

22165/2023

Yritys Oy

Y-tunnus

**Sopimusluonnoksessa punaisella fontilla olevat tekstit täydennetään lopulliseen sopimukseen  
tarjousta vastaavilla tiedoilla**

## Sisällysluettelo

SOIJAPUOLET	3	
Hankintasopimuksen tausta	3	
Hankintasopimuksen kohde	3	
Sopimuskausi	4	
Toistaiseksi voimassa olevan hankintasopimuksen irtisanominen	4	
Hankintasopimuksen käyttö	4	
1. Määritelmät	5	
2. Yhteyshenkilöt	5	
3. Alihankinta	6	
3.a Voimavara-alihankinta	8	
3.b Ryhmittymä	8	
4. Palvelun ominaisuudet	9	
4.a Hankinnalle asetetut tavoitteet	9	
4.b Palvelua koskevat vaatimukset	9	
4.c Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen luvat ja ilmoitukset	9	
4.d Käytettävät sähköiset järjestelmät	10	
4.e Vastuullisuus <sup>12</sup>		
5. Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus	12	
5.a	13	
5.b Mittarit ja toiminnan kehittäminen	14	
6. Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut	14	
7. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö	15	
8. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus	16	
9. Hinta ja hinnan muuttaminen	16	
9.a Hinnat	16	
9.b Palvelun keskeytymisestä maksettavat korvaukset	16	
9.c Hinnan muuttaminen	16	



10. Maksuehdot	17
Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)	18
11. Vakuudet	19
12. Viivästyminen	19
13. Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen	20
14. Ylivoimainen este	21
15. Vakuutukset	21
16. Vahingonkorvaus	21
17. Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta	22
18. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa	22
19. Tilaajavastuu	22
20. Immateriaalioikeudet	23
21. Salassapito ja henkilötietojen käsittely	23
22. Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio	23
23. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa	24
24. Erimielisyydet ja sovellettava laki	24
25. Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys	24
26. Varautuminen normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin	25
27. Palvelutietovaranto (PTV)	25
28. Saavutettavuus	25
29. Kartelliehto	25
Hankintasopimuksen allekirjoitus	26
Liitteet	26



## SOIJAPUOLET

**Tilaaaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus 3221308-6  
PL 272  
33101 TAMPERE

**Palveluntuottaja**

Yritys Oy, Y-tunnus xxxxxxx-x  
Katuosoite  
Postinumero Postitoimipaikka

## Hankintasopimuksen tausta

Tämän hankintasopimuksen taustalla on Pirkanmaan hyvinvointialueen turva-avttamispalvelun hankintaan liittyvä tarjouskilpailu. Hankinnasta ilmoitettiin HILMA-palvelussa ja tarjouspyyntö x (diaari tai vastaava tunniste) julkaistiin pv.kk.202x.

Pirkanmaan hyvinvointialueen x (kenen) hankintapäätöksen pv.kk.202x § x mukaisesti hankintasopimus tehdään Yritys Oy:n kanssa. Hankintasopimuksen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Muut valitut Palveluntuottajat on lueteltu Pirkanmaan hyvinvointialueen x (kenen) tekemässä hankintapäätöksessä x (diaari tai vastaava tunnistetieto).

## Hankintasopimuksen kohde

Hankintasopimuksen kohteena on turva-avttamispalvelu.

Tarkemmin hankinnan kohde selviää hankintasopimuksen liitteistä.

Hälytyskeskuspalvelu toteutetaan Palveluntuottajan tiloissa tai Palveluntuottajan välivuokraamissa tai muilla tavoin hallinnoimissa tiloissa/muussa soveltuvassa paikassa (palvelun Tilaaajan hallinnoimissa tiloissa/palvelun Tilaaajan osoittamissa tiloissa).

Turva-avttamis- ja 823-käynnit toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Koti voi olla yksittäinen siviilikoti tai yhteisöllisen asumisen yksikkö.

Tilaaaja varaa oikeuden laajentaa sopimuksen kohteena olevaa palvelua tai osaa siitä (esimerkiksi turva-avttamiskäyntien toteutus) koskemaan myös tilaaajan ostopalveluna hankittavia yhteisöllisen asumisen yksiköitä.

Palveluntuottajan toimipiste sijaitsee osoitteessa:



X

## Sopimuskausi

Tavoitteellinen sopimuskausi on 1.6.2024 - 31.5.2026.

Tilajalla on voimassa olevia sopimuksia alueittain, jotka päättyvät porrastetusti. Palveluntuottajan tulee aloittaa toimintansa 1.6.2024 niillä alueilla, joilla aiemmat sopimuskaudet ovat päättyneet.

Lisäksi hankintasopimus sisältää toistaiseksi voimassa olevan optiokauden. Optiokaudella tarkoitetaan hankintasopimuksen jatkamista alkuperäisin ehdoin. Optiokauden käytöstä päättää Tilaja.

Palvelua tulee tarjota keskeytyksettä hankintasopimuksen mukaisesti koko hankintasopimuksen voimassaoloajan.

Tilajan tahtotilana on tavoitella mahdollisimman pitkää sopimuskautta tarjottavien palvelujen pitkäaikainen luonne sekä jatkuvuus huomioiden. Julkisena hankintana hankintasopimus tullaan kilpailuttamaan tietyin määräajoin. Tilaja ilmoittaa kilpailuttamistarpeesta hyvissä ajoin ja irtisanoo hankintasopimuksen seuraavassa kappaleessa esitetyin ehdoin.

## Toistaiseksi voimassa olevan hankintasopimuksen irtisanominen

Sopijapuoli voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan hankintasopimuksen kokonaan tai osittain ilman erityistä syytä noudattaen sovittua irtisanomisaikaa. Hankintasopimuksen irtisanominen on mahdollista päättymään 1.6.2026 alkaen. Tilajan irtisanomisaika on kuusi (6) kuukautta ja Palveluntuottajan irtisanomisaika 12 kuukautta. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Kirjalliseksi irtisanomiseksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehty irtisanominen. Palveluntuottaja on velvollinen jatkamaan palvelun tarjoamista voimassa olevilla ehdoilla ja hinnoilla koko irtisanomisajan.

## Hankintasopimuksen käyttö

Hankintasopimuksen perusteella tehtävien tilausten määrät vaihtelevat Tilajan tarpeen mukaan, eikä hankintasopimus sisällä määrä- tai vähimmäisostovelvoitetta.

### Palveluntuottajan valinta ja asiakkaiden ohjaaminen:

Sopimuskauden aikana Tilaja ohjaa asiakkaita palvelun piiriin.

Tarkempi kuvaus hankintasopimuksen käytöstä ja sopimuskauden aikaisesta toiminnasta on kuvattu palvelukuvauksessa (liite 4



) sekä muissa hankintasopimuksen liitteissä.

## 1. Määritelmät

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 1, jonka lisäksi:

Termillä *asiakas tai potilas* tarkoitetaan palvelun käyttäjää. Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

Termillä *Tilaaaja* tarkoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Termillä *Palveluntuottaja* tarkoitetaan yritystä tai muuta toimijaa, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua Tilaaajalle (hankintasopimuksen kohdassa Sopijapuolet määritelty Tilaaajan sopimuskumppani).

Termillä *Sopijapuolet* tarkoitetaan Tilaaajaa ja Palveluntuottajaa yhdessä. Termillä *Sopijapuoli* tarkoitetaan joko Tilaaajaa tai Palveluntuottajaa asiayhteydestä riippuen.

## 2. Yhteyshenkilöt

Sopijapuolten nimeämien yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöillä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti nimetyn yhteyshenkilön vaihtumisesta.

### Tilaaajan nimeämät yhteyshenkilöt

Tilaaajan hankintasopimuksen vastuuhenkilö:

**Nimike Etunimi Sukunimi**

puhelin xxx xxx xxxx

sähköposti [etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

Tilaaajan käytännön toiminnan yhteyshenkilö:

**Nimike Etunimi Sukunimi**

puhelin xxx xxx xxxx

sähköposti [etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

### Palveluntuottajan nimeämät yhteyshenkilöt

Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilö:

**Nimike Etunimi Sukunimi**

puhelin xxx xxx xxxx

sähköposti [etunimi.sukunimi@xxx.fi](mailto:etunimi.sukunimi@xxx.fi)



Palveluntuottajan käytännön toiminnan yhteyshenkilö:

**Nimike Etunimi Sukunimi**

puhelin xxx xxx xxxx

sähköposti [etunimi.sukunimi@xxx.fi](mailto:etunimi.sukunimi@xxx.fi)

### 3. Alihankinta

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 3, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 17 §:ssä säädettyin rajoituksin. Palveluntuottajalla tulee olla Tilaajan hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä oma osaaminen palvelun tuottamisesta. Mikäli alihankintana tuotetaan yli puolet tämän hankintasopimuksen piiriin tuotetuista palveluista, edellyttää se Tilaajan etukäteistä kirjallista hyväksymistä. Palveluntuottaja ei voi ketjuttaa palveluja siten, että Palveluntuottajan alihankkija hankkii palvelua edelleen alihankintana.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää, ja esittää selvitys siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 14 §:ssä säädetty vaatimukset sekä tässä hankintasopimuksessa ja sen liitteissä asetut vaatimukset. Alihankkijoiden käytön edellytyksenä on, että Tilaaja on hyväksynyt kunkin alihankkijan käytön. Palveluntuottaja vastaa tietojen ajantasaisuudesta Tilaajalle.

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 3.4 täydennetään seuraavasti: Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman Tilaajan suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Tilaajalle (sopimussyntymisen henkilö tai muu Tilaajan määrittelemä vastuutaho) kirjallisesti etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 3.5 täydennetään seuraavasti: Jos alihankkija ei voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, Palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resursseiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka Tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä Palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Tilaajan tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos saatuaan Palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota Tilaaja on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos Palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi. Tilaajan irtisanoessa hankintasopimuksen tällä perusteella, on Tilaajalla oikeus



vahingonkorvaukseen hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

Lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Muutokset alihankintasuhteissa eivät saa johtaa olennaiseen sopimusmuutokseen. Muutokset eivät ole mahdollisia muun muassa seuraavissa tilanteissa:

- 1) Muutos heikentää Palveluntuottajan taloudellisia, toiminnallisia tai muita edellytyksiä palvelun tuottamisessa; tai
- 2) Muutos heikentää tai muuttaa olennaisesti Palveluntuottajan kapasiteettia tai heikentää palvelun tasoa.

Palveluntuottajan esittäessä alihankkijaluetteloon muutoksia, Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajan pyynnöstä selvitys sellaisista alihankkijoidensa kanssa tekemistään sopimuksista taikka sitoumuksista, jotka vaikuttavat Palveluntuottajan taloudellisiin, toiminnallisiin ja muihin edellytyksiin sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa sekä Palveluntuottajan ja alihankkijoiden välisiin palvelun tuottamista ja vastuunjakoa koskeviin seikkoihin.

**Palveluntuottaja on ilmoittanut, ettei se käytä alihankintaa. / Palveluntuottaja on ilmoittanut käyttävänsä seuraavia alihankkijoita hankintasopimuksen kohteena olevissa palveluissa:**

- Yrityksen nimi (kaupparekisteriin merkitty nimi), y-tunnus ja osuus palvelun tuottamisesta



### 3.a Voimavara-alihankinta

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 3, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottaja on käyttänyt voimavara-alihankkijan voimavaroja täyttääkseen tarjouskilpailussa asetetut soveltuvuusvaatimukset. Voimavara-alihankkijan tulee osallistua hankinnan toteutukseen koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa voimavara-alihankkijaa ilman Tilaajan suostumusta. Mikäli voimavara-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 voimavara-alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos Palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa voimavara-alihankkijaa, jonka Tilaaja hyväksyy, Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen voimavara-alihankkija on sitoutunut yhteisvastuuseen Palveluntuottajan kanssa tämän hankintasopimuksen mukaisista velvoitteista ja sopimusrikkomusten seuraamuksista. Hankintasopimukseen perustuva vaatimus esitetään ensisijaisesti Palveluntuottajalle. Jos vaatimus ei johda hankintasopimuksen mukaiseen toimintaan, vaatimus esitetään voimavara-alihankkijalle. Myös sopimusrikkomusten seuraamuksiin liittyvät vaatimukset esitetään edellä esitetyllä tavalla.

Palveluntuottaja on ilmoittanut seuraavan voimavara-alihankkijan käytöstä:  
Toimijan nimi (kaupparekisteriin merkitty nimi), y-tunnus ja voimavaran käyttö.

### 3.b Ryhmittymä

Tarjouspyynnössä asetettujen soveltuvuusvaatimusten ja vähimmäisvaatimusten tulee täytyä kaikkien ryhmittymän jäsenten osalta koko sopimuskauden ajan.

Ryhmittymän muodostavat palveluntuottajat vastaavat yhteisvastuullisesti sopimusveloitteiden täyttämisestä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että mikäli yksi tai useampi ryhmittymään kuuluva palveluntuottaja rikkoo sopimusta, on Tilaajalla oikeus vaatia sopimuksen mukaisen velvollisuuden täyttämistä tai sopimusrikkomuksesta johtuvaa vahingonkorvausta tai sopimussakkoa miltä tahansa ryhmittymään kuulavalta palveluntuottajalta ja ko. palveluntuottaja on tällöin velvollinen vastaamaan sopimusvelvoitteista omalta ja muiden ryhmittymään kuuluvien palveluntuottajien osalta. Sopimusrikkomusten seurauksia laskettaessa ryhmittymä katsotaan yhdeksi oikeushenkilöksi siten, että esim. sopimuksen mukainen viivästyssakko peritään vain kertaalleen.

Reklamaatiot lähetetään ryhmittymän määrittämään yhteispisteeseen. Ryhmittymä laskuttaa tilaajaa yhteispisteensä kautta, eli ryhmittymään kuuluvat palveluntuottajat eivät lähetä Tilaajalle erillisiä laskuja. Ryhmittymä raportoi Tilaajalle keskitetysti sopimuksessa vaaditut tiedot.



Mikäli yhtä ryhmittymään kuuluvaa palveluntuottajaa koskee tämän sopimuksen mukainen irtisanomisperuste, Tilajalla on oikeus irtisanoa sopimus koko ryhmittymän osalta.

## 4. Palvelun ominaisuudet

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 4, jonka lisäksi noudatetaan seuraavia:

### 4.a Hankinnalle asetetut tavoitteet

Hankinnalle on asetettu seuraavat tavoitteet:

- Turva-auttamispalvelun tavoitteena on mahdollistaa ja tukea asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja turvallista asumista omassa kodissaan.
- Auttaa asiakasta äkillisissä, ennakoimattomassa ja epäsäännöllisessä avuntarpeessa.

### 4.b Palvelua koskevat vaatimukset

Hankinnan kohde ja palvelua koskevat ehdottomat vaatimukset on kuvattu hankintasopimuksen liitteellä 4 Palvelukuvauksessa.

Palveluntuottaja on sitoutunut kaikkien palvelukuvauksessa ja hankintasopimuksen muissa liitteissä kuvattujen ehdottomien vaatimusten täyttämiseen koko sopimuskauden ajan.

Palvelun tulee täyttää mahdolliset sopimuskauden aikana voimaan tulevat hankittavaa palvelua koskevat lainsäädännölliset muutokset. Tilajalla on oikeus tehdä lainsäädännön edellyttämät muutokset hankinnan ehdottomiin vaatimuksiin sopimuskauden aikana.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt sekä alihankkijat, jotka osallistuvat palvelun tuottamiseen, ovat tietoisia ja sitoutuneet noudattamaan palvelulle asetettuja vaatimuksia mukaan lukien salassapitoa ja turvallisuutta ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen valmistamaan, että palvelukuvauksessa on palvelua käyttävien asiakkaiden sekä heidän omaistensa saatavilla tai nähtävillä Palveluntuottajan toimipisteessä.

### 4.c Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen luvat ja ilmoitukset

Turva-auttamispalveluissa edellytetään kirjallisen ilmoituksen tekemistä ei-ympäri vuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta. Palveluntuottajan tulee olla merkittävä yksityisten palveluntuottajien rekisteriin viimeistään toiminnan alkaessa. Ilmoitus tulee tehdä ennen toiminnan aloittamista, oleellista muuttamista tai lopettamista. Kopio rekisteriotteesta tulee toimittaa pyydettyä Tilajalle. Toiminnassa tapahtuvissa olennaisista muutoksista



tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle (katso hankintasopimuksen kohta 22 Hankintasopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio).

#### **4.d Käytettävät sähköiset järjestelmät**

##### **Käytettävät asiakas- ja potilastietojärjestelmät**

Tilaaaja varaa oikeuden päättää tilaajan omistamien asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöönotosta ja käytöstä palveluntuottajalla sekä oikeuden vaihtaa käytettäviä järjestelmiä sopimuskauden aikana. Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä olevat perusterveydenhuollon potilastietojärjestelmät ovat Pegasos, Lifecare ja Mediatri. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä käytetään tällä hetkellä Pro Consonaa, Efficaa/Lifecarea ja Saga Sosiaalihuoltoa. Pirkanmaan hyvinvointialue on kilpailuttamassa järjestelmäkokonaisuuksia lähivuosien aikana. Palveluntuottajan on sitouduttava tilaajan määrittelemän järjestelmän käyttöön.

Julkisen sosiaalihuollon palvelunantajan ja palvelunjärjestäjän (Tilaaaja) lukuun toimivien yksityisten Palveluntuottajien on siirryttävä sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttäjiksi (Kanta-palvelu) Asiakastietolain (784/2021) 52 §:n mukaisten siirtymäsäännösten mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialue on kilpailuttanut sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän ja siirtyy käyttämään Saga Sosiaalihuolto -asiakastietojärjestelmää. Tilaajan siirtyessä käyttämään Saga Sosiaalihuolto -asiakastietojärjestelmää, edellyttää Tilaaaja myös Palveluntuottajia ottamaan järjestelmän käyttöön ja kirjaamaan sosiaalihuollon asiakastiedot Saga Sosiaalihuolto -asiakastietojärjestelmään sekä jatkamaan tarvittaessa terveydenhuollon potilastiedon kirjaamista Tilaajan potilastietojärjestelmään.

Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön Tilaajan asiakas- ja potilastietojärjestelmiä sovitun mukaisesti Tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Palveluntuottajan tulee tehdä järjestelmiin Tilaajan edellyttämät kirjaukset Tilaajan asiakkaista annettujen tilaajan sekä kansallisten ohjeistusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö käyttää järjestelmiä ohjeiden mukaisesti ja tarvittavat kirjaukset on tehty oikein ja ajallaan. Järjestelmiin ei saa tallentaa Palveluntuottajan omien itse maksavien tai muiden hyvinvointialueiden ohjaamien asiakkaiden tietoja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoa Tilaajan ohjaamista asiakkaista saa kirjata vain Tilaajan omistamiin järjestelmiin. Tilaajan omistamien järjestelmien lisäksi Palveluntuottajalla voi olla käytössään omia toimintaansa soveltuvia järjestelmiä, kuten toiminnanohjaukseen, hälytysten tai tehtävien vastaanottoon liittyvät sähköiset järjestelmät. Palvelussa käytössä olevien Palveluntuottajan järjestelmien tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä sekä Tilaajan ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta.



Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tulee kirjautua ensisijaisesti toimikortilla (ammatti- tai organisaatiokortti). Vain poikkeustilanteissa voidaan käyttää kirjautumiseen käyttäjätunnusta ja salasanaa. Toimikortti kirjautuminen on edellytys kansallisten palveluiden käytölle kuten kanta-arkiston tietojen tarkastelu, hoitopalautteet ja reseptien uusinta. Palveluntuottaja huolehtii, että toimintayksikön työasemissa on mahdollista käyttää toimikorttia (erillinen tai kiinteä toimikortin lukija).

Tilaaajalla on sekä määräysvalta kaikkiin omien asiakas- ja potilastietojärjestelmiensä sisältämiin tietoihin, että omistus- ja tekijänoikeus tietokantoihin ja sisältömäärittelyihin. Palveluntuottaja ei saa käyttää niitä hyväkseen tai luovuttaa niitä kenellekään muuten kuin tämän sopimuksen tarkoittamassa laajuudessa ja tämän sopimuksen mukaista tehtävää hoitaessaan. Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin ei saa tallentaa palveluntuottajan omien yksityisasiakkaiden tietoja.

Palveluntuottajan tulee järjestää palveluiden tuottamisen kannalta riittävän nopeat ja toimivat tietoliikenneyhteydet Tilaaajan verkkoon pääsemiseksi. Palveluntuottaja hankkii tähän tarvittavat työasemat, tietokoneet ja oheislaitteet sekä vastaa näistä aiheutuvista käyttökustannuksista. Tilaaaja järjestää Palveluntuottajan käyttöön Citrix-yhteyden tai muun turvallisen käyttöyhteyden tietojärjestelmiinsä. Palveluntuottajan tulee nimetä ICT-yhteyshenkilö, joka vastaa mm. Tilaaajan citrix-tunnuksien tilauksesta.

Palveluun osallistuvien palveluntuottajan henkilöstön tulee osallistua tilaaajan järjestämään asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttökoulutukseen (arvio 1–2 koulutuspäivää/hlö), mikäli palveluun osallistuvilla henkilöillä ei ole ennestään riittävää asiakas- ja -potilastietojärjestelmän hallintaa. Tietojärjestelmien käytön riittävä osaaminen, joka hankitaan yllä mainituissa koulutuksissa, on edellytys palvelun onnistumiselle. Tilaaaja ei veloita palveluntuottajaa erikseen koulutuksesta, eikä korvaa sille koulutukseen osallistumisesta aiheutuvaa työajan käyttöä.

Tilaaaja varaa oikeuden laskuttaa järjestelmien käytöstä aiheutuvat kulut palveluntuottajalta. Kulut muodostuvat tietojärjestelmien lisenssikustannuksista, järjestelmän käyttökippalveluista sekä teknisistä palveluista.

Sopimuskauden alussa käyttäjäkohtaisen tunnuksen kustannus on 21,60 € kuukaudessa (sisältää Windows-tunnuksen, Citrix-tunnuksen sekä extranetin käyttökustannukset). Työasemakohtaiset lisenssien kustannukset ovat sopimuskauden alussa Pegasos-potilastietojärjestelmän osalta 117 € kuukaudessa (laskutus sellaisista työasemista, mistä on kirjaututtu Pegasokseen vähintään 3 kertaa kuukauden aikana), Mediatri 117 € kuukaudessa ja Lifecare 117 € kuukaudessa.

Yhdellä käyttäjäkohtaisella tunnuksella käytetään kaikkia Tilaaajan edellyttämiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä.



Sopimuskauden aikana käyttöön otettavan asiakastietojärjestelmän osalta kustannukset määrittyvät lähempänä järjestelmän käyttöönottoa.

#### 4.e Vastuullisuus

##### **Työllistämisehto**

Palveluntuottaja sitoutuu työllistämisehdon toteutukseen sekä noudattamaan siihen liittyviä ehtoja (liite 5). Työllistämisehdon laajuus hankinnassa on vuosittain kolme (3) prosenttia hankintasopimuksen vuosiarvosta.

##### **Ympäristösuunnitelma**

Palveluntuottaja laatii hankittavan palvelun ympäristövaikutuksia huomioivan toimintasuunnitelman (liite 6). Suunnitelman avulla Palveluntuottaja pyrkii hankinnan kohteena olevien palvelujen osalta parantamaan toimintansa ympäristövaikutuksia sekä seuraamaan asettamia tavoitteita. Palveluntuottajan sitoutuu suunnitelman toteuttamiseen palvelussa sopimuskauden aikana ja raportoimaan pyydettyä Tilajalle suunnitelman toteutumisesta.

### 5. Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 5 seuraavin muutoksin ja lisäyksin:

#### **Palveluseurantakokous**

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 5.3 täydennetään seuraavasti:

Tilaja ja Palveluntuottaja tapaavat Tilajan kutsusta palveluseurantakokouksissa. Palveluseurantakokouksia järjestetään säännöllisin väliajoin 1–2 kertaa vuodessa. Kokouksia voidaan järjestää tarpeen mukaan myös useammin. Sopijapuolet käsittelevät kokouksissa JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen 5.3 kohdassa mainittujen asioiden lisäksi esimerkiksi palvelun määrään, sisältöön, laatuun sekä raportointiin liittyviä asioita. Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palveluseurantakokouksiin. Kokouksiin käytettyä aikaa ei korvata Palveluntuottajalle.

#### **Valvonta ja tarkastusoikeus**

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 5.5 sijasta noudatetaan seuraavaa:

Lain hyvinvointialueesta (611/2021) 10 §:n mukaisesti Tilajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta sekä normaali- että poikkeusoloissa palveluiden tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Lisäksi Tilajalla oikeus tarkastaa Palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä näiden hallinnassa oleviin tiloihin. Lisäksi Tilajan sisäisellä tarkastuksella on oikeus suorittaa Palveluntuottajan talouden ja toiminnan tarkastuksia.



JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 5 lisäksi noudatetaan seuraavia:

### **Oma- ja valvonta**

Palveluntuottajan tulee noudattaa, mitä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 4 luvussa on säädetty palveluntuottajan oma- ja valvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna edellä mainitun lain 27 §:n mukainen palveluyksikköä koskeva oma- ja valvontasuunnitelma. Lisäksi Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna 26 §:n mukainen oma- ja valvontaohjelma, jos se tuottaa palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä. Palveluntuottajan on toimitettava oma- ja valvontasuunnitelma ja/tai oma- ja valvontaohjelma Tilajalle pyydettyäessä.

### **Raportointi**

Palvelun raportointi on kuvattu liitteessä 4 Palvelukuvaus.

### **Reklamaatioiden, muistutusten ja kanteluiden käsittely**

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä Tilajalle Palveluntuottajan tietoon tulleet palvelua koskevat reklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä näiden johdosta tehtävät toimenpiteet.

Reklamaatiot, muistutukset ja kantelut tulee toimittaa kirjallisesti Tilajan sopimusyhteyshenkilölle. Mahdolliset reklamaatiot, muistutukset ja kantelut Palveluntuottajan toiminnasta käsitellään ja ratkaistaan yhteistyössä Palveluntuottajan ja Tilajan kesken.

Palveluntuottajan on säilytettävä reklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä kopiot niihin annetuista selvityksistä koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja on pyydettyäessä velvollinen antamaan selvityksen reklamaatioista ja niiden sisällöstä.

## **5.a**

### **Palvelun toteutuminen**

Palvelun toteutuminen on kuvattu liitteessä 4 Palvelukuvaus.

### **Tilinpäätös**

Palveluntuottajan tulee toimittaa tilinpäätöksen jälkeen tiedot omavaraisuusasteesta, tilikauden tuloksesta, nettovelkaantumisasteesta sekä liikevoitosta/-tappiosta Tilajalle vuosittain 31.5.



mennessä. Tilaaja pyytää tiedot Palveluntuottajalta sähköisesti. Tarvittaessa Tilaaja voi pyytää nähtäväksi tilinpäätöstiedot kokonaisuudessaan.

### **Palveluntuottajan henkilöstö**

Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa ajantasainen luettelo palvelun toteuttamiseen osallistuvasta henkilöstöstä, henkilöstömitoituksen toteutumisesta sekä ajantasaisista työvuorolistoista.

### **Muu raportointi**

Raportointiin liittyvät vaatimukset on kuvattu tarkemmin liitteessä 4 Palvelukuvaus.

## **5.b Mittarit ja toiminnan kehittäminen**

### **Asiakaspalaute ja asiakaskyselyt**

Palveluntuottaja seuraa ja valvoo turva- ja auttamispalveluiden laatua systemaattisesti. Asiakkailta ja heidän läheisiltään tulee olla mahdollisuus palautteen antamiseen ja Palveluntuottajan tulee tarvittaessa ohjeistaa ja avustaa asiakkaita ja heidän läheisiään palautteen antamisessa. Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi saamansa palautteet. Yhteenveto palautteista välitetään kuukausittain Tilaajan käytännön toiminnan yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa palautteen antajalle viivytyksettä, mutta kuitenkin viimeistään kahden (2) arkipäivän kuluessa. Laadun merkittävistä tai toistuvista poikkeamista sekä niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä neuvotellaan Tilaajan kanssa.

Tilaajalla on oikeus mitata asiakaskokemusta palvelussa ja tehdä tai teettää siihen liittyviä kyselyjä ja tutkimuksia sopimuskauden aikana. Palveluntuottajan velvollisuutena on välittää kyselyt ja avustaa asiakkaita ja tarvittaessa heidän läheisiään vastaamaan Tilaajan toteuttamiin asiakas- ja omaiskyselyihin.

Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute ja kyselyjen tulokset toimintansa kehittämisessä yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja kirjaa reklamaatiot ja poikkeamat palvelussa sekä kehittää toimintaansa niidenperusteella. Reklamaatioiden käsittelyyn on olemassa kirjallinen toimintaohje, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palveluiden laadun parantaminen.

## **6. Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut**

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 6.



## 7. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 7, jonka lisäksi noudatetaan seuraavia:

Palvelujen tuottamiseen osallistuvan henkilöstön tulee täyttää palvelukuvauksessa ja muissa hankintasopimuksen liitteissä mainitut henkilöstöä ja henkilöstön soveltuvuutta koskevat ehdottomat vaatimukset.

Mikäli hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja annetaan alaikäiselle, tulee Palveluntuottajan tarkistaa lasten ja nuorten kanssa työskentelevältä henkilöstöltä lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukainen rikosrekisteriote.

Palveluntuottajan tulee tarkistaa henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukainen rikosrekisteriote.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan tartuntatautilain (1227/2016) 48 § työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Palveluntuottajan edellytetään noudattavan Tilaajan tekemiä määrittelyjä henkilöstön rokotesoveltuvuuden osalta. Palveluntuottajan edellytetään järjestävän henkilöstölleen lisäksi viranomaisten suosittamat kansalliseen rokotusohjelmaan kuulumattomat ja valtioneuvoston asetuksella säädetyt pakolliset rokotukset esimerkiksi pandemiatilanteissa. Työhön liittyvien vaarojen vuoksi annettavat kansalliseen rokotusohjelmaan kuulumattomat rokotukset kuuluvat työnantajan järjestämään työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaiseen työterveyshuoltoon.

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 7.3 sijasta noudatetaan seuraavaa: Palveluntuottajan tulee Tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö seuraavissa tapauksissa:

- henkilöltä puuttuu riittävä ammattitaito,
- henkilö ei täytä työn edellyttämiä soveltuvuusvaatimuksia
- henkilö ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään tai osoittautuu muun selvityksen ja arvioinnin myötä soveltumattomaksi.

Tilaaja voi tällaisessa tilanteessa tarpeen mukaan hankkia palvelun toiselta palveluntuottajalta.

### Liikkeen luovutus

Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä mahdollisesti tapahtuvaan liikkeen luovutukseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 7.6. Palveluntuottajien välillä mahdollisesti tapahtuvaan liikkeen luovutukseen sovelletaan työsopimuslain (55/2001) 10 §:n säännöksiä. Lisäksi liikkeen luovutuksen osapuolten tulee varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen sekä palvelujen



jatkuvuus mahdollisen palveluntuottajan vaihtuessa. Tilaaja ei ole osapuolena mahdollisessa liikkeen luovutuksessa, joka tapahtuu palveluntuottajien välillä.

## 8. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 8.

## 9. Hinta ja hinnan muuttaminen

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 9 seuraavin muutoksin:

### 9.a Hinnat

Tilaaja maksaa Palveluntuottajalle Palveluntuottajan tarjouksessa olleen hinnoittelun mukaisesti. Hintojen tulee sisältää kaikki palveluntuottamisesta ja sopimusvelvoitteiden toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset.

Palvelun arvonlisäverottomat hinnat on kuvattu liitteellä 3.

Mikäli Tilaajan asiakas kadottaa tai rikkoo tahallisesti palveluun sisältyvän laitteen, Palveluntuottajan tulee olla asiasta yhteydessä Tilaajan kotihoidon asiakasohjaukseen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa Tilaajan kanssa erikseen sovituista kadotetuista laitteista.

### 9.b Palvelun keskeyttämisestä maksettavat korvaukset

Asiakas voi olla pois palvelun piiristä väliaikaisesti esimerkiksi vierailun, matkan, sairaala- tai kuntoutusjakson vuoksi. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa asiakkaan poissaolon ajalta.

Kuolemantapauksissa Palveluntuottajan oikeus laskuttaa päättyy kuolinpäivään.

### 9.c Hinnan muuttaminen

Hinnat ovat kiinteinä voimassa 30.9.2025 saakka. Kiinteän hinnoittelujakson jälkeiselle ajalle Sopijapuoli voi esittää hinnanmuutosta enintään kerran (1) vuodessa sopimuskauden aikana. Mahdollinen hinnanmuutos tulee voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua edellisestä tehdystä hinnanmuutoksesta. Ensimmäinen mahdollinen hinnanmuutos tulee voimaan 1.10.2025.

Optiokaudelle palveluntuottaja voi esittää tilaajalle perustellusta syystä hintojen muutosta. Hinnanmuutos voi olla enintään 2 %. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja



eritelty selvitys hinnanmuutoksen syistä. Esitys hinnanmuutoksista on esitettävä tilaajalle kirjallisesti viimeistään neljä (4) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaan tulemistä. Palveluntuottaja ilmoittaa, miten on pyrkinyt rajoittamaan hintojen kasvua.

Tilaaaja varaa oikeuden hinnanmuutoksen hyväksymiseen tai hylkäämiseen. Mikäli tilaaja hyväksyy optiokaudelle esitetyn hinnanmuutoksen, on muutettu hinta voimassa koko optiokauden ajan. Mahdollisten palvelua koskevan lainsäädännön tai muiden viranomaisohjeistusten muutoksista aiheutuvia vaikutuksia hintaan ei lasketa tässä kappaleessa kuvattuun hinnanmuutokseen.

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 9.9 sijasta noudatetaan seuraavaa: Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden ja Palveluntuottajalla kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla. Sopimuksen irtisanominen on mahdollista 1.10.2026 alkaen. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

## 10. Maksuehdot

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 10, lukuun ottamatta kohtaa 10.3, jonka sijaan noudatetaan seuraavaa:

### Verkkolaskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa verkkolaskutuksella. Laskutus suoritetaan jälkikäteen toteutuneen palvelun mukaisesti koontilaskuna kerran kuukaudessa kunkin palvelun osalta erikseen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista. Laskutus-, toimitus- tai muita vastaavia lisiä ei hyväksytä.

Edellä mainitun lisäksi noudatetaan seuraavia ehtoja:

Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli kyseessä on arvonlisäveroton terveyden- ja sairaanhoitoon tai sosiaalihuoltoon liittyvä palvelu, tulee jokaisessa laskussa olla merkintä ”Veroton AVL 34–36 tai 37–38 §:ssä tarkoitettu sekä AVL 130a §:n mukaiseen palautukseen oikeuttava myynti.”

### Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus:

Pirkanmaan hyvinvointialue

003732213086

Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj

Välittäjä-tunnus: 003703575029



Laskuun merkitään viitteeksi: xxx

Laskun liitteeksi tulee toimittaa raportti, josta ilmenee laskutuskauden aikana palvelun piirissä olleet asiakkaat palveluittain ja tieto kuukauden aikana toteutuneista palveluista. Raportti lähetetään **salattuna sähköpostina osoitteeseen: x**

Palveluntuottaja noudattaa palveluista laskutettaessa Tilaajan laskutusohjeita: <https://www.pirha.fi/yhteystiedot/laskutus>. Raportointi- ja laskutuskäytännöt voivat muuttua sopimuskauden aikana. Tilaaja ilmoittaa mahdollisista muutoksista Palveluntuottajalle mahdollisimman hyvissä ajoin.

### **Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)**

Tilaaja saattaa ottaa käyttöön hankittavan palvelun laskutuksessa Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP).

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan kirjaukset kuukausittain toteutuneen palvelun mukaisesti. Laskutusajo tapahtuu järjestelmässä kerran kuukaudessa. Palveluntuottajan vastuulla on, että kirjaukset PSOP-järjestelmään on tehty oikein. Palveluntuottajan on seurattava laskutustaan siten, että laskutus tapahtuu kuukausittain annetun ohjeistuksen mukaisesti.

Laskutus-, toimitus- tai muita vastaavia lisiä ei hyväksytä. Arvonlisäveron osalta noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Jos tilaaja esittää huomautuksia Palveluntuottajalle laskun oikeellisuudesta, Palveluntuottajan on oikaistava havaitut virheet viipymättä. Palveluntuottaja on velvollinen palauttamaan aiheettoman tai ylisuuren maksun takaisin Tilaajalle. Jos virhe johtuu Palveluntuottajan huolimattomuudesta, Tilaaja voi periä selvittelystä aiheutuvat kohtuulliset kulut palveluntuottajalta.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Järjestelmä tarjoaa rajapinnat Palveluntuottajan omia järjestelmiä varten. Tilaaja ei osallistu Palveluntuottajan järjestelmien integroimisesta mahdollisesti aiheutuviin kustannuksiin. Kaikki Palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Tilaaja tarjoaa tarpeen mukaan PSOP-järjestelmän käyttämiseksi maksuttoman noin kahden (2) tunnin mittaisen koulutustilaisuuden, johon Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan, mikäli järjestelmän käyttö ei ole ennestään tuttua. PSOP-järjestelmäkoulutukseen osallistumisesta ei makseta korvausta Palveluntuottajalle.



Mikäli Palveluntuottajan laskutuksessa ilmenee toistuvasti virheitä tai yksittäinen merkittävä virhe, eikä Palveluntuottaja ryhdy esitettyihin toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi tai viivyttelee virheen korjaamista edellyttävien toimenpiteiden aloittamisessa tai suorittamisessa, kyseessä on sopimusrikkomus, johon sovelletaan, mitä tämän sopimuksen kohdassa 13 on todettu.

### **Verkkolaskutus**

Laskuttaminen tapahtuu verkkolaskutuksena PSOP-järjestelmän ollessa käytössä ainoastaan poikkeustapauksissa ja erikseen sovittaessa.

## **11. Vakuudet**

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 11 ei sovelleta.

## **12. Viivästyminen**

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 12, seuraavin poikkeuksin:

Kohdan 12.3 sijaan noudatetaan seuraavaa:

Jos yksittäistä asiakasta koskeva palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä tai henkilöstövaatimusten laiminlyönnistä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

Yksittäistä asiakasta koskeva viivästyssakko on suuruudeltaan 10 % viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta kuukausihinnasta. Kuukausisumma määritellään palveluntuottajan viimeisen kolme (3) kuukauden aikaisista kyseistä palvelua koskevan laskutuksen keskiarvosta siitä, kun sopimussakon perimisestä päätetty.

Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

Kohdan 12 lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Palvelutuotannon alkamisajankohta on määritelty sopimuksen luvussa "Sopimuskausi". Mikäli palvelu ei ala Palveluntuottajasta johtuvasta syystä sovittuun ajankohtaan mennessä, Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon, joka on suuruudeltaan 25 % hankinnan kuukausiarvosta ja vähintään 10 000 euroa jokaiselta alkavalta viikolta, jonka palvelun aloittaminen viivästyy.



Ensimmäinen sopimussakko tulee maksettavaksi sovittua aloitusajankohtaa seuraavana päivänä. Sopimussakko tulee samansuuruisena maksettavaksi myös jokaisen seuraavan kuukauden sovittua aloituspäivämäärää seuraavana päivänä, mikäli palvelu ei ole alkanut tai mikäli Tilaaja ei ole purkanut hankintasopimusta. Sopimussakkoa peritään enintään kuudelta (6) kuukaudelta.

Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuotannon aloituksen viivästyisestä aiheutuneesta vahingosta kohdan 16 mukaisesti.

### 13. Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 13, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottajan tulee raportoida Tilaajalle mahdolliset palvelussa, laskutuksessa tai muissa sopimusvelvoitteissa havaitut virheet ja laiminlyönnit sekä toimenpiteet, joihin niiden johdosta on ryhdytty.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä Tilaajalle Palveluntuottajan tietoon tulleista palvelua koskevista reklamaatioista, muistutuksista ja kanteluista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Reklamaatiot ja muistutukset tulee toimittaa kirjallisesti Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle. Mahdolliset reklamaatiot ja muistutukset Palveluntuottajan toiminnasta käsitellään ja ratkaistaan yhteistyössä Palveluntuottajan ja Tilaajan kesken.

Palveluntuottajan on säilytettävä reklamaatiot ja kopiot niihin annetuista selvityksistä koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan selvityksen tehdyistä reklamaatioista ja niiden sisällöstä pyydettyä.

#### **Virhe palvelussa ja sopimussakko**

Mikäli Palveluntuottaja ei ole sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti toteuttanut palvelua Palveluntuottajasta johtuvasta syystä, on kyse virheestä palvelutuotannossa. Virhe palvelutuotannossa voi syntyä esimerkiksi, mikäli palvelu ei toteudu sovittun mukaisesti tai Palveluntuottajan henkilöstö ei täytä palvelukuvauksessa esitettyjä vähimmäisvaatimuksia tai rikkoo muuten sopimuksessa sovittuja ehtoja. Mikäli virhe syntyy asiakkaasta johtuvasta syystä, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas ei ota tarjottua palvelua vastaan, tätä kohtaa ei sovelleta.

Palvelussa tapahtuvista virheistä Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä palvelun Tilaajan ikäihmisten ja vammaispalveluiden ostopalvelutiimille, jolloin virheestä seuraavista toimenpiteistä voidaan neuvotella Tilaajan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan Tilaajan pyynnöstä suunnitelman siitä, miten virheitä jatkossa ehkäistään.

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli esitetyt toimenpiteet eivät Tilaajan näkemyksen mukaan ole riittäviä korjaamaan virhettä, Palveluntuottaja ei ryhdy esitettyihin toimenpiteisiin



virheen korjaamiseksi tai viivyttelee toimenpiteiden aloittamisessa tai suorittamisessa tai Palveluntuottaja ei ole ilmoittanut virheestä. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon toistuvista virheistä ja/tai merkittävästä virheestä palvelutuotannossa osoittamatta, että siitä on aiheutunut Tilaajalle vahinkoa.

Sopimussakko voi olla enintään kymmenen prosenttia (10 %) laskutettavasta kuukausisummasta. Kuukausisumma määritellään Palveluntuottajan viimeisen kolmen (3) kuukauden aikaisesta laskutuksen keskiarvosta siitä hetkestä lukien, kun sakon perimisestä on päätetty. Sopimussakon lisäksi Tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen virheen johdosta aiheutuneesta vahingosta kohdan 16 mukaisesti.

Viimesijaisena vaihtoehtona Tilaaja voi purkaa hankintasopimuksen, mikäli Palveluntuottaja ei ole huomautuksista, neuvotteluista ja sanktiosta huolimatta korjannut toimintaansa.

## 14. Ylivoimainen este

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 14.

## 15. Vakuutukset

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 15 lukuun ottamatta kohtaa 15.2, jonka sijasta noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottajan on hankittava ennen toiminnan aloittamista toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun laatuun ja laajuuteen sekä palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin.

Palveluntuottajan tulee Tilaajan pyynnöstä toimittaa tarvittavat todistukset ja selvitykset tarvittavien vakuutuksien olemassaolosta Tilaajalle. Palveluntuottaja vastaa palvelusta johtuvista korvausvaatimuksista ja niistä aiheutuvista velvoitteista.

## 16. Vahingonkorvaus

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 16 seuraavin muutoksin:

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen lukua 16 ei sovelleta luottamuksellisen tiedon käsittelyyn ja turvallisuuteen sekä henkilötietojen käsittelyn osalta. Sen sijaan, kun kyseessä on luottamuksellisen tiedon käsittely ja turvallisuus tai henkilötietojen käsittely, noudatetaan vahingonkorvauksen osalta sitä, mitä on todettu Tietosuojaliitteessä (liite 2) ja Salassapito- ja turvallisuusliite (liite 1).

Muilta osin noudatetaan, mitä JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 16 on todettu.



## 17. Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 17.

## 18. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 18, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Tilaaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, mikäli Palveluntuottajan nykyisessä toiminnassa tai kolme (3) vuotta aikaisemmassa toiminnassa on todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa, eikä Palveluntuottaja ole valvontaviranomaisen huomautuksista ja määräyksistä huolimatta korjannut puutteita tai poistanut epäkohtia. Tilaaajalla on oikeus purkaa sopimus myös, mikäli Palveluntuottaja joutuu saneerausmenettelyyn, konkurssiin, selvitystilaan tai Palveluntuottaja poistetaan ennakkoperintärekisteristä. Jos hankintasopimus purkautuu, Tilaaajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta korvaus hankintasopimuksen täyttämättä jättämisestä johtuneista kuluista ja vahingoista myös sopimussanktioiden ylittäviltä osilta.

Mikäli palvelun tuottamisesta vastaa ryhmittymä, on ryhmittymän vaihdettava sellainen ryhmittymän jäsen, joka ei täytä Tilaaajan asettamia soveltuvuusvaatimuksia tai jota rasittaa pakollinen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Mikäli ryhmittymän jäsentä ei vaihdeta, Tilaaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

## 19. Tilaajavastuu

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 19, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottajan tulee kuulua koko sopimuskauden ajan Vastuu Group Luotettava kumppani - palveluun. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaaajaa palvelun käytöstä.

Palveluntuottajan tulee lisäksi Tilaaajan pyynnöstä toimittaa Palveluntuottajaa sekä sen alihankkijaa koskevat lain tilaaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käyttäessä (1233/2006) mukaiset todistukset ja selvitykset Tilaaajalle.

Jos vuokratun työntekijän työnantajana tai alihankintasopimuksen sopimuspuolena toimii ulkomainen yritys, yrityksen on toimitettava tilaaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain (1233/2006) 5 §:n 1 momentissa tarkoitetut vastaavat tiedot yrityksen sijoittautumismaan lainsäädännön mukaisella rekisteriotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla. Ulkomaisen sopimuspuolen on lisäksi toimitettava edellä mainitun lain 5 §:n 1 momentin 1 ja 3 kohdan mukaiset selvitykset, jos sopimuspuolena toimivalla ulkomaisella yrityksellä on yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) tarkoitettu yritys- ja yhteisötietotunnus.



Jos ulkomainen sopimuspuoli lähettää Suomeen työhön lähetetyistä työntekijöistä annetun lain tarkoittamia lähetettyjä työntekijöitä, työntekijöiden sosiaaliturvan määräytyminen on selvitettävä tilaajalle viimeistään ennen sopimuksen mukaisen työn aloittamista (Laki työntekijöiden lähettämisestä 447/2016 2 § ja 11 §). Ulkomaisen tarjoajan lähetetyistä työntekijöistä on esitettävä E101/A1 todistus (EU tai ETA alueelta lähetetyt työntekijät) tai vastaava todistus (sosiaaliturvasopimusmaat) tai eläkevakuuttamista koskeva muu selvitys (sopimuksettomat kolmannet maat).

## 20. Immateriaalioikeudet

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 20.

## 21. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 21 sijasta noudatetaan seuraavaa:

Salassapito- ja turvallisuusliitteellä (liite 1) määritellään Sopijapuolten välistä luottamuksellisen tiedon käsittelyä ja turvallisuutta koskevia vastuita ja velvollisuuksia, joita Sopijapuolten tulee noudattaa. Henkilötietojen käsittelyn osalta Palveluntuottajan tulee noudattaa Tietosuojaliitettä (liite 2). Sopimuksen perusteella tapahtuvat henkilötietojen käsittelytoimet, joita Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaajan puolesta, on kuvattu Tietosuojaliitteen Osassa II - Kuvaus henkilötietojen käsittelytoimista.

Hankintasopimuksen ja Tilaajan nimen käyttöön Palveluntuottajan markkinoinnista sovelletaan JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 21.11.

## 22. Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio

JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 22 sijasta noudatetaan seuraavaa:

### Sopimuksen siirtäminen tai muuttaminen

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle osapuolelle. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus Tilaajan suostumuksella siirtää hankintasopimus kolmannelle osapuolelle hankintalain (1397/2016) 136.2 §:n 4 kohdan edellytysten täyttyessä.

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset. Muutokset tulevat voimaan, kun hankintasopimuksen allekirjoittajat, joilla on Sopijapuolen organisaatiossa allekirjoitusoikeus, ovat muutokset allekirjoituksillaan hyväksyneet.

### Optiokauden käyttöönotto



Optiokaudella tarkoitetaan mahdollisuutta hankintasopimuksen jatkamiseen alkuperäisin ehdoin. Optiokauden käytöstä päättää Tilaaja, joka ilmoittaa sen käyttämisestä Palveluntuottajalle viimeistään kahdeksan (8) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Tilaajan on mahdollista ottaa optio käyttöön myös palvelutuotteittain tai osa-alueittain, mikäli hankintasopimus sisältää useampia palvelutuotteita tai osa-alueita.

### 23. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 23 lukuun ottamatta kohtaa 23.1, jonka sijaan noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottaja sitoutuu palvelun tai sen osan päättyessä avustamaan Tilaajaa päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai Tilaajan itsensä hoidettavaksi siten, että Tilaajan toiminnoille, asiakkaille ja palvelun jatkuvuudelle aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Osana avustamisvelvollisuutta Palveluntuottaja on velvollinen Tilaajan pyynnöstä seuraaviin toimenpiteisiin:

- 1) Palveluntuottajan on jatkettava palvelun toimittamista Tilaajalle tässä sopimuksessa sovitulla ehdoilla ja hinnoilla.
- 2) Palveluntuottajan on avustettava Tilaajan pyytämässä laajuudessa, Palveluntuottajan liikesalaisuuden suoja kuitenkin huomioiden, siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistuttava siihen toimittamalla tietoa, aineistoa, tukea ja konsultointia ja toimimalla yhteistyössä Tilaajan ja muiden Tilaajan palveluntuottajien kanssa siltä osin kuin on tarpeen siirtymiseksi Tilaajan itsensä tai kolmannen tuottamiin palveluihin. Tilaaja vastaa Palveluntuottajalle avustamistoimiin liittyvistä kustannuksista siltä osin kuin Tilaajan edellyttämistä toimenpiteistä aiheutuu tavanomaista merkittävämpää vaivaa tai kustannuksia.

### 24. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 24.

### 25. Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

Kuten JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 25, jonka lisäksi noudatetaan seuraavaa:

Mikäli hankintasopimus ja sen liite ovat ristiriidassa, noudatetaan tätä hankintasopimusta. Mikäli sopimuksen liitteet ovat ristiriidassa, noudatetaan sitä liitettä, joka on numerojärjestyksessä ensimmäisenä.

Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja sovelletaan siltä osin kuin ne eivät ole ristiriidassa tämän sopimuksen kanssa. Mikäli JYSE 2014 Palvelut -ehtojen yksittäinen ehto tai



ehtokokonaisuus sisältää määräyksiä, joista osa on tämän sopimuksen muussa ehdossa mainittu, sovelletaan kyseessä olevan yleisen ehdon kohtaa täydentävänä ja siltä osin kuin muut ehdot eivät sisällä sen sisältämiä määräyksiä.

## 26. Varautuminen normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Sosiaali- ja terveystoimen on turvattava keskeisten palvelujen ja muun toiminnan jatkuvuus myös häiriö- ja poikkeustilanteissa. Hankinta- ja yhteistyösopimuksissa edellytetään varautumista häiriö- ja poikkeustilanteisiin ja toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien ohjeistuksien noudattamista Palveluntuottajalta sekä sen mahdollisilta alihankintayrityksiltä ja verkostokumppaneilta. Palveluntuottajan tulee häiriö- ja poikkeustilanteissa noudattaa Tilaajan ja/tai viranomaisten antamia ohjeistuksia sekä osallistua ohjeistusten mukaisesti toimiin, joilla edistetään normaalioloihin pääsemistä. Osana varautumistaan Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyössä Tilaajan kanssa palveluiden varmistamiseksi poikkeusolojen henkilövaraukset (VAP-varaus) Puolustusvoimilta ja ajoneuvovaraukset ELY-keskukselta.

Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna valmiussuunnitelma varautumisesta häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle sopimuksen kohteena olevien palvelujen osalta. Ajantasainen valmiussuunnitelma tulee toimittaa Tilaajalle pyydettyä. Sopimusperusteiseen varautumiseen liittyvät vähimmäisvaatimukset on kuvattu liitteellä 7 Sopimusperusteinen varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteissa. Palveluntuottaja toimittaa kuvauksen vähimmäisvaatimusten toteutumisesta Tilaajalle ennen toiminnan alkamista.

## 27. Palvelutietovaranto (PTV)

Tilaaja edellyttää Palveluntuottajaa liittymään kansallisen Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttäjäorganisaatioksi sekä kuvaamaan sinne palvelunsa ja niiden asiointikanavat. Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttöönoton tuesta, neuvonnasta ja koulutuksesta vastaa Digi- ja väestötietovirasto.

## 28. Saavutettavuus

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jonka tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Viestinnässä on huomioitava erilaiset tavat käyttää tietokonetta ja erilaiset laitteet, joilla palvelua ja sisältöä käytetään.

## 29. Kartelliehto

Palveluntuottaja vahvistaa tämän hankintasopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tämän hankintasopimuksen tarjouskilpailun aikana tai sopimuksentekohetkellä syyllistynyt kilpailulain



tarkoittamaan keskenään kilpailevien elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin) kyseistä palvelua koskevilla markkinoilla. Mikäli Palveluntuottajan todetaan lainvoimaisella päätöksellä syyllistyneen edellä mainittuun kilpailulain tarkoittamaan elinkeinonharjoittajien väliseen kiellettyyn kilpailunrajoitukseen (kartelliin), Palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan Tilaajalle sopimussakkona 20 % palvelun kokonaisarvosta korkoineen vaatimuspäivästä lukien ja korvaamaan sopimussakon määrän ylittävät Tilaajalle aiheutuneet vahingot. Näiden lisäksi Palveluntuottajan on korvattava asian selvittämisestä aiheutuneet kustannukset ja oikeudenkäyntikulut korkoineen. Mikäli Palveluntuottaja paljastaa kartellin ja vapautetaan kilpailulain (948/2011) 14 §:n perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, Palveluntuottaja vapautuu tämän ehdon mukaisen sopimussakon maksamisesta.

## Hankintasopimuksen allekirjoitus

Tämä hankintasopimus on allekirjoitettu sähköisesti ja kumpikin sopijapuoli (Tilaaja ja Palveluntuottaja) on saanut hankintasopimuksesta samansisältöisen kappaleen.

Tilaajan puolelta hankintasopimuksen allekirjoittaa **nimike etunimi ja sukunimi**.

Yritys Oy:n puolelta hankintasopimuksen allekirjoittaa **nimike etunimi sukunimi**.

## Liitteet

- Liite 1 Salassapito- ja turvallisuusliite
- Liite 2 Tietosuojaliite
- Liite 3 Hinnat
- Liite 4 Palvelukuvaus
- Liite 5 Työllistämisehto
- Liite 6 Ympäristösuunnitelma
- Liite 7 Sopimusperusteinen varautuminen häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Liite 8 Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT/Huhtikuu 2022)
- Liite 9 Tarjouspyyntö
- Liite 10 Tarjous

