

## **KAUSIJULKAISUJEN VÄLITYSPALVELUT 2022-2024 (2026)**

### **1. Hankinnan kohde**

Hankinnan kohteena on kausijulkaisujen välityspalvelun tuottaminen Asiakkaille. Välitettävät tuotteet voivat olla painetussa tai elektronisessa muodossa. Välitettäviä tuotteita ovat seuraavat:

- Suomessa julkaistut sanomalehdet
- Suomessa julkaistut ammatti- ja aikakauslehdet
- Muualla kuin Suomessa julkaistut sanomalehdet
- Muualla kuin Suomessa julkaistut ammatti- ja aikakauslehdet
- Kotimaiset pienlevikkiset ja ei-kaupalliset kausijulkaisut
- Maksuttomat näytenumerot ja ilmaislehdet
- Suomessa julkaistut tieteelliset kausijulkaisut
- Muualla kuin Suomessa julkaistut tieteelliset kausijulkaisut

#### **1.1 FinELib-konsortion ja Sotevirtuaalikirjasto Oy:n palveluiden hyödyntäminen**

Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi hankkia tuotteita myös Kansallisen elektronisen kirjaston (FinELib) -konsortion tai Sotevirtuaalikirjasto Oy:n kautta.

Asiakas pidättää oikeuden saada myös Toimittajan kautta tehtäviin tilauksiin ne painettujen lehtien alennukset, joista FinELib -konsortio tai Sotevirtuaalikirjasto Oy kussakin aineistosopimuksessa on kustantajan kanssa sopinut.

### **2. Välityspalvelun sisältö**

Välityspalvelu sisältää tässä luvussa kuvatut palvelut Asiakkaille.

Toimittaja nimeää jokaista Asiakasta kohden yhden (1) sopimusyhteyshenkilön ja yhden (1) varahenkilön, jotka tuntevat sopimuksen ja palvelevat suomen kielellä.

#### **2.1 Välityspalvelun haltuunotto prosessi**

##### **Haltuunoton valmistelu**

- Toimittaja valmistelee ja sopii haltuunotto prosessin yhteistyössä Asiakkaan kanssa
- Toimittaja perustaa Asiakkaan tilausorganisaation tilausjärjestelmäänsä
- Toimittaja selvittää yhteistyössä Asiakkaan kanssa Asiakkaan vanhan tilauskannan ja tilausreklamaatioiden statuksen sekä sopii vanhaan tilauskantaan tehtävistä tarvittavista muutoksista Asiakkaan kanssa

##### **Tilauuskannan siirto**

- Toimittaja siirtää viivytyksettä Asiakkaan vanhan tilauskannan aiemmilta välittäjiltä/kustantajilta sovittuine muutoksineen tilausjärjestelmäänsä ja huomioi aiemman välittäjän/kustantajan vaatimukset tälle siirrolle.
- Toimittaja vastaa siitä, ettei Asiakkaalle aiheudu lisäkustannuksia tilausten katkeamisen tai tilausten päällekkäisyyksien vuoksi
- Toimittaja ilmoittaa mahdollisen toimittajavaihdon yhteydessä kustantajalle/julkaisijalle toimittajavaihdoksesta

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

- Toimittaja tiedottaa välittömästi kustantajalle Asiakkaan tilausten jatkumisesta, jos Toimittajan vaihtuessa ilmenee tilauskatkoksia
- Asiakas antaa uudelle Toimittajalle valtakirjan Asiakkaan aiemmilta välittäjiltä/kustantajilta tilaamien tilausten siirtoon ja myötävaikuttaa omalta osaltaan siirron onnistumiseen

### Aikataulu Asiakkaan välityspalvelun haltuunottoprosessille

- haltuunotto tulee olla hyväksytysti suoritettuna ja valmis siten, että yksittäisen Asiakkaan haltuunottoprosessin enimmäisaika on puitesopimuskauden ensimmäisten neljän (4) kuukauden aikana kaksi viikkoa Asiakkaan ensimmäisestä yhteydenotosta Toimittajaan
- haltuunotto tulee olla hyväksytysti suoritettuna ja valmis siten, että yksittäisen Asiakkaan haltuunottoprosessin enimmäisaika on puitesopimuskauden ensimmäisen neljän (4) kuukauden jälkeen yksi (1) viikko Asiakkaan ensimmäisestä yhteydenotosta Toimittajaan

Haltuunoton päättyessä asiakasorganisaatio on perustettu tilausjärjestelmään, kaikki Asiakkaan tilaukset on siirretty ja kaikki tilatut palvelut ovat Asiakkaan käytössä.

## 2.2 Tilaaminen ja tilauksiin liittyvät tiedustelut

Asiakas tekee pääsääntöisesti kaikki tilauksensa, tilausreklamaationsa ym. kausijulkaisuihin liittyvän viestinnän toimittajan tilausjärjestelmän kautta. Tilausjärjestelmälle asetetut vaatimukset on kuvattu luvussa 2.3.

Reklamaatiot, jotka koskevat elektronisen aineiston käyttämiseen liittyviä ongelmia, voi tehdä myös sähköpostitse toimittajan palveluosoitteeseen.

- Asiakas tekee elektronisten kausijulkaisujen ja elektronisten lehtipakettien hintoja, saatavuutta ja hinnoittelua koskevat tiedustelut toimittajalle sähköpostilla. Tällöin toimittaja:
  - käsittelee Asiakkaan pyynnöt viipymättä ja kuittaa tiedustelun saapuneeksi yhden (1) arkipäivän kuluessa (esim. sähköpostin automaattikuittaus) sähköpostiviestin saapumisesta
  - välittää viipymättä kustantajalta saamansa tiedot Asiakkaalle
  - seuraa säännöllisesti Asiakkaan tekemän tiedustelun statusta ja edesauttaa tietojen saamista kustantajalta
  - tiedottaa Asiakasta asian edistymisestä viimeistään viiden (5) arkipäivän kuluessa tiedustelun saapumisesta

Toimittaja hyväksyy myös muilla välineillä (sähköpostitse, puhelimitse) tehdyt tilaukset ja tällöin:

- toimittaja lähettää vastaanottokuittauksen sähköpostilla viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta Asiakkaan yhteyshenkilölle
- toimittaja välittää tilaukset kustantajalle viimeistään kolmen (3) arkipäivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta
- toimittaja lähettää Asiakkaan yhteyshenkilölle tilausvahvistuksen viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut Asiakkaan tekemän tilauksen. Tilausvahvistuksesta tulee ilmetä mistä lähtien tuote on Asiakkaan käytettävissä.

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

### 2.3 Toimittajan tilausjärjestelmään ja sen käyttöön liittyvät yleiset vaatimukset

Toimittaja tarjoaa Asiakkaalle käyttöön yhden sähköisen tilausjärjestelmän. Toimittajan tilausjärjestelmän yleiset vaatimukset:

- tilausjärjestelmä on käytössä 24/7 normaaleja huoltokatkoja lukuun ottamatta
- toimittaja huolehtii, että tilausjärjestelmän tiedot ovat ajantasaiset
- Tilausjärjestelmän tulee olla suomenkielinen
- yhteydet selaimen ja järjestelmän välillä ovat salattuja esim. TLS/SSL-salauksella tai vastaavalla
- sähköinen tilausjärjestelmä on tietoturvallinen ja vastaa puitesopimuksen liitteenä 2 olevia tietoturvavaatimuksia
- tilausjärjestelmä ja sen toiminnallisuudet ovat kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja puitesopimuksen vaatimusten mukainen
- toimittajalla on valmius rakentaa EDI-yhteys tilausjärjestelmän ja Asiakkaan oman järjestelmän välille
- Asiakas voi määrittää tilausjärjestelmään vähintään seuraavia käyttäjäprofileita ja halutessaan aktivoida ja hallinnoida niitä
  - pääkäyttäjä
  - tilaaja
  - selaaja
  - uudistuskyselyn tekijä
  - tilausreklamaation tekijä
- tilausjärjestelmä mahdollistaa Asiakkaan tarvitseman määrän toimitus- ja laskutusosoitteita (Asiakas voi esimerkiksi ilmoittaa kymmeniä tai satoja toimitusosoitteita)
- toimittaja käsittelee tilausjärjestelmän kautta tulevat tilaukset viipymättä ja välittää tilaukset eteenpäin kustantajalle viimeistään tilauksen vastaanottoa seuraavana arkipäivänä
- toimittaja kuittaa vastaanotetun tilauksen (tilausvahvistus) tilausjärjestelmässä, ellei hankintasopimuksessa ole muusta kuittaustavasta sovittu. Tilausvahvistuksesta ilmenee, mistä lähtien tuote on Asiakkaan käytettävissä.
- Asiakkaan edellyttäessä toimittaja järjestää sopimuskauden alussa tai aikana tilausjärjestelmän käytöstä yhden (1) veloituksettoman vähintään kahden (2) tunnin pituisen peruskoulutuksen etäyhteyksin.
  - koulutus voidaan vaihtoehtoisesti järjestää webinaarina, josta tulee tehdä tallenne. Tallenne tulee olla toimitettavissa Asiakkaille.
- toimittajalla on veloitukseton suomenkielinen tekninen asiakastuki, ns. helpdesk-palvelu, joka palvelee puhelimitse ja sähköpostitse ja jonka tulee olla saatavilla vähintään kahdeksan (8) tunnin ajan arkipäivisin klo 08.00–18.00 välillä

#### 2.3.1 Toimittajan tilausjärjestelmässä näkyvät tiedot:

- tuotetiedot
  - nimeke
  - ISSN (painettu ja elektroninen)
  - kustantaja
  - saatavana olevat formaatit ja niiden hintatiedot siinä vaiheessa, kun hintatiedot ovat saatavilla

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

- tilaustiedot
  - nimeke
  - tilatun kausijulkaisun ISSN
  - kustantaja
  - tilausformaatti (online only, print, print + online, free online with print)
  - tilausjakso
  - tilauksesta ilmenee vähintään tuotteen hinta euroissa sekä arvonlisävero eriteltyinä
  - asiakasviitteet (Asiakkaan käyttämät vapaatekstiviitteet)
  - toimitus- ja laskutusosoite
  - Asiakkaan kustannuspaikka ja tilauksen yhteyshenkilö
  - reklamointitiedot
- kaikki Asiakkaan tilaukset ovat näkyvillä tilausjärjestelmässä riippumatta siitä, miten ja millä välineellä ne on tehty (puhelin, sähköposti ja tilausjärjestelmä)
- kaikki Asiakkaan tekemät tilaukset/peruutukset/tilausmuutokset näkyvät tilausjärjestelmässä viimeistään 24 tunnin kuluessa tiedon syöttämisen päättymisestä
- tilausten statustiedot
  - aktiivinen
  - lopetettu / ei uusittu
  - päättymässä
- tuotteita koskevien tilausreklamaatioiden status
  - nähtävissä järjestelmässä riippumatta siitä, millä välineellä Asiakas on tehnyt tilausreklamaation (tilausjärjestelmässä, sähköpostitse tai muulla tavoin)
  - kustantajan vastaus tilausreklamaatioon
  - milloin tilausreklamaatio on tehty ja koska välitetty kustantajalle (päivämäärinä)
  - järjestelmässä on näkyvillä tilausreklamaation historiatiedot
  - Asiakkaalla on jälkikäteen oltava pääsy vähintään edeltävän yhden (1) vuoden aikana tehtyihin tilausreklamaatioihin, sekä tilausjärjestelmässä niihin annettuihin vastauksiin

### 2.3.2 Toimittajan tilausjärjestelmän haku- ja lajittelukriteerit

- tuotteita voi hakea vähintään seuraavilla kriteereillä:
  - nimeke
  - ISSN (sekä painetun että elektronisen)
  - kustantaja
- tilauksia voi hakea ja lajitella
  - nimekkeen perusteella
  - ISSN:n perusteella (sekä painetun että elektronisen lehden)
  - kustantajan perusteella
  - kustannuspaikan/toimipaikan/toimitusosoitteen perusteella
  - Asiakkaan omien viitteiden perusteella

### 2.3.3 Raportointi tilausjärjestelmästä

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

- Asiakas voi veloitusetta tulostaa tilausjärjestelmästä vähintään seuraavanlaiset raportit tai koosteet hinta- ja arvonlisäverotietoineen:
  - seuraavan vuoden tilauskanta
  - Asiakkaan kaikki tilaukset (myös päättyneet)
  - voimassa olevat tilaukset
  - uudet tilaukset
  - reklamoidut tilaukset sekä niistä mahdollisesti suoritettut hyvitykset viimeiseltä 12 kuukaudelta
  - avoinna olevat tilausreklamaatiot (painetut ja elektroniset kausijulkaisut)
  - suljetut tilausreklamaatiot (painetut ja elektroniset kausijulkaisut)
  - elektronisten kausijulkaisujen tilausreklamaatiot
  - kaikki Asiakkaan tilausreklamaatiot
- raportteja voi lajitella Asiakkaan kustannuspaikan mukaan
- Asiakas saa tilausjärjestelmästä tai toimittajan tuottamana listauksen kaikista niistä raporteista, jotka Asiakas voi itse hankkia ja tulostaa tilausjärjestelmästä

### 2.3.4 Muu raportointi

- toimittaja toimittaa Asiakkaalle erillisen listauksen niistä Asiakkaan tiedustelemista tai tilaamista tuotteista, joita toimittaja ei kykene välittämään
  - Suomessa julkaistujen kausijulkaisujen osalta listaus tulee toimittaa kahden (2) viikon ja muiden kausijulkaisujen osalta kuuden (6) viikon kuluessa tilauksen käsittelylle varatun ajan päättymisestä
- toimittaja toimittaa Asiakkaalle erillisen listauksen Asiakkaan tilaamien kausijulkaisujen elektronisen aineiston saatavuudesta eli elektronisen aineistoraportin, josta ilmenee
  - elektronisen kausijulkaisun nimi
  - elektronisen kausijulkaisun ISSN
  - kustantaja ja asiakasnumero/viite
  - käyttötyyppi (IP/tunnukset)
  - kausijulkaisun käyttöalusta; palveluntarjoaja
  - pääsyvuodet/katevuodet

## 2.4 Elektronisten kausijulkaisujen ja tietokantojen käyttöönotto

Toimittaja välittää myös elektronisia kausijulkaisuja sekä yksittäisinä että kustantajien kokoamina elektronisen aineiston kokonaisuuksina:

- mikäli kustantaja sallii, toimittaja aktivoi viivytyksettä elektroniset kausijulkaisut kustantajan palvelimelle kustantajan sääntöjä noudattaen ja/tai muulle Asiakkaan mahdollisesti sopimalle palvelimelle
- Asiakas ilmoittaa toimittajalle aktivointia varten IP-osoitteen tai Asiakkaan tilin kustantajalla
- toimittajan tulee ilmoittaa kustantajalle millä tavoin ja mille tilille kausijulkaisu tulee aktivoida

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

- jos aktivointi kustantajan palvelimelle tai muulle sovitulle palvelimelle edellyttää Asiakkaalta toimenpiteitä, tulee toimittajan ilmoittaa tästä Asiakkaalle ja välittää kaikki aktivointia varten tarpeelliset tiedot
- toimittaja tukee Asiakasta aktivointiin liittyvissä asioissa ja varmistaa aktivoinnin onnistumisen kustantajilta
- autentikointi eli tunnistautuminen on mahdollista sekä käyttäjätunnuksilla että IP-osoitteen avulla, jos kustantaja tämän sallii
  - muussa tapauksessa autentikointi tulee olla mahdollista joko käyttäjätunnuksella tai IP-osoitteella
- Asiakas saa elektronisista kausijulkaisuista hinta- ja formaattitiedot, lisenssin hinnoitteluperusteen sekä tiedon lisenssin kattamista pääsivuista
- elektronisen kausijulkaisun osalta toimittajan tulee antaa Asiakkaalle seuraavat elektronisen pääsyn tiedot:
  - kustantajan asiakasnumero tai viitenumerot (painettu, elektroninen)
  - autentikointitapa (IP/tunnukset) sekä tieto siitä, saako salasanaa jakaa organisaation jäsenille vai onko tunnus henkilökohtainen
  - elektronisen kausijulkaisun pääsivuodet
  - aktivointitiedot (käyttöalusta, miten sähköisen kausijulkaisun saa käyttöönsä)

### 2.5 Asiakaspalvelu

- toimittajalla on vähintään suomenkielinen asiakaspalvelu, joka on avoinna vähintään kahdeksan (8) tunnin ajan arkipäivisin klo 8.00–18.00 välillä
  - toimittajan tulee pystyä tuottamaan palvelua myös ruotsiksi tai englanniksi ilman lisäkorvausta Asiakkaan tarpeen mukaan
- toimittajalla on asiakaspalvelussa puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jotka ovat henkilöstä riippumattomia
  - Asiakaspalvelun puhelinnumeroon soittaminen on Asiakkaalle enintään paikallisverkkomaksullinen
- asiakaspalvelun vasteaika (esim. vastaanottokuittaus) on yksi (1) arkipäivä kyselyn tai muun yhteydenoton saapumisesta. Vastaukseksi katsotaan myös tilanne, jossa asiakaspalvelu pyytää Asiakkaalta lisätietoa. Automaattiviestiä tai vastaanottokuittauksia ei sen sijaan katsota vastaukseksi.
- toimittaja hoitaa Asiakkaiden puolesta niiden kausijulkaisujen tullauksen, joista on saapunut tullausilmoitus Asiakkaalle ja Asiakas on ottanut yhteyttä toimittajan asiakaspalveluun tullauksen suorittamiseksi
  - toimittajan tulee tehdä tullausilmoitus viimeistään seuraavana arkipäivänä Asiakkaan yhteydenotosta
- toimittaja tiedottaa Asiakasta viipymättä merkittävistä muutoksista tilausehdoissa (esim. lehtien ilmestymisaikataulut, käyttöoikeustiedot, lehtien lakkautukset, lehtien tilausehtojen muutokset)

### 2.6 Reklamaatiot

- toimittaja on velvollinen kirjaamaan ja tallentamaan Asiakkaiden reklamaatiot
- toimittajan on annettava Asiakkaalle vastaus tai muu selvitys asian tilasta viimeistään viiden (5) arkipäivän kuluessa Asiakkaan yhteydenotosta. Automaattiviestiä tai vastaanottokuittauksia ei katsota vastaukseksi.

## Hankinnan kohde ja vaatimukset

- jos toimittaja ei ole kyennyt korjaamaan reklamaation kohteena olevaa virhettä tai puutetta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa Asiakkaan yhteydenotosta, toimittaja on velvollinen korvaamaan saapumatta jääneiden lehtien hinnan rahallisena hyvityksenä
  - Toimittaja ja Asiakas voivat sopia virheen tai puutteen hyvittämisestä myös muulla tavoin. Tällöin asiasta on sovittava kirjallisesti toimittajan ja Asiakkaan kesken.

Reklamaatioihin liittyvät muut ehdot on määritelty puitesopimuksessa.

### 2.7 Hinnoittelu

Hinnoitteluun liittyvät ehdot on määritelty puitesopimuksen luvussa 12.

Toimittaja ei saa asettaa tai asentaa Asiakkaalle käyttöön mitään maksullisia ominaisuuksia, työkaluja tai lisäpalveluita ilman Asiakkaan etukäteistä kirjallista lupaa.

### 2.8 Laskutus

- laskut ovat verkko- ja/tai EDI-laskuja Asiakkaan toiveen mukaisesti
- toimittaja laskuttaa Asiakasta vasta kausijulkaisun tilauskauden alettua, kun kustantaja on vahvistanut kausijulkaisun hinnan, ellei Asiakas- ja tapauskohtaisesti muuta sovita
- laskut ovat koontilaskuja ja ne toimitetaan tarvittaessa eriteltyinä toimipaikoittain ja/tai kustannuspaikoittain Asiakkaan toivomalla tavalla
  - erikseen sovittaessa Asiakkaan pyynnöstä laskut tehdään toimitusosoitteittain
  - sanoma- ja aikakauslehdet laskutetaan tarvittaessa erikseen
  - elektroniset kausijulkaisut laskutetaan tarvittaessa erikseen kuitenkin siten, että mikäli kustantaja on määritellyt yhteisen hinnan painetulle ja elektronisessa muodossa ilmestyvälle kausijulkaisulle, laskutus tapahtuu sen pohjalta
- laskulla näkyy, miltä kaudelta siinä laskutetaan
- laskulla näkyy, mitä vuosikertaa/tilausjaksoa lasku koskee
- mahdolliset hyvitykset ja veloitukset laskutetaan eri laskulla

Laskutukseen liittyvät muut ehdot on määritelty puitesopimuksen luvussa 13.

#### 2.8.1 Lasku sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- Asiakkaan omien viitetietojen on oltava mahdollisia
- toimipaikka/toimitusosoite, kustannuspaikka, laskutusosoite
- tilauksen perustiedot: tilausnumero, tuotteen nimeke, ISSN-numero, tieto tilausmuodosta (painettu, elektroninen vai niiden yhdistelmä) sekä kausijulkaisun tilausjakso (tilauksen jakson kesto ja jakson keston sisältävien kausijulkaisujen määrä)
- tuotteen listahinta kustantajan ilmoittamassa valuutassa, toimittajan välityspalveluprosentti, mahdollisesti sovellettu valuuttakurssi, Asiakkaan maksettavaksi tuleva lopullinen bruttohinta euroissa ja alvin osuus
- mahdollinen FinELib -konsortion tai Sotevirtuaalikirjasto Oy:n jäsenyyteen perustuva alennus

**Hankinnan kohde ja vaatimukset**

- kausijulkaisun osien erillisenä laskutettavien vuosikertojen numerot ja ilmestymisvuosi
- hyvityslaskuissa on viite alkuperäiseen laskuun sekä erittely, miten summa eroaa alkuperäisen laskun summasta, esim. erittely peruutuskuluista