

STORM-INDEKSI

45
KOHOONNUT RISKI

Asteikko 0–100 • yli 80 = kriittinen

RISKIKUORMA KATEGORIOITTAIN



Johdon yhteenveto

Sopimus on Hanselin laatima julkishallinnon puitesopimusmalli, joka on yleisesti ottaen tasapainoinen, mutta sisältää Tilaaajan kannalta muutamia merkittäviä sudenkuoppia. Suurimmat riskit liittyvät Toimittajan vastuunrajoituksiin: kateostoissa Toimittaja korvaa hintaerotuksen vain 'kohtuullisessa määrin' (ei täysimääräisesti), ja viivästyssakkojen euromääräiset katot ovat valtakunnalliseen volyyymiin nähden olemattomat (esim. 2500 €). Lisäksi Toimittaja on rajannut vastuunsa kolmansien osapuolten (lentoyhtiöt) reklamaatioissa pelkäsi viestinviejäksi, mikä jättää selvitystaakan Tilaajalle. Sopimuksen päättyessä datan siirrosta voidaan laskuttaa erikseen, mikä luo lievän toimittajaloukun. Nämä ehdot vaativat tarkennusta asiakaskohtaisessa sopimuksessa (jos mahdollista) tai neuvotteluissa.

FMEA-malli

Vika- ja vaikutusanalyysi. Riski mitataan kertomalla kolme tekijää ($P \times I \times D$). Maksimi 125.

P — Todennäköisyys (1–5)

Riskin toteutumisen todennäköisyys. 1 = epätodennäköinen, 5 = lähes varma.

I — Vaikutus (1–5)

Seurausten vakavuus. 1 = mitätön kulu/aika, 5 = katastrofaalinen.

D — Havaittavuus (1–5)

Kuinka hyvin riski on piilotettu tekstiin. 1 = ilmeinen, 5 = piilotettu/epäselvä.

Löydetyt riskit (5 kpl)

#	RISKI	KATEGORIA	KOHTA	PISTEET
1	Kateoston korvausvastuun rajoittaminen	Vastuunrajoitus & Riski	18.7	32
2	Reklamaatiovastuun siirtäminen Tilaaajalle	SLA & Laatu	17.4	30
3	Sitomattomat työmääräarviot (Piikki auki)	Scope Creep & Lisätyöt	9.2	24
4	Maksullinen irtautuminen (Exit-kustannus)	Vendor Lock-in & IPR	34.2	15
5	Viivästyssakkojen alhaiset euromääräiset katot	Viivästys & Sanktiot	18.1 ja 18.3	9

VASTUUNRAJOITUS & RISKI

Kateoston korvausvastuun rajoittaminen

 Hansel_Matkatoimistopalvelut_puitesopimusmalli_2016-2020.pdf | 18.7

RISKIN KUVAUS

Kateoston (korvaavan hankinnan) hinnanerotuksen korvausvelvollisuus on rajattu epämääräisesti 'kohtuulliseen määrään'. Tämä on Tilaaajalle merkittävä riski, sillä Toimittajan virhetilanteessa Tilaaaja voi joutua maksamaan kalliimman korvaavan lennon tai hotellin, eikä Toimittaja korvaa erotusta täysimääräisesti.

PÄTEMISJÄRJESTYS / RISTIRIITA

Pääsopimuksen ehto rajoittaa yleisiä vahingonkorvauseriaatteita ja heikentää Tilaaajan oikeutta täyteen korvaukseen kateostotilanteessa.

FMEA-PISTEYTYS (P × I × D)

4

TODENNÄKÖISYYS

4

VAIKUTUS

2

HAVAITTAVUUS

32

YHTEENSÄ

32
/ 125

TODISTE SOPIMUKSESTA

"Toimittaja vastaa kohtuullisessa määrin siitä erotuksesta, jonka kolmannelta hankittu matkustuspalvelu on alkuperäistä varausta kalliimpi."

TOIMENPIDESUOSITUS NEUVOTTELUUN

Poistetaan sana 'kohtuullisessa määrin' ja vaaditaan, että Toimittaja korvaa alkuperäisen ja korvaavan matkustuspalvelun hinnanerotuksen täysimääräisesti.

SLA & LAATU

Reklamaatiovastuun siirtäminen Tilaajalle

 Hansel_Matkatoimistopalvelut_puitesopimusmalli_2016-2020.pdf | 17.4

RISKIN KUVAUS

Toimittaja pesee kätensä kolmansien osapuolten (esim. lentoyhtiöt, hotellit) virheistä. Jos lentoyhtiö vaatii suoraa reklamaatiota, matkatoimisto ei hoida asiaa Tilaajan puolesta. Tämä vesittää matkatoimiston käyttöä ongelmanratkaisijana ja siirtää hallinnollisen taakan Tilaajalle.

 PÄTEMISJÄRJESTYS / RISTIRIITA

Ehto rajaa Toimittajan palveluvelvoitetta Pääsopimuksen tasolla.

FMEA-PISTEYTYS (P × I × D)

5
TODENNÄKÖISYYS

3
VAIKUTUS

2
HAVAITTAJUUS

30
YHTEENSÄ

TODISTE SOPIMUKSESTA

"Jos matkustuspalvelun tuottaja edellyttää Asiakasta reklamoimaan itse, ohjaa Toimittaja asian Asiakkaan hoidettavaksi."

TOIMENPIDESUOSITUS NEUVOTTELUUN

Lisätään ehto: 'Toimittaja on velvollinen avustamaan Asiakasta reklamaation tekemisessä ja korvausten hakemisessa matkustuspalvelun tuottajalta ilman erillistä veloitusta, riippumatta tuottajan omista reklamaatiokäytännöistä.'

30
/ 125

SCOPE CREEP & LISÄTYÖT

Sitomattomat työmääräarviot (Piikki auki)

 Hansel_Matkatoimistopalvelut_puitesopimusmalli_2016-2020.pdf | 9.2

24
/ 125

RISKIN KUVAUS

Asiantuntijapalveluissa (tunti/päiväveloitus) Toimittaja antaa vain 'arvion' ja laskuttaa 'toteutuneen' mukaan. Koska arviota ei ole sidottu mihinkään toleranssiin (esim. max +10%), Toimittaja voi ylittää arvion merkittävästi ja laskuttaa Tilaaajaa ilman etukäteistä hyväksyntää.

 PÄTEMISJÄRJESTYS / RISTIRIITA

Pääsopimuksen ehto, joka mahdollistaa avoimen piikin asiantuntijatyön laskutuksessa.

TODISTE SOPIMUKSESTA

"Toimittajan tulee antaa ennen työn aloittamista Asiakkaalle työmääräarvio sekä työn valmistuttua vahvistaa toteutunut työmäärä."

TOIMENPIDESUOSITUS NEUVOTTELUUN

Lisätään ehto: 'Annettua työmääräarviota ei saa ylittää ilman Asiakkaan etukäteistä kirjallista suostumusta. Ylitykset, joita ei ole hyväksytty, ovat Toimittajan vastuulla.'

FMEA-PISTEYTYS (P × I × D)

4

TODENNÄKÖISYYS

3

VAIKUTUS

2

HAVAITTAVUUS

24

YHTEENSÄ

VENDOR LOCK-IN & IPR

Maksullinen irtautuminen (Exit-kustannus)

 Hansel_Matkatoimistopalvelut_puitesopimusmalli_2016-2020.pdf | 34.2

15
/ 125

RISKIN KUVAUS

Sopimuksen päättyessä Toimittajalla on oikeus laskuttaa Tilaaajaa siirtymäpalveluista (esim. profiilien siirto uudelle matkatoimistolle). Tämä luo irtautumiskustannuksen (exit fee) ja toimittajaloukun, sillä Tilaaaja ei voi ennakoida siirrosta aiheutuvia kokonaiskustannuksia.

PÄTEMISJÄRJESTYS / RISTIRIITA

Ehto kumoaa nimenomaisesti JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 23.1, joka muutoin velvoittaisi maksuttomaan myötävaikutukseen.

FMEA-PISTEYTYS (P × I × D)

5
TODENNÄKÖISYYS

3
VAIKUTUS

1
HAVAITTAJUUS

15
YHTEENSÄ

TODISTE SOPIMUKSESTA

"Toimittaja on velvollinen avustamaan Asiakasta sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle. Toimittajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä liitteenä 3 olevan hinnaston... mukaisesti."

TOIMENPIDESUOSITUS NEUVOTTELUUN

Muutetaan ehto muotoon: 'Tavanomainen avustaminen sopimuksen päättyessä, mukaan lukien matkustajaprofiilien ja datan siirto Tilaaajalle tai uudelle toimittajalle, sisältyy sopimuksen hintaan eikä siitä saa veloittaa erikseen.'

VIIVÄSTYS & SANKTIOT

Viivästyssakkojen alhaiset euromääräiset katot

 Hansel_Matkatoimistopalvelut_puitesopimusmalli_2016-2020.pdf | 18.1 ja 18.3

9
/ 125

RISKIN KUVAUS

Viivästyssakkojen enimmäismäärät on rajattu euromääräisesti erittäin alas (esim. käyttöönoton viivästys max 2500 € ja raportoinnin viivästys max 1000 €). Valtakunnallisessa puitejärjestelyssä näin pienet sanktiot eivät ohjaa Toimittajan toimintaa riittävästi, eikä niillä ole todellista pelotevaikutusta.

PÄTEMISJÄRJESTYS / RISTIRIITA

Pääsopimuksen ehto syrjäyttää JYSE 2014 Palvelut -ehtojen mukaiset raskaammat viivästyssanktiot.

TODISTE SOPIMUKSESTA

"Sopimussakkoa peritään enintään viideltä (5) viikolta [käyttöönotossa, max 2500€]... enintään 1000 euroa/raportti [raportoinnin viivästyminen]."

TOIMENPIDESUOSITUS NEUVOTTELUUN

Muutetaan sanktiokatot prosenttiperusteisiksi (esim. %-osuus arvioidusta vuosivolyymista) tai nostetaan euromääräisiä kattoja merkittävästi (esim. 10 000 - 50 000 euroon).

FMEA-PISTEYTYΣ (P × I × D)

3

TODENNÄKÖISYYS

3

VAIKUTUS

1

HAVAITTAVUUS

9

YHTEENSÄ