liittyvien HH-ohjeiden laatimisesta. Monetra ohjeistaa ja neuvoo rekrytoijia ohjeiden mukaisesti.
Rekrytointimarkkinointibudjetti sijoittuu Tampereen kaupungin henkilöstöyksikköön. Budjetista rahoitetaan mm. rekrytoinnin markkinointimateriaalit ja kesätyöntekijöiden tilaisuudet.	x				
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.		x			

TÄYTTÖLUPAHAKEMUS	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Rekrytointiluvan hakeminen Kuntarekryssä (sisältää palkkauksen vahvistamisen, työkyvyn vuoksi uudelleensijoitettaville työn tarjoamisen sekä varsinaisen rekrytointiluvan)	x				
Lupakäsittely ja etenemisen vaiheista kertovien merkintöjen tekeminen	x				
Rekrytoinnin käynnistäminen, kun siihen saadaan kirjallisesti lupa asiakkaalta		x			
Rekrytoinnin tilastotiedon tuottaminen ja raportointi (Esim. rekrytointien määrät, sis./ulk. haku)		x		x	

HAKUILMOITUS	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Rekrytoivien esimiesten käyttäjätunnusten luonti Kuntarekryyn asiakkaan pyynnöstä	x	x			
Hakukanaavien valinta yhteistyössä asiakkaan kanssa	x	x			
Diaarinumeron pyytäminen kirjaamosta ko. hakuun		x			
Ilmoitustekstin laadinta rekrytointiluvan ja/tai muun asiakkaalta saadun materiaalin pohjalta sekä ilmoitustekstin muodon ja oikeellisuuden varmistaminen		x			
Ilmoitustekstin hyväksyminen	x				
Ilmoitustekstin julkaisu Kuntarekryssä		x			
Ilmoitustekstin muokkaaminen ja julkaisu somekanaviin (TampereRekryn FB sivut, LinkedIn)		x			Asiakkaan markkinointiaineisto (esim. kuvat ja uratarinat)
Ilmoitustekstin muokkaaminen ja julkaisu somekanaviin (Instagram, Twitter) yhteistyössä viestinnän kanssa	x	x			
Ilmoitustekstin tallentaminen Mol.fi sivuille (ilman rekrytointilupaa tulevat haut)		x		x	
Ilmoituksen julkaiseminen lehdissä sovitun mukaisesti (ammattilehdet, HS, AL)		x			
Selmaan tallennetaan viranhakuilmoitus vakituisista viroista		x			Selma-oikeudet
Hakutietojen kirjaus Selmaan (hakuaika, ilmoituskanavat ja hakijat) ja asiakkaan vastuuhenkilöiden vastuutus Selmassa	x	x			Selma-oikeudet
Sisäisen haun jatkuminen ulkoisessa haussa. Työpaikka on ensin ollut sisäisessä haussa, halutaan ulkoiseen hakuun. Keskustelu toimialueen ja vakanssiluvan käsittelijän kanssa.	x	x			Ratkaisu asiakkaalla

HAKEMUKSET	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Hakemusten vastaanottaminen järjestelmässä (Kuntarekry)		x			
Sähköisesti saapuneiden hakemusten diarisointi ja kirjaaminen		x			
Hakemuksiin tutustuminen järjestelmässä (Kuntarekry) esimiehen näkyvässä	x				
Hakemusten läpikäyminen ja hakijoiden kelpoisuuden tulkitseminen tutkinnon osalta ko. tehtävään	x	x			Tredu tekee opettajien kelpoisuuden tulkinnan itse. Asiakas tekee kelpoisuuden tulkinnan muilta osin (esim. työkokemus)
Yhteydenotot hakijoihin epäselvissä kelpoisuustilanteissa tutkinnon osalta		x			
Järjestelmän ulkopuolelta tulleet hakemukset (sähköposti/paperikirje) Paperihakemus skannataan ja liitetään hakujärjestelmään ja sähköpostihakemus liitetään myös Kuntarekryyn.		x			

REKRYTOINTIVIESTITÄ	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Puhelin- ja sähköpostitiedusteluihin vastaaminen hakijoille haun aikana liittyen haettavaan tehtävän sisällön tarkennuksiin	x				
Puhelin- ja sähköpostitiedusteluihin vastaaminen hakijoille haun aikana liittyen hakemuksen jättämiseen ja tutkintoon liittyviin kelpoisuuksiin.		x			
Puhelin- ja sähköpostitiedusteluihin vastaaminen hakijoille haun aikana liittyen haettavaan tehtävän muihin kelpoisuuksiin	x				
Väliakaviestintä hakijoille haun aikana (hoidetaan kuten sovitaan asiakkaan kanssa)	x	x			Monetran vastuulla varmistaa, että väliakaviestinnästä sovitaan asiakkaan kanssa
Hausta tiedottaminen yksikön itse ylläpitämissä some-kanavissa (joillakin asiakkailla omat)	x				
Rekrytoinnin ajankohtaisten asioiden tiedottaminen intra, internet, somekanavat	x	x			Tiedottamista tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa
Järjestelmäohjeiden päivittäminen ja niistä tiedottaminen asiakkaille		x			
Rekrytointikoulutukset esimiehille (rekrytoinnin linjaukset ja HH-ohjeistus)	x	x		x	Tasku-oikeudet
Asiakaspalvelu puhelimitse ja sähköpostitse sekä hakijoille että esimiehille		x			
Sosiaalisen median aktiivinen ja monipuolinen hyödyntäminen rekrytointiviestinnässä	x	x			
Tampere.fi työnsivujen ja avoimien paikkojen hallinnointivastuu: Julkaisu-oikeudet Monetralla.	x	x			Tampere.fi sivujen tekninen ylläpito on asiakkaan viestintäyksiköllä.

HAKEMUSTEN KÄSITTELY	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Hakemusten vastaanotto järjestelmästä, sähköpostilla, kirjeitse	x	x			Paperihakemukset saapuvat kirjaamoon, josta ne lähetetään sähköpostilla Monetraan.
Hakemusten avaaminen ja lukeminen sekä kirjaaminen vastaanotetuksi		x			
Hakijayhteenvedon laatiminen		x			Ei tehdä enää vuoden kesärekrytoinnissa.
Hakijayhteenvedon lähettäminen sähköpostitse rekrytoivalle esimiehelle		x			Ratkaisuajassa poikkeama, yhteenvedot toimitetaan suuremmissa haussa siinä aikataulussa kuin asiakkaan kanssa erikseen sovitaan.
Hakijayhteenvedon liittäminen Selmaan päätöksen liitteeksi	x				
Selmaan kirjataan valitun henkilön hakemus		x			Donna-oikeudet

HAASTATTELUKUTSUT	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Haastatteluun kutsuttavien ja haastatteluun osallistuvien valinta	x				
Sovittaessa yhteydenotto haastatteltaviin puhelimitse/sähköpostitse ja ohjeistus ehdokkaille		x		x	Ratkaisuajassa eli haastattelukutsujen aikatauluttamisessa poikkeama, jos kyse suuremmasta hausta.
Haastattelutilojen varaaminen	x				
Sovittaessa haastattelurungon laatiminen	x	x		x	Peruskysymykset Taskussa. Ammattitaitokysymykset rekrytoivalta esimieheltä
Sovittaessa ansiovertailun pisteytyspohjan luonnoksen laatiminen		x		x	Ansiovertailun peruspohja Taskussa.

HAASTATTELUT	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Sovittaessa haastattelueroista sopiminen rekrytoivan esimiehen kanssa		x		x	
Sovittaessa haastattelun hoitaminen yhdessä rekrytoinnin asiantuntijan kanssa		x		x	
Sovittaessa haastattelumuistiinpanojen lähettäminen rekrytoivalle esimiehelle		x		x	Ratkaisuajassa poikkeama, haastattelumuistiinpanot toimitetaan siinä ajassa, kun asiakkaan kanssa erikseen sovitaan.
Sovittaessa haastattelujen jälkeen keskustelu ja yhteenvedo		x		x	
Sovittaessa tarvittavat usintakierrokset ja niihin liittyvät järjestelyt		x		x	
Sovittaessa ansiovertailun tekemisen ohjeistaminen		x		x	
Ansiovertailun laatiminen	x				
Ansiovertailun liittäminen Selmaan päätöksen liitteeksi (salainen muille paitsi asianomaisille)	x				
Yhteydenpito soveltuvuusarvionnin tekevään tahoon ja ennakoivat aikataulut	x	x		x	

VALINTAPÄÄTÖS	Asiakas	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Lopullisen rekrytointipäätöksen tekeminen valittavasta ja mahdollisesti ehdolla olevista ehdokkaista	x				
Valinnassa tukeminen ja konsultointi		x		x	
Valintapäätöksen laatiminen päätöksentekojärjestelmässä, päätöksen sähköinen allekirjoitus	x				
Valintapäätösosteen ottaminen päätöksentekojärjestelmästä	x				
Viroissa valintapäätösosteen lähettäminen ja toimissa ilmoitus valitusta henkilöstä sähköpostilla Monetran rekrytointipalveluihin	x				
Valintapäätöksen tai tiedon toimeen valitusta vastaanottaminen		x			
Ehdollisen valinnan vahvistaminen	x				
Valintapäätöksen lähettämispäivämäärän kirjaaminen pöytäkirjaan	x				
Valintapäätösosteen lähettäminen sähköpostitse Kuntarekrystä hakijoille		x			
Valintapäätöksen julkaiseminen Selman kautta tampere.fi sivuilla	x				
Talennetaan valitun hakemus Selmaan		x			Selma-oikeudet
Merkitään Selmaan tiedoksianto - kohtaan, että päätös on lähtenyt		x			Selma-oikeudet
Kuitataan asiakkaalle, että päätös on lähetetty		x			
Virheellisen päätöksen uudelleen lähettäminen kaikkine vaiheineen	x	x			

LISÄPALVELUT	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Asiakas valitsee konserniohjeen mukaisesti ottaako ulkopuolisen palvelutuottajan soveltuvuusarvioinnin vai yhtiön itse tuottaman arvioinnin	x				
Soveltuvuusarviointitoimeksiannon tekeminen	x				
Soveltuvuusarvioinnin toteuttaminen yksittäisessä rekryointitoimeksiannossa kaikkine työvaiheineen.	x	x		x	
Soveltuvuusarvioinnin hyödyntäminen tiimityön ja esimiestyön kehittämisessä.		x		x	
Hakupalvelu esimiehen puolesta sijaisrekisterijärjestelmästä (poikkeuksellista, sillä järjestelmä perustuu itsepalveluun)		x		x	
Rekryointitilaisuuksien suunnittelu, kehittäminen ja toteutus (kaupungin viestintälinjausten huomioiminen)	x	x		x	
Rekryointitilaisuuksiin (henkilöstöyksikön tilaamat) liittyvien sopimusten ja varausten tekeminen, yhteistyö tapahtuman järjestäjien kanssa, käytännön organisointi ja sopiminen sekä sisällön suunnittelu	x	x		x	
Rekryointitilaisuuksien järjestäminen yksiköiden erillisestä tilauksesta. Toteutus tehdään asiakkaan tarpeiden mukaan, asiakas itse ständeillä mukana.	x	x		x	
Rekryointitilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen (silloin, kun järjestetään erikseen jollekin tietylle ammattialalle)	x	x		x	
Videohaastattelujen toteutus asiakkaan tarpeiden mukaisesti.		x		x	
Rekryointitilaisuuksien osastojen suunnittelu ja markkinointimateriaalien suunnittelu yhteistyössä asiakkaan kanssa	x	x		x	

SIJAISREKRYOINTI	Asiakas	Monetra Pirkkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Haastatteluajkojen avaaminen sähköiseen kalenteriin		x			
Haastateltavan tietoihin perehtyminen		x			
Haastattelu ajanvarauksella (haettavien tehtävien tarkistaminen, kelpoisuuden tarkistaminen, työaika ja työnsijaitsemisohjeet, vahvuudet, todistusten tarkistaminen, Valvira merkinnät, rikosrekisteriotteen tarkistus lasten kanssa työskenteleviltä, sijaisrekisterin itsepalvelutoimintojen opastus)		x			
Puhelinhaastattelu, jos henkilö ei pääse fyysisesti paikalle		x			
Tutkintotodistusten skannaaminen ja arkistointi Donnaan		x			Donna-oikeudet
Sijaisrekisterin käytössä neuvominen		x			
Käyttäjätunnusten luominen esimiehille		x			
Ulkomaalaisten hakijoiden työ- ja oleskeluluvat, neuvonta ja tarkistaminen		x			
Alle 6 kuukauden sijaisuuksien ilmoittaminen mol.fi sivustolle		x		x	
Sovittaessa avointen sijaisuuksien kirjaaminen hakijoiden nähtäville sijaisrekisteriin (kuten sovitaan)		x		x	
Sijaisrekisterin VIP-osion käyttäjätunnusten luominen ja asiakkaan yhteyshenkilöiden tietojen antaminen		x		x	
Sijaisrekisterin raportointi tarvittaessa		x		x	

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
Kuntarekry	Sisäisten ja ulkoisten hakujen järjestelmä.
Myllly	Palvelupyyntöjen hallintajärjestelmä
Sijaisrekisteri	Sijaisten tietojen ylläpito, opettajien hinnoittelu, raportointia varten (hakijamäärät, rekryointihaasteelliset alat)

Sijaisrekisterin VIP-järjestelmä	Asiakkaan vakituisen VIP-henkilöstön työvuorojen järjestely
SAP HR	Palvelujaksojen tarkistaminen, että on voimassa oleva työsuhde kaupungissa.
Donna	Arkistointi amsin mukaisesti
Selma	Diarisointi, käsittelyvaiheet haun osalta tulevat näkyviksi.
Koho	Käytetään tuntiseurantaan ja toimii laskituksen pohjana.
MonetQ	Palvelun laadunseurantajärjestelmä
Cut-e	Soveltuvuusanalyysi alkaen 1.1.2022
Thomas International	Soveltuvuusanalyysin työvaiheet tapahtuvat ulkoisella palvelimella.

Yhteiset palveluun sisältyvät tehtävät	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Tuki matkasuunnitelman sekä matkalaskun teossa sekä tuki teknisissä ongelmassa.			x			
Matkustusasioiden kouluttaminen (matkatilaukset, matkalaskun tekeminen, matkustussääntö jne.) Sisältää myös videokoulutukset.			x			
Matkustamisen vuosiraportointi henkilöstöyksikköön tehdään henkilöstötilinpäätöksen yhteydessä. Lisäksi matkustuksen kustannuksia seurataan erikseen sovitusti.			x		X	
Yhteistyö eri matkapalveluiden tuottajien kanssa (hotellit, matkatoimistot, VR, AmexGBT, laivayhtiöt, lentoyhtiöt, tilausajotoimittajat, Visum Service jne).			x			
Asiakkaan asiakasvastaavan ja Monetran asiakasvastaavan tiivis yhteistyö ja yhteydenpito sovitun mukaisesti	x		x			
Kehittämistyö. Matkustusprosessien, järjestelmien, raportoinnin sekä käytännön ohjeiden kehittäminen.			x			
Asiakaspalvelu puhelimitse, sähköpostitse ja chatin välityksellä virka-aikoina.			x			
Sisäiset järjestelmäkoulutukset ja loppukäyttäjäneuvonta järjestelmän osalta.			x			
Kerran kuukaudessa ajetaan liikkuvuustilasto Monetran sisäisiin tarpeisiin koko kaupungin osalta ja sovittaessa asiakkaalle yksikkökohtaisesti erikseen.			x		x	Tredulle ajetaan kuukausittain liikkuvuustilasto-tiliönnit sekä matkakustannukset kululajeittain-raportti.
Teknisten ongelmien ratkaiseminen tai välittäminen toimittajalle.			x			
Laskutusajon ajaminen kerran kuukaudessa laskutusta varten.			x			
Vuodenvaihteessa ajetaan Aditro Expensen clientista tarvittavat raportit (vakuutusyhtiötä varten ulkomaanmatkojen tilastotiedot, matkalaskuraportti jne.).			x			
Ohjaustietojen ylläpito tarpeen mukaan (esim. tiliointitietoja (kustannuspaikat, prr-osat, etc.), organisaatiohierarkian ylläpito, matkatili ostoihin liittyvät ylläpidot kuten matkatoimiston kululajit.			x			
Roolien ylläpito tarpeen mukaan. Matkustaja ja Hyväksyjä -roolien hallinta toimialan ilmoitusten mukaan.			x			
Sijaisuuksien ylläpito tarvittaessa.			x			
Kululaskujen (sisältää myös virka- ja virantoimitusmatkalaskut) raportin päivitys kuukausittain, oikeuksien antaminen uuteen työtilaan sekä raportin kehittäminen ja esimiesten ohjeistus. Liikaa maksetun matkakorvauksen perinnän koordinoiti.			x			
Päätösvalmistelu luottamushenkilöiden matkojen osalta.	x					
Päätösvalmistelu henkilöstön matkojen osalta.	x					
Matkustussäännön ves & tes- tulkinta ja ohjeiden päivittäminen ja tiedotus.	x					
Taskun ohjeiden päivittäminen ja muu tiedotus.			x			
Tehtyjen matkavarausten (hotellit, laivamatkat, vieraiden matkat yms.) osalta laskujen asiatarkastus.			x			
Matkustuksen sopimusten hallinta (Hotellit, kuljetuspalvelut, lentoyhtiöt jne.)			x			

1 MATKAN SUUNNITTELU						
Matkasuunnitelman laatiminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Työntekijä täyttää matkasuunnitelman (liitetään tarvittavat liitteet suunnitelmalle).		x				Koskee myös vaarojen arviointia ulkomaan matkojen yhteydessä. (Henkilöstöyksikön ohje 20.10.2021)

Työntekijä lähettää matkasuunnitelman hyväksyntään esimiehelle tai yksikön nimeämälle hyväksyjälle.		x				
Työntekijä hakee matkaennakkoa.		x				
Jos työntekijä anonut liikaa matkaennakkoa, pääkäyttäjät kirjaavat takaisinperinnän palautuksen järjestelmään.			x			
Matkasuunnitelman hyväksyminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Esimies/hyväksyjä hyväksyy matkasuunnitelman tai palauttaa sen korjattavaksi/ hylkää sen.	x					
Matkavarauksen tekeminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Matkatilaukset tehdään matkatilauslomakkeella.		x				
VR-laskutus: VR:n verkkokaupasta ostetaan sarjalippuja. Taulukolta myydään tilausten mukaan junalippuja. Myytyt junaliput laskutetaan takautuvasti matkustajan ilmoittamalta kustannuspaikalta kuukausittain.			x			
Matkustaja tilaa kotimaan junaliput.		x				
Matkapalvelusihteeri ostaa lipun VR:n verkkokaupasta, VR:n ryhmämyyntipalvelusta tai AmexGBT:ltä. Liput toimitetaan matkustajalle.			x			
Matkustaja tilaa bussiliput.		x				
Matkapalvelusihteeri ostaa lipun matkahuollon verkkokaupasta tai Onnibussin sivuilta. Liput toimitetaan matkustajalle.			x			Matkahuollon verkkokaupan kautta voidaan ostaa enää suoria bussimatkoja, ei vaihdollisia. Näissä tapauksissa matkustajaa neuvotaan ostamaan lippu itse ja velkomaan se matkalaskulla.
Matkustaja tilaa majoituksen joko kotimaasta tai ulkomailta.		x				
Matkapalvelusihteeri tilaa majoituksen suoraan hotelliilta, AmexGBT:n palveluportaalista tai AmexGBT:n palvelutiimistä.			x			
Matkustajalle lähetetään majoitusehdotus.			x			
Matkustaja joko hyväksyy tai pyytää muutosehdotuksia.		x				
Hotellivarausvahvistus toimitetaan matkustajalle.			x			
Matkustaja tilaa koti- tai ulkomaan lentoliput.		x				
Matkapalvelusihteeri tilaa liput AmexGBT:n palveluportaalista tai AmexGBT:n palvelutiimistä.			x			
Matkustajalle lähetetään lentoehdotukset.			x			
Matkustaja hyväksyy tai pyytää muutosehdotuksia.		x				
Varataan hyväksytyyn ehdotuksen mukaiset lennot ja matkustajalle lähetetään lentosaate sähköpostiin.			x			
Matkapalvelusihteeri ohjeistaa matkustajaa toimittamaan täytetyn hakemuksen ja oikeat liitteet suoraan Visum Servicelle tai muulle kohdemaan viisumeista vastaavalle taholle.			x		x	
Viisumi toimitetaan Visum Serviceltä matkustajalle.				x		
Matkustaja tilaa matkustaja- tai rahtiliikenteen laivaliput matkapalveluilta.		x				
Matkapalvelusihteeri tilaa liput joko laivayhtiön nettisivuilta tai sähköpostitse laivayhtiön yrityspalveluista. Matkaliput lähetetään matkustajalle sähköpostilla.			x			
Tilaaja tekee Taskun e-lomakkeella tilausajopyynnön tai hintatiedustelun.		x				
Matkapalvelusihteeri tekee kilpailutuksen eri palvelutuottajien kesken. Asiakkaalle valitaan edullisimman hinnan tarjonnut palvelutuottaja.			x			
Ryhmämatka: Asiakas tilaa ryhmämatkan matkapalveluilta.		x				
Matkapalvelusihteeri ottaa vastaan ryhmämatkoja koskevan tilauksen ja pyytää tarjoukset eri matkatoimistoilta.			x			
Tilaajan kanssa käydään tarkentavaa keskustelua ryhmän matkan sisällöstä ja tarpeista.			x			

Matkapalvelusihteeri välittää tarjoukset tilaajalle ja vahvistaa tilaajan valitseman tarjouksen matkatoimistolle.			x			
Tilaaja jatkaa yhteistyötä matkatoimiston kanssa.		x				
Asiakkaalta tulee toimeksianto tehdä Tampereen kaupungin vieraille matkavaraus ja hotellikiintiö	x					Kaupungin suhdetoiminta hoitaa majoitus- ja matkatilauksia Tampereella tänne suuntautuvien kansainvälisten delegaatioiden osalta
Matkapalvelusihteeri lähettää tarjouspyyntöjä eri hotelleihin ja kertoo saadut tarjoukset asiakkaalle.			x			
Asiakas tekee vahvistuspyynnön haluamaansa hotellikiintiöön.		x				
Matkapalvelusihteeri tekee vahvistuksen halutusta hotellikiintiöstä.			x			
Tampereen kaupungin vieraiden kotimaan ja ulkomaan matkavaraukset. Prosessi sama kuin kaupungin työntekijöiden matkavarauksissa.			x			
Matkustaja ilmoittaa matkapalveluihin muutos- tai peruutustarpeesta.		x				
Matkapalvelut tekevät tarvittavat muutos- ja peruutustyöt ja ovat yhteydessä eri matkatoimitsijoihin.			x			
Matkatoimitsijat tekevät tarvittavat muutos- ja peruutustyöt ja asiasta ilmoitetaan matkapalveluihin.				x		
Matkavakuutusasiat. Matkustuspalvelut ohjaavat jatkossa asiakkaat ottamaan kaikissa matkavakuutusasioissa yhteyttä Tampereen kaupungin uuteen vakuutusyhtiöön, Ifiin (matkavakuutustodistukset, matkavahinkoilmoitusten sekä korvausten hakeminen ja matkavakuutusneuvonta).				x		
Hintatiedusteluihin vastaaminen ja erilaiset selvittelytyöt.			x			

2 MATKALASKUT						
Matkasuunnitelman muuttaminen matkalaskuksi tai kululaskun tekeminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Matkustaja muuttaa Aditro Expensessä hyväksytyin matkasuunnitelman matkalaskuksi.		x				
Matkustaja tekee mahdolliset muutokset ja täydennykset matkalaskuun.		x				
Matkustaja lähettää matkalaskun matkustuspalveluihin asiatarkestettavaksi.		x				
Matkustaja tekee matkalaskun virkamatkoista ja virantoimitusmatkoista ja/tai kululaskun ja lähettää sen matkapalveluihin asiatarkestettavaksi. Kululaskut menevät automaattisesti hyväksyty-tilaan.		x				
Kululaskun tallentaminen esimiehen pyynnöstä Aditro & Expenseen poikkeustapauksissa sähköisen tiedon perusteella			x		x	
Matkalaskun tarkastaminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Matkapalvelusihteeri asiatarkeastaa virka- ja virantoimitusmatkalaskut viimeistään KVTES:n mukaisessa ajassa. Tarvittaessa palautetaan matkalasku matkustajalle ja pyydetään työntekijältä tarkempia tietoja tai korjausta matkalaskulle. Korjattu matkalasku lähetetään uudelleen asiatarkestukseen.			x			
Matkapalvelusihteeri lähettää matkalaskun hyväksyttäväksi esimiehelle/hyväksyjälle.			x			
Matkalaskun hyväksyminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Esimies/hyväksyjä tarkastaa ja hyväksyy matkalaskun tai palauttaa matkalaskun työntekijälle.	x					
Pääkäyttäjät hyväksyy esimiehen/hyväksyjän hyväksymät matkalaskut maksatukseen			x			
Matkatilin kautta tehtyjen ostojen kohdistaminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama

Matkatoimistokumppanin kautta ostetut matkat kirjautuvat ensin matkaennakkotilille (välitili). Kun kyseinen matka on tehty, matkaennakot tulee kohdistaa kyseisellä matkalaskulla.		x				
Matkatoimistokumppani lähettää kerran kuukaudessa laskun tehdyistä matkatoimisto-ostoista. Matkapalvelusihteeri asiata tarkastaa laskun ja, että summa täsmää laskulla ja Aditro Expensessä ja tarvittaessa selvittää eroavaisuudet. Jos eroavaisuuksia on eli loppusummat eivät täsmää, lisää matkapalvelusihteeri laskulle tiedon tästä ja selvittää mahdolliset erot. Erot korjataan seuraavaan laskutukseen ja kirjataan ao. laskun muistioon. Laskun liitteeksi laitetaan ns. AE:n täsmäytysliista ja lasku hyväksytään konsernihallinnossa (henkilöstöjohtaja).			x			Huom. Laskun asiata tarkastaminen ja erojen selvittäminen on Monetran matkapalvelusihteerin vastuulla.
Mikäli työntekijä on hakenut rahaennakkoa, työntekijän tulee matkalaskulla kohdistaa kyseiselle matkalle saatu rahaennakko. (Suunnitelmalla anottu rahaennakko kohdistuu matkalaskulle, erikseen anottu täytyy kohdistaa.)		x				

3 MAKSATUS						
Matkalaskujen maksatus	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Maksatusajon ajaminen kerran viikossa.			x			
Pääkäyttäjät välittävät tiedon maksatuksesta maksuliikenteeseen lähettämällä maksatusaineiston siirtolistan.			x			
Maksuliikenne: Lähetetään maksuaineisto pankkiin. Kuitataan aineisto toimitetuksi.			x			
Mikäli matkasuunnitelman ja laskuksi muuttamisen välillä asiakas on vaihtanut palkkatiliään, maksatusajo pysähtyy, tilinumero päivitetään Aditro Expenseseen uudelleenkäynnistetään ajo.			x			
Ajetaan matkatilijao. Tällä saadaan kirjanpidon listalle päivitetty matkatiliosot.			x			
Matkalaskujen kirjanpitoon siirtäminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Ajetaan kirjanpidon tarkistus- ja siirtoajo Aditro Expensessä kerran viikossa. Lähetetään kirjanpitoon tarkistus- ja siirtolistat.			x			
Kirjanpito: Ajetaan aineistot SAP:iin.			x			
Ajetaan maksatukseen liittyviä raportteja. (automaattisesti hyväksytyt matkalaskut, matkalaskut kululajeittain (jatkossa).			x			

4 TÄSMÄTYKSET						
Matkatili- ja maksukorttiosojen täsmäyttäminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Matkatilien saldot selvitetään ja täsmäytetään tilinpäätöstyönä kaupungin tilinpäätösaikataulun mukaisesti.			x			
Ajetaan Aditro Expensen clientista täsmäytykseen tarvittavat raportit.			x			
Kirjanpidon virheet korjataan kaupungin tilinpäätösohjeistuksen ja aikataulun mukaisesti.			x			
Tilien saldoista tehdään tase-erittelyt liitteineen, josta selviää tarkasti kustannuspaikkojen saldojen sisältö kaupungin tilinpäätösaikataulun mukaisesti.			x			
Vuodenvaihteessa maksamatta jääneet (hyväksynnässä olevat, palautetut jne.) matkalaskut kirjataan kuluksi kirjanpitoon vuodenvaihteessa.			x			
Sovittaessa matkoja koskevien matkatositteiden sekä laskujen lähettäminen (mm. VR, luottokortit).					x	

Maksu- ja matkaennakot tilien täsmäyttäminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Matkustuspalveluiden luottokortilla tekemistä ostoista matkustajalle (esim. bussiliput, hotellit) tulee lasku kerran kuussa, jonka Monetra maksaa ja laskuttaa asiakkaalta sen jälkeen yrityskohtaisesti.			x			
Junalippujen ostoista tulee ostolasku reskontraan ja se tiliöidään tasetilille. Matkoja tilanneiden työntekijöiden matkaliput veloitetaan takautuvasti muistiotositteella työntekijän omalta kustannuspaikalta ja hyvitetään vastaavasti tasetiliiä.			x			
Tasetili (junaliput) täsmäytetään ja jäljellä oleva saldo selvittää tilinpäätökseen. Tehdään tilinpäätösaikataulun mukaisesti.	x		x			Monetra auttaa tarpeen mukaan.

5 ARKISTOINTI, toteutetaan kaupungin asiasta antamien ohjeiden mukaisesti						
Arkistoitavan aineiston muodostaminen	Asiakas	Matkustaja	Monetra Pirkanmaa Oy	Muu toimija	Ei sisälly peruspalveluun	Poikkeama
Monetran palvelussa syntyvien kaupungin aineistojen arkistointi AMS-liitteen mukaisesti.			x			
Täysin sähköinen arkistointi, ei muuta loppuarkistoitavaa. Aditro Expensen osalta matkalaskuja ei toistaiseksi arkistoida erikseen (Donnaan tai Aditron Aditro Expensen tarjoamaan arkistoon), vaan pysyvät tuotantojärjestelmässä.			x			Nykyinen loppuarkistointi on Aditro Expensessä, joka on yhtiön järjestelmä. Vastuu loppuarkistoinnista säilyy asiakkaalla. Arkistointiaika on 15 vuotta.
Vakuutuskorvaushakemukset säilytetään matkavakuutuksia hoitavassa vakuutusyhtiössä.				x		

Palveluiden tuottamisessa käytettävät tietojärjestelmät	Tietojärjestelmän käyttötarkoitus (lyhyesti)
Aditro Expense	Matkustuksenhallintajärjestelmä
Basware	Luottokorttien laskut ja niiden tiliöinti
Monetran palveluhallintajärjestelmä	Palvelupyynnöiden hallintajärjestelmä
Aditron asiakassivut (pääkäyttäjille)	Muutospyynnöt toimittajalle lähetetään Vismalle, joka jatkolähtää ne Aditrolle
DNA Call Center	Puhelinringin hallinnointi
e-lomake	Matkatilauslomake, jonka avulla välitetään pyynnöt matkat-tiimiin
Tasku	Tampereen kaupungin intra; ohjeiden julkaisu, käyttökatkojen viestintä
Koho	Käytetään tuntiseurantaan ja toimii laskutuksen pohjana.
SAP	Talouden kirjanpito ja laskutus
ZEF ja Webropol	Tilaisuuksiin liittyvät kysely
AmexGBT	Matkatoimistoportaali, jonka kautta suurin osa lennoista ja hotelleista ostetaan
Palveluntarjoajien verkkopalvelut (esim. VR, Visum-service, SEB Eurocard)	
Elisa LiveChat	Päivystys chatissa
Tampereen kaupungin Teams-työtöila	Matkalaskujen raportoinnin työkalu yksiköille.
MonetQ	Palvelun laadunseurantajärjestelmä
Teams	Etäyhteydellä opastaminen päivystyksessä.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

**Julkisten hankintojen yleiset
sopimusehdot palveluhankinnoissa**

JYSE 2014 PALVELUT

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

JYSE 2014 PALVELUT

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa



Valtiovarainministeriö

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Teija Metsänperä

Helsinki 2017

Sisältö

Saatteeksi	5
JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa	7
Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)	10
1 Määritelmät	10
2 Yhteyshenkilöt	11
3 Alihankinta	11
4 Palvelun ominaisuudet	12
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus	13
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut	13
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö	14
8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus	15
9 Hinta ja hinnan muuttaminen	15
10 Maksuehdot	16
11 Vakuudet	17
12 Viivästyminen	18
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen	19
14 Ylivoimainen este	20
15 Vakuutukset	20
16 Vahingonkorvaus	20
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta	21
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa	23
19 Tilaajavastuu	23
20 Immateriaalioikeudet	24
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely	25
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio	26
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa	26
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki	26
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys	27

SAATTEEKSI

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehtoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomaisten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavara-hankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014.

JYSE 2014 ehtoja on tämän jälkeen päivitetty elokuussa 2016, jolloin päivityksessä huomioitiin hankintadirektiivien edellyttämät muutokset ennen uusien kansallisten hankintalakien voimaantuloa. Uusien kansallisten hankintalakien (1397/2016 ja 1398/2016) tultua voimaan vuoden 2017 alussa on JYSE 2014 ehtoja päivitetty huhtikuussa 2017 siten, että hankintalainsäädännön uudistus on huomioitu.

Näitä ehtoja voidaan edelleen vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Seuraavassa yhteenveto viimeisimmistä muutoksista.

JYSE 2014 PALVELUT – muutoshistoria

Muutosversio	Keskeisimmät muutokset
Elokuu 2016 / Päivitysversio	1.13 Lisätty siirtymäkauden ajaksi määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.3 Lisätty palveluntuottajalle velvollisuus ilmoittaa tietoja tilaajan tiloissa käyttämistään alihankkijoista
	3.7 Velvollisuus vaihtaa alihankkijaa, viittaukset
	6.5 Rikosrekisterin toimittamisvelvollisuus (siirtymäajalla)
	9.7 ja 9.8 Hinnanmuutosehtojen selkeyttäminen
	18.1 Sopimuksen päättäminen, poissulkemisperuste
	18.3 Viittaukset korjattu
	18.4 Hankintasopimuksen irtisanominen, olennainen sopimusmuutos
	18.5 Hankintasopimuksen irtisanominen, vakavat rikkeet
18.6 Viittaukset korjattu	
Huhtikuu 2017 / Päivitysversio	1.13 Poistettu kohta, jossa oli siirtymäkauden ajaksi lisätty määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.7 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
	6.5 Poistettu
	10.1 Laskutusmuodoksi verkkolasku
	10.2 Poistettu erilainen maksuaika verkko- ja paperilaskulla
	18.1 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
18.5 Sanamuotoa täsmennetty	

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.

Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntymiseen tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuh-

teen päätyminen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

Pientoimitus- ja laskutuslisät

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Vahingonkorvaus

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömillä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

Virheilmoitus ja reklamaatioaika

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.

Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

1 Määritelmät

1.1 Alihankkija

Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

1.2 Hankintasopimus

Tilaaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.

1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitövelvällä oleva aineisto.

1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

1.8 Palveluntuottaja

Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

1.9 Sopimussakko

Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

1.10 Tilaaja

Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.

1.11 Viivästyssakko

Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.

1.12 Virhe

Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

2 Yhteyshenkilöt

2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja palveluntuottaja käyttää siihen alihankkijoita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa. Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

3.4 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

3.5 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankintasopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportointia tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.

6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.

7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.

7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.

7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.

7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.

8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

9 Hinta ja hinnan muuttaminen

9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää.

9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.

9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Palveluntuot-

tajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.

9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa palvelun hintaa seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu palvelun yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi hankintasopimuksen mukaisen palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu palveluntuottajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Palveluntuottajan on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.8 Tilajalla on vastaava oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnannuutosta kohdassa 9.7 mainittujen edellytysten täytyessä. Tilajalla on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Tilajalla on pyydettyessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.9 Jos hinnannuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnannuutosehdotuksen tekemistä.

10 Maksuehdot

10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa verkkolaskulla.

10.2 Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.

10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.

10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen veloitteiden täyttäminen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olennainen. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.

10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

11 Vakuudet

11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään veloitteiden täyttämässä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.

11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.

11.3 Jos palvelun suoritusajasta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakavaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.

11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

12 Viivästyminen

12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelun suorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.

12.2 Palvelun viivästyminen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroiden ja palveludokumentaation viivästyminen.

12.3 Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.

12.5 Tilaajalla on viivästyksen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.

12.8 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

13.3 Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättäytyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.

13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkauksessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

13.9 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

14 Ylivoimainen este

14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

14.3 Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

15 Vakuutukset

15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

16 Vahingonkorvaus

16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvaukseen

hankintasopimuksen enneaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.3 Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.

16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.

16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määritettäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.

16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaaja kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.

17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuulluksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suorittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana, palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvausvastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaajalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.

17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella veloitettu maksamaan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palveluntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.

17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.

17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.

17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.

17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos palveluntuottaja rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3-11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

18.3 Ennen irtisanomista kohdan 18.1 tai 18.2 perusteella tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

18.4 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos hankintasopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

18.5 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päätymään välittömästi, jos hankintasopimusta ei olisi voinut tehdä palveluntuottajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuimien on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut tilaajan rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

18.6 Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen kohtien 18.1, 18.2, 18.4 tai 18.5 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

19 Tilaajavastuu

19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvityselvällisyydestä ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

20 Immateriaalioikeudet

20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilaajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilaajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimukseen tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.

21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.

21.6 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin käyt-

tää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.

21.12 Tässä luvussa tarkoitetut veloitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio

22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.

23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

24 Erimielisyydet ja sovellettava laki

24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

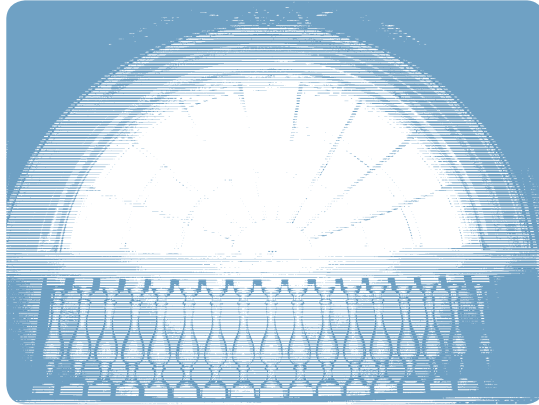
24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasiteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa
(JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puh. 0295 16001 (vaihde)
Faksi 09 160 33123

Virallinen sähköposti: valtiovarainministerio@vm.fi
Viestintä: vm-viestinta@vm.fi
etunimi.sukunimi@vm.fi

www.vm.fi