

# **TYÖTERVEYSPALVELUSOPIMUS**

## Sisällys

1. Sopijapuolet	3
2. Sopimuksen tarkoitus ja palvelunsisältö	3
3. Vastuu- ja yhteyshenkilöt	3
4. Sopimuksen kohde ja tarkoitus	3
5. Sopimuskausi	4
6. Palveluiden tuottaminen ja palvelukokonaisuudet	5
6.1 Toimipaikat, ajanvaraus ja palvelujen saatavuus	5
6.2 Henkilöstö	5
6.3 Etäpalvelut	6
7. Palveluntuottajan kokonaisvastuu ja alihankkijoiden käyttö	6
8. Tilaajan vastuut	6
9. Hinnat, hinnoitteluperusteet ja hinnan tarkistukset	7
10. Laskutus ja maksuehdot	7
11. Raportointi ja yhteistyökäytännöt	8
12. Reklamaatiot ja asiakaspalautteet	8
13. Referenssikäytäntö	9
14. Vakuutukset	9
15. Avustamisvelvollisuus sopimuksen päättyessä	9
16. Viivästyminen ja sopimussakot	9
17. Palvelun virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen	10
18. Vahingonkorvaus	10
19. Salassapito ja henkilötietojen käsittely	10
20. Ylivoimainen este	11
21. Sopimuksen purkaminen	11
22. Sopimuksen irtisanominen	12
23. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa	12
24. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen	12
25. Sopimusasiakirjat ja niiden julkisuus	12
26. Allekirjoitukset	12

## 1. Sopijapuolet

Tilaaaja: Urheiluhallit Oy (Mäkelänrinteen Uintikeskus Oy) (Vuosaaren Urheilutalo Oy)  
Läntinen Brahenkatu 2, 00510 Helsinki  
Y-tunnus: 0115551-4

Palveluntuottaja:  
XXX  
Y-tunnus: XXX

## 2. Sopimuksen tarkoitus ja palvelun sisältö

Urheiluhallit Oy (myöhemmin Tilaaaja) ja Palveluntuottaja, (myöhemmin Palveluntuottaja), ovat tehneet tämän työterveyspalveluiden toimittamista koskevan palvelusopimuksen, joka muodostuu sopimustekstistä ja sopimuksen liitteistä. Sopimus perustuu Tilaaajan tarjouspyyntöön pp.2.2022 sekä Palveluntuottajan tarjoukseen pp.kk.2022.

## 3. Vastuu- ja yhteyshenkilöt

Sopimusta koskevat tiedonannot ja yhteydenpito tapahtuvat kirjallisesti sähköpostitse. Yhteys henkilön vaihtumisesta on ilmoitettava toisen osapuolen yhteys henkilölle viipymättä.

Tilaaajan vastuuhenkilö:  
Toimialajohtaja HR Tarja Toivanen, p. 040 742 5644, tarja.toivanen@urheiluhallit.fi  
Palveluntuottaja vastuuhenkilö:  
XXX

## 4. Sopimuksen kohde ja tarkoitus

Sopimuksen kohteena on Tilaaajan tarjouspyynnön ja Palveluntuottajan tarjouksen mukaisten kokonaisvaltaisten työterveyspalveluiden hankkiminen sisältäen lakisääteisen (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 12§) työterveyshuollon sekä laajan sairaanhoidon tuottamisen Urheiluhallien henkilökunnalle palveluntarjoajan tiloissa. Hankittava palvelu sisältää erikseen liitteessä 1, Palvelukuvaus, sovittavat laboratorio- ja kuvantamispalvelut sekä erikoislääkärinkonsultaatiot työterveyslääkärin läheteellä. Hankittaviin lisäpalveluihin kuuluu terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttama hoidon tarpeen arviointipalvelu, osana terveystarkastuksia toteutettavat digitaaliset terveystarkastukset ja työkyvynjohtamisen digitaalinen järjestelmä henkilöstöhallinnon käyttöön.

Sopimuksen tavoitteena on saada Tilaaajalle 1) kokonaisvaltaisesti johdettu työterveysyhteistyö (ml. mahdolliset alihankkijat), 2) työkykyjohtamisen kehittäminen osaksi arkea ja ennaltaehkäisevän toiminnan painopisteen kasvattaminen sekä 3) kustannustehokkaat ja vaikuttavat työterveyspalvelut ja yhteistyömallit.

Kokonaisvaltaisesti johdettu työterveysyhteistyö (ml. mahdolliset alihankkijat) sisältää seuraavat tavoitteet:

### **Ennakoiva työkykyjohtaminen osaksi arkea ja ennaltaehkäisevän toiminnan painopisteen lisääminen**

- Urheiluhallien tarpeista lähtevä työterveysyhteistyö
- Työkykyjohtaminen on vaikuttavaa, kustannustehokasta ja ennakoivaa

- Esihenkilön työkykyjohtamisen tietojen ja taitojen lisääminen huomioiden toimialan erityistarpeet. Johtaminen ja esihenkilötyö on jämäkkää, kannustavaa ja aktiivista mahdollistaen hyvän työilmapiirin. Henkilöstön sitoutumista ja työhyvinvointia tukeva johtaminen osaksi arjen työtä
- Työkyvyn johtamisen toimintamallit (tuki- ja liikuntaelin) jalkautetaan käytäntöön ja sovittuja toimintamalleja käytetään tasalaatuisesti ja aktiivisesti sovitulla tavalla sekä proaktiivisella otteella (ml. varhaisen tuen malli ja muokattu työ sekä tilapäiset työjärjestelyt)
- Yhtenäiset toimintatavat, selkeät roolit, vastuut ja tehtävät kaikilla osapuolilla. Yhteistyössä tulee olla kehittävä työote saadun tiedon perusteella luoden turvallisen ja hyvän työilmapiirin yksiköihin
- Seurataan ja mitataan työkykyjohtamisessa tarvittavia tunnuslukuja, joita seurataan niin henkilöstö- kuin yhteistyökokouksissa. Näiden pohjalta kehitetään suunnitelmallisesti toimintaa ennaltaehkäisevämmäksi

### **Vaikuttava ja kustannustehokas työterveysyhteistyö**

- Tavoitteena on luoda mitattava, systemaattinen ja proaktiivinen työterveysyhteistyö
- Hoidontarpeen arviointi -palvelun toimivuus kustannustehokkaasti ja oikea-aikaisen/vaikuttavan ohjautuvuuden seuranta, joka raportoidaan kuukausittain Urheiluhalleille
- Etäpalveluiden käytön tehostaminen
- Työterveyshuollon toimialatietämys ja tiedolla ohjaaminen vaikuttavamaksi
- Kustannukset hallintaan säännöllisellä seurannalla ja poikkeamiin reagoidaan ajoissa työterveyshuollossa
- Työterveyshuollon henkilöstön pysyvyys
- Työpaikkaselvityskonseptin tehostaminen ja kehittäminen. Työpaikkaselvityksen tulee vaikuttaa työkykyyn, työhyvinvointiin ja turvallisuuteen. Työkykyriskit ja kuormitustekijät on tunnistettu ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Toiminta on jatkuvaa parantamista.
- Terveystarkastuskonseptin tehostaminen ja uudistaminen
- Työterveysyhteistyö on avointa ja kehittävää dialogia matalalla kynnyksellä

Työterveyspalvelut tuotetaan voimassa olevan työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaisesti ja voimassa olevaa hyvää työterveyshuoltokäytäntöä noudattaen (Vna 708/2013).

Palvelut tuotetaan Palveluntuottajan tarjoamissa toimipaikoissa, jotka on eritelty liitteessä 4, Palveluntuottajan tarjoamat toimipaikat Tilaajan työntekijöille..

## **5. Sopimuskausi**

Sopimuskausi on 1.5.2022 - 30.4.2025.

Tämän jälkeen Tilaajalla on oikeus jatkaa hankintasopimusta kahdella yhden (1+1) vuoden pituisella optiokaudella. Optiovuosien käytöstä päätetään erikseen. Optiokaudella sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja sen mukaisesti, kun ne ovat voimassa sopimuksen päättyessä. Mikäli tuleva valtakunnallinen sote-uudistus tai muun sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvän lainsäädännön muuttuminen velvoittaa muunlaiseen sopimusaikaan, varaa Tilaaja mahdollisuuden neuvotella sopimuksen sisällöstä uudelleen

ja irtisanoa sopimuksen em. perusteella 3 kuukauden irtisanomisajalla. Sopimus päättyy ilman erillistä irtisanomista sopimuskauden tai sopimusta koskevan optiokauden päättyessä ja sopijapuolten velvoitteiden tultua kokonaan täytetyiksi.

## 6. Palveluiden tuottaminen ja palvelukokonaisuudet

Palvelu tuotetaan Tilaajan tarjouspyynnön ja Palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti. Tilaaja ja Palveluntuottaja tekevät toimintasuunnitelman, joka tulee tarkistaa vuosittain ja jossa määritellään tarkemmin hankittavat, tähän sopimukseen perustuvat palvelut. Palveluiden tulee olla Tilaajan käytössä tässä sopimuksessa ja Tilaajan työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa sovitulla tavalla ja sovitussa laajuudessa.

### 6.1 Toimipaikat, ajanvaraus ja palvelujen saatavuus

Sopimuksen piiriin kuuluvat Palveluntuottajan tarjoamat toimipaikat (liite 4), joita Tilaajan palveluksessa oleva henkilöstö saa käyttää hankittavan palvelun mukaisesti.

Palveluntuottaja on sitoutunut mm. siihen, että

- Hoidon tarpeen arviointipalvelua tuotetaan arkisin (ma-pe) klo 6-23 ja viikonloppuisin klo 6-22 välisenä aikana.
- Palveluntuottaja mittaa hoidon tarpeen arviointipalvelun vasteaikaa jatkuvasti ja raportoi siitä tarvittaessa kuukausittain, kuitenkin vähintään osana työterveyden ohjausryhmän raportointia. Vasteaika siitä, kun asiakas on soittanut palvelunumeroon, siihen kun terveydenhuollon ammattihenkilö on vastannut puhelimeen, tulee olla keskimäärin alle X minuuttia X sekuntia.
- Palveluntuottajan nimeämä asiakkuuspäällikkö tai asiakasvastaava työterveyshoitaja on tavoitettavissa arkipäivisin klo 8.00–16.00 välisenä aikana.
- Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella kiireellisissä tapauksissa asiakkaan on päästävä vastaanotolle (fyysisesti tai etänä) saman päivän aikana, jos asiakas on ollut yhteydessä työterveyshuoltoon tai hoidon tarpeen arviointi on tehty ennen klo 10.00.
- Kiireettömissä tapauksissa vastaanotolle on päästävä yhden (1) viikon sisällä hoidon tarpeen arvioinnista. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle voidaan tarjota lääkärin tai hoitajan etävastaanottopalveluita, jos se on sopiva väylä asiakkaan tarpeeseen ja asiakas haluaa etänä asioida.

### 6.2 Henkilöstö

Tilaajan käyttöön on nimetty työterveyshuollon erikoislääkäri, työterveyshoitaja, työfysioterapeutti (suoravastaanotto toimintapätevyys) ja työpsykologi (asiakasvastaavallinen tiimi) ja näille varahenkilöt. Mahdolliset asiakasvastaavallisen tiimin henkilöstövaihdokset käsitellään aina yhdessä Tilaajan kanssa, ja Tilaajalla on oikeus vaikuttaa valintaan. Palveluntuottajalla on koordinoivan tiimin lisäksi asiakkuuspäällikkö tai muulla nimikkeellä palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja ei veloita asiakkuuspäällikön työstä erillistä korvausta.

Palveluntuottajan asiakkuuspäällikön tai vastaavan tehtävänä on:

- olla Palveluntuottajan ensisijainen yhteyshenkilö Tilaajan ja Palveluntuottajan välisissä asioissa
- toimintasuunnitelmaprosessin johtaminen
- yhteisesti asetettujen tavoitteiden seuranta sekä ohjausryhmätoiminnan fasilitointi ja koordinointi
- kustannusseuranta
- raportointi sopimuksen mukaan
- kokoustoiminnan organisointi yhdessä Tilaajan kanssa
- prosessien kehittäminen yhteistyössä Tilaajan kanssa
- Tilaajan työterveyshuoltoon liittyvien asiakastarpeiden välittäminen työterveystiimille

- asiakaspalautteiden käsittely
- sopimuksen, toimintasuunnitelman ja yhteisen toimintamallin toteutumisen varmistaminen (sisäisesti Palveluntuottajan yksiköille)
- uusien tietojen jalkauttaminen Palveluntuottajan asiakasvastuutiimille
- muutosten viestintä säännöllisesti Tilaajalle.

Asiakkuuspäällikkö on tavoitettavissa virkaa aikana ja hänelle on nimetty sijainen.

### 6.3 Etäpalvelut

Tilaajalla on käytössä Palveluntuottajan tuottamat etäpalvelut hoidon tarpeen arvioinnin kautta.

Käytössä olevat Palveluntuottajan etäpalvelut sisältävä lääkärin ja työterveyshoitajan tuottamat etäpalvelut chat- ja videovastaanottopalveluineen.

Palveluntuottaja mittaa lääkärin etävastaanotto palvelun vasteaikaa jatkuvasti ja raportoi siitä tarvittaessa kuukausittain, kuitenkin vähintään osana työterveyden ohjausryhmän raportointia. Vasteaika siitä, kun yhteydenotto on aloitettu digitaalisessa online-palvelussa siihen, kun lääkäri vastaa yhteydenottoon (esim. chat-viestipalvelun välityksellä) tulee olla keskimäärin alle XX,X sekuntia kuukausittain.

## 7. Palveluntuottajan kokonaisvastuu ja alihankkijoiden käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen, Tilaajan tarjouspyynnön ja Palveluntuottajan antaman tarjouksen mukaisesti palveluiden tuottamiseen Tilaajalle hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti sekä täyttämään tässä sopimuksessa määritellyt sopimusveloitteet Tilaajaa kohtaan.

Palvelun on toimitushetkellä täytettävä sellaiset pakottavassa lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa asetuksissa ja normeissa asetetut vaatimukset, jotka ovat voimassa sopimuksen tekohetkellä tai jotka on sopimuksen tekohetkellä säädetty tulemaan voimaan sopimuskauden aikana. Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu palveluntuottamisesta, palvelun vaatimustenmukaisuudesta sekä sopimusveloitteiden täyttämisestä Tilaajaa kohtaan.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa Tilaajaa organisaationsa toimintaan liittyvistä asioista, joilla voi olla vaikutusta palvelun tuottamiseen. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että Tilaajalla on Palveluntuottajan organisaatiosta ja nimetyistä työterveyshuollon tiimeistä aina ajan tasalla olevat tiedot.

JYSE 2014 - Palvelut -ehtojen kohdasta 3.2 poiketen Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita terveyspalveluiden tuottamiseen. Palveluntuottaja voi käyttää terveyspalvelun tuottamiseen Tilaajalle ainoastaan sellaisia alihankkijoita, joiden käyttämisestä Palveluntuottaja on etukäteen ilmoittanut, ja joiden käyttämisen Tilaaja on etukäteen hyväksynyt ennen kuin alihankkija ryhtyy tuottamaan sopimuksen mukaisia terveyspalveluita. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä esitettyä alihankkijaa terveyspalvelun tuottamisessa. Muilta osin Palveluntuottajalla on oikeus käyttää valitsemiaan alihankkijoita. Itsenäisiä ammatinharjoittajia ei pidetä tässä mainittuina alihankkijoina. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että itsenäiset ammatinharjoittajat noudattavat osaltaan sopijapuolelle asetettuja velvoitteita.

## 8. Tilaajan vastuut

Tilaaja antaa Palveluntuottajalle hallussaan olevat Palveluntuottajan pyytämät tiedot tehtävän suorittamista varten.

Tilaaja:

- osallistuu aktiivisesti yhdessä Palveluntuottajan kanssa hyvän työterveyshuoltokäytännön toteuttamiseen

- nimeää organisaatiostaan yhteyshenkilön ja tälle varahenkilön Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä yhteydenpitoa varten
- seuraa palvelun laatua ja sisältöä. Ensisijainen palvelun laadunvalvontavastuu on Palveluntuottajalla
- tiedottaa palveluun liittyvistä asioista omassa organisaatiossaan
- tiedottaa Palveluntuottajaa organisaationsa toimintaan liittyvistä asioista, joilla voi olla vaikutusta palvelun tuottamiseen
- antaa henkilökunnalleen sopimusta vastaavat ohjeet palvelun käytöstä
- Tilaaja huolehtii siitä, että Palveluntuottajalla on Tilaajan organisaatiosta ja henkilöstöstä aina ajan tasalla olevat tiedot.

## 9. Hinnat, hinnoitteluperusteet ja hinnan tarkistukset

Hinnat ovat kiinteät 30.4.2025 asti. Hinnat perustuvat Palveluntuottajan tarjouksessaan antamiin hintoihin. Hinnat ovat alv 0 % hintoja.

Hinnantarkistukset ovat mahdollisia kolmannelta sopimusvuodesta eteenpäin. Hinnantarkistukset tulee perustua todellisiin ja todennettuihin kustannusten nousuun / laskuun. Hinnantarkistukset voivat olla korkeintaan Tilastokeskuksen Palvelujen tuottajahintaindeksit 2015 = 100, yhteensä (BtoAll) Q Terveys – ja sosiaalipalvelut vuosimuutoksen verran. Vertailuindeksinä käytetään sopimuksen allekirjoitushetkellä käytössä olevaa viimeistä julkaistua indeksiä: [https://tilastokeskus.fi/til/pthi/2021/04/pthi\\_2021\\_04\\_2022-01-24\\_tau\\_001\\_fi.html](https://tilastokeskus.fi/til/pthi/2021/04/pthi_2021_04_2022-01-24_tau_001_fi.html).

Hinnantarkistusta ehdotettaessa osapuolten tulee toimittaa kirjallinen ilmoitus hinnantarkistuksesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen aiottua hinnannuutoksen voimaantuloa ja esitettävä asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä. Jos hinnannuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla siitä hetkestä lähtien, kun aiottu hinnannuutos tulisi voimaan. Irtisanomisajan noudatetaan sopimuksen irtisanomishetken hintoja.

Palveluntuottajan tarjouksessaan ilmoittamiin yksikköhintoihin sisältyy kaikki palveluihin, tutkimuksiin ja toimenpiteisiin liittyvät kustannukset. Laskutuslisiä, toimistomaksuja tai muita vastaavia lisiä / maksuja ei veloiteta. Palveluntuottajan yksikköhinnat ovat annetun tarjouksen mukaiset, yksikköhinnat on eritelty liitteessä 2, Hintalomake.

Hintalomakkeen vertailuhintaan kuulumattomien tuotteiden ja palvelujen hinnoittelussa käytetään samoja tuoteryhmäkohtaisia alennusprosentteja mitä ko. tuoteryhmän hintalomakkeen vertailuhinnan tuotteissa ja palveluissa on käytetty seuraavien tuoteryhmien osalta: Yksittäiset laboratoriotutkimukset, paketoituiden laboratoriotutkimukset, röntgentutkimukset, ultraäänitutkimukset, kliinisen neurofysiologian tutkimukset ja kliinisen fysiologian tutkimukset.

Mikäli hintalomakkeen vertailuhinnassa on useampia eri alennusprosentteja tuoteryhmien sisällä, käytetään hintalomakkeeseen kuulumattomien tuotteiden ja palvelujen hinnoittelussa ko. tuoteryhmän korkeinta tarjottua alennusprosenttia, mitkä esitetään hintalomakkeen alalaidassa vertailuhinnan ulkopuolella. Tällaisissa tapauksissa lähtöhinta ennen alennuksia määräytyy toimittajan yleisen, julkisesti esillä olevan työterveyshinnaston liite 3, Hinnasto, mukaisesti.

## 10. Laskutus ja maksuehdot

Palveluntuottaja laskuttaa suoraan Tilaajaa. Tilaaja maksaa palvelut jälkikäteen Palveluntuottajan lähettämän laskun perusteella. Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa verkkolaskulla Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Tilaajan verkkolaskuosoite: XXX

Operaattori: X, välittäjä tunnus: XXX

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa palveluiden käyttämisestä kerran kuukaudessa jälkikäteen tapahtumaliitteineen kustannuspaikkoittain kuten liitteessä 4 on ilmoitettu (yhteensä 17 kustannuspaikkaa) sekä kohdistamattomat/yleiset kustannukset. Laskutus-tiedoista tulee käydä selkeästi ilmi peruuttamattomien tai sopimuksen vastaisesti peruutettujen aikojen määrä yksiköittäin sekä työntekijän nimi.

Palveluntuottajan laskusta on käytävä ilmi myös laskutuskausi päivämäärän tarkkuudella. Palveluntuottaja järjestää laskutuksensa siten, että potilastietosuoja on kulloinkin vallitsevan lainsäädännön mukaisesti taattu.

Laskutusreklamaatiot tulee tehdä viipymättä sopimuksen mukaiselle Palveluntuottajan asiakkuuspäällikölle. Mahdolliset laskujen korjaukset tai hyvitykset tehdään seuraavan kuukauden laskuun. Maksuaika on kaksikymmentäyksi (21) päivää hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on laskun saapumishetkenä voimassa olevan korkolain mukainen.

Mikäli Tilaaja ei maksa oikein laskutettua maksua viimeistään eräpäivänä, Palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa voimassa olevan korkolain mukaisesti viivästysaikana voimassa olevan korkotason mukaisesti.

## 11. Raportointi ja yhteistyökäytännöt

Raportointi toteutetaan tarjouspyynnön pp.2.2022 ja sen liitteen 1, Vähimmäisvaatimukset, sekä annetun tarjouksen pp.kk.2022 mukaisesti.

Palvelujen tuottamisessa ja kustannusten muodostumisessa huomioidaan sairausvakuutuslain muutos 1.1.2020 alkaen, jolla siirretään työterveyshuollon painopistettä Kela 2:sta Kela 1:een eli työkykyä ylläpitävään ja sairauksia ennaltaehkäisevään toimintaan. Työterveyspalvelun toimivuutta ja tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain työterveyden ohjausryhmässä. Työterveyden ohjausryhmään osallistuvat Tilaajan yhteyshenkilö ja muut Tilaajan nimeämät henkilöt sekä Palveluntuottajan asiakkuuspäällikkö, asiakasvastuullisen koordinoivan tiimin työterveyslääkäri ja -hoitaja sekä tarvittaessa työterveyspsykologi ja työfysioterapeutti sekä muut Palveluntuottajan erikseen nimeämät henkilöt. Ohjausryhmätyöskentely ja siihen valmistautuminen sisältyvät palvelun hintaan. Toiminta vahvistetaan hankintasopimuksessa ja yhteistyössä laadittavassa työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa.

Tarjoaja mittaa veloituksetta kerran vuodessa Tilaajan asiakastyytyväisyyttä johto- ja päättäjätasolla. Tarjoaja mittaa veloituksetta vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyttä palveluiden loppukäyttäjätasolla. Loppukäyttäjätason mittaus voi olla myös jatkuvaa.

## 12. Reklamaatiot ja asiakaspalautteet

Palveluun liittyvät reklamaatiot ja asiakaspalautteet tulee tehdä viipymättä yhteisesti sovittuun palautejärjestelmän mukaisesti.

- Tilaajan on ilmoitettava viipymättä palveluun liittyvät reklamaatiot Palveluntuottajan asiakkuuspäällikölle
- Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän (7) arkipäivän kuluessa ja samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty asian korjaamiseksi, selvitys asioiden tilasta ja mahdollisista muutoksista
- Ehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden tulee olla asianmukaisia reklamaation vakavuus huomioiden
- Tarjoajalla tulee olla systemaattinen kirjattu toimintatapa mahdollisten valitusten sekä reklamaatioiden vastaanottamiseksi, käsittelemiseksi ja korjaavien toimenpiteiden suorittamiseksi. Reklamaatioihin vaaditaan kirjallinen vastine seitsemän (7) arkipäivän määräajassa sekä selvitys asioiden tilasta ja korjaavista toimenpiteistä

- Reklamaatiot käsitellään sopimusosapuolten kesken työterveyden ohjausryhmässä. Mikäli reklamaation syynä on selvä poikkeama tai kohtuuton viive tarjoajan palvelun toteuttamisessa, on Tilaajalla oikeus hyvitykseen, mikä on enintään puolet reklamaation kohteena olevan palvelun hinnasta, mikäli Palveluntuottaja ei ole virhettä korjannut 30 päivän sisällä. Mikäli kirjallisiin reklamaatioihin johtavia poikkeamia on enemmän kuin yksi kvartaalin aikana, on Tilaaja oikeutettu 200 euron hyvitykseen per reklamaatio kuluvan kvartaalin osalta
- Tilaajalla on oikeus seurata sopimuskauden aikana toimintaa laadunvalvontamenetelmin (asiakaspalautteet, kyselyt tai muu auditointi). Mahdolliset laadunvalvontamenetelmin saadut palautteet käsitellään työterveyden ohjausryhmässä sopimusosapuolten kesken. Mahdollisista auditoinneista tai tarkastuksista Palveluntuottajan tiloihin tulee kuitenkin sopia aina etukäteen Palveluntuottajan kanssa. Tilaajalla ei ole oikeutta käyttää auditoinneissa apunaan Palveluntuottajan kilpailijoita.

### 13. Referenssikäytäntö

Palveluntuottajalla ei ole sopimuksen allekirjoituksen jälkeen automaattisesti oikeutta käyttää Tilaajaa kirjallisena referenssinä tarjouksissaan. Palveluntuottajan on kysyttävä lupa Tilaajalta referenssitiedon käyttämiseen aina erikseen.

### 14. Vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään sopimuskaudella voimassa toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävän toiminnan vastuuvakuutuksen, potilasvakuutuksen ja muut toimialan lakisääteiset vakuutukset.

### 15. Avustamisvelvollisuus sopimuksen päättyessä

Sopimuksen päättyessä Palveluntuottaja on velvollinen kohtuullisesti odotettavissa olevin tavoin avustamaan Tilaajaa siirtymään uuden palvelusopimuksen piiriin. Tavoitteena on tehdä Tilaajan siirtäminen mahdollisen uuden toimittajan piiriin mahdollisimman helpoksi ja joustavasti. Toimenpiteet pitävät sisällään Palveluntuottajan velvollisuuden luovuttaa palvelukäyttäjien potilastiedot Tilaajan uudelle toimittajalle, mikäli Tilaaja toimittaa palvelunkäyttäjien henkilökohtaisen ja nimenomaisen suostumuksen osoittavan dokumentin tai sähköisen suostumistiedon Palveluntuottajalle. Palveluntuottajalla tulee olla valmis lomake, kaavake tai sähköinen portaali potilastietojen siirron suostumuksen luovutusta varten. Palveluntuottaja veloittaa Tilaajalta ainoastaan potilastietojärjestelmän ylläpitäjän laskun mukaiset toteutuneet potilastietojen siirtokustannukset läpilaskutuksena.

### 16. Viivästyminen ja sopimussakot

Palveluntuottaja on sitoutunut siihen, että palveluiden tuottaminen tässä sopimuksessa sovitussa laajuudessa käynnistyy 1.5.2022. Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästyistä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava Tilaajalle uusi palvelunsaajajankoha niin pian kuin mahdollista.

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 kaksi (2) prosenttia hankintasopimuksen laskennallisesta vuosiarvosta 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 JYSE luvun 16 mukaisesti.

## 17. Palvelun virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

Jos palvelussa on virhe, Tilaajan tulee ilmoittaa virheestä Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 7 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

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. Jos palvelussa on virhe, Tilaajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta hinnanalennusta.

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 viivymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia. Sopijapuolilla on 30 päivää aikaa korjata virhe, enne kuin toisella sopijapuolella on oikeus esittää sopimuksen purkamista kokonaan tai osittain.

JYSE 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.

## 18. Vahingonkorvaus

Tilaajalla ja Palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta. Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta Palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää Tilaajalle maksettavan viivästyssakon. Sopijapuolten korvausvastuu on enintään hankintasopimuksen laskennallinen vuosiarvo.

Tämän sopimuskohdan mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai tärkeällä tuottamuksella, rikkonut toisen osapuolen yritys- tai liikesalaisuuksia tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

## 19. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Tilaaja noudattaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Toiminnassa syntyneisiin asiakirjoihin, niiden tietoihin, säilytykseen, luovutukseen ja hävittämiseen sovelletaan Euroopan unionin yleistä tietosuojasetusta (EU 679/2016) ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä ja lakeja sekä Tilaajan antamia ohjeita.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisänsäntöjen rakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Palveluntuottaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä. Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään Tilaajan henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa tai muulla tavoin tietosuojasääntelyn mukaisella tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajan asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne Palveluntuottajan palveluksessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Palveluntuottajan henkilökuntaa ja muita Palveluntuottajan tämän sopimuksen velvoitteiden hoitamiseksi käyttämiä tahoja sitoo lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Tilaajalla on oikeus antaa Palveluntuottajan henkilöstölle tietoturvaan liittyviä määräyksiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sivulliset eivät pääse käsiksi Tilaajan tietoihin. Nämä määräykset ovat voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Palveluntuottaja on sitoutunut allekirjoittamaan kohdekohtaiset salassapitosopimukset, mikäli Tilaaja näitä edellyttää.

### **Vastuunrajoitus**

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen takia aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

## **20. Ylivoimainen este**

Ylivoimaisen esteen osalta noudatetaan JYSE 2014 Palvelut (päivitysversio huhtikuu 2017) -ehtojen lukua 14.

## **21. Sopimuksen purkaminen**

Jos Palveluntuottaja hakee tai hakeutuu saneerausmenettelyyn, konkurssiin, selvitystilaan tai muutoin joutuu sellaisiin taloudellisiin vaikeuksiin, että on syytä olettaa sopimusvelvoitteiden täyttämisen vaarantuvan, on Tilaajalla oikeus purkaa sopimus välittömästi vaikutuksin kokonaan tai määrätyiltä osin.

Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus välittömästi vaikutuksin kokonaan tai määrätyiltä osin, mikäli toinen Sopijapuoli ryhtyy toimenpiteeseen, joka voi vaikuttaa olennaisesti palvelun tuottamiseen ja tällä seikalla on toiselle Sopijapuolelle oleellinen merkitys ja toinen Sopijapuoli tämän tiesi. Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai määrätyiltä osin, jos sillä on perusteltu syy uskoa, ettei toinen Sopijapuoli kykene suorittamaan velvoitteitaan sovittuun aikataulun puitteissa tai muutoin sovittuun mukaisesti, toisen Sopijapuolen toistuvasti olennaisesti viivästyttyä suorituksessaan tai suorituksen oltua toistuvasti virheellinen muusta kuin toisesta Sopijapuolesta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syytä. Sopijapuolella on lisäksi oikeus purkaa sopimus sen toiminnan päättyessä tai oleellisesti muuttuessa.

Kumpikin sopijapuoli voi purkaa sopimuksen välittömästi, jos toinen sopijapuoli rikkoo olennaisesti sopimusta eikä korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa sitä koskevan kirjallisen huomautuksen lähettämisestä. Maksujen vähäistä myöhästymistä ei pidetä olennaisena sopimusrikkomuksena. Sopimuksen purkaminen on tehtävä ilmoittamalla siitä kirjallisesti sopijapuolelle. Tilaajan suoritettavaksi tulevien maksujen myöhästymisen yli 15 päivää ilman hyväksyttävää syytä katsotaan olen-

naiseksi sopimusrikkomukseksi. Mikäli Tilaaaja myöhästyy tämän Sopimuksen mukaisen maksujen suorittamisessa Palveluntuottajalle enemmän kuin 15 päivää ilman hyväksyttävää syytä, Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää palveluntuotanto.

## 22. Sopimuksen irtisanominen

Sopimuskausi päättyy ilman erillistä irtisanomista, kun sopimuskausi ja mahdollinen käyttöön otettu / käyttöön otetut optiokausi / -det päättyy / päättyvät.

## 23. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Sopimuksen päättämisestä erityistilanteissa noudatetaan JYSE 2014 Palvelut (päivitysversio huhtikuu 2017) -ehtojen lukua 18.

## 24. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimusta koskevat mahdolliset erimielisyyden ratkaistaan Osapuolten keskinäisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvotteluilla ei saavuteta yhteisymmärrystä, riitaisuudet jätetään Tilaaajan kotipaikan käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

## 25. Sopimusasiakirjat ja niiden julkisuus

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Niiden keskinäinen pätevyysjärjestys on:

1. Tämä sopimus liitteineen
2. Tarjouspyyntö liitteineen
3. Tarjous liitteineen
4. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, päivitetty huhtikuu 2017)

Sopimus on julkinen asiakirja.

## 26. Allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samanlaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle. Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat sen asianmukaisesti allekirjoittaneet.

Kaikki muutokset tähän Sopimukseen tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset.

Helsinki \_\_\_\_.2.2022

XX \_\_\_\_.2.2022

Urheiluhallit Oy  
(Mäkelänrinteen Uintikeskus Oy)  
(Vuosaaren Urheilutalo Oy)

X

Toimitusjohtaja Pekka Laitinen

X

Liitteet

Liite 1, Palvelukuvaus, mikä yhdenmukainen tarjouspyynnön/tarjouksen kanssa

Liite 2, Hintalomake

Liite 3, Hinnasto

Liite 4, Palveluntuottajan toimipaikat Tilaajan työntekijöille