Sopimusluonnos, Henkilökuljetuspalvelut (Täydentävä ja rinnakkainen hankinta 2026) / PPHVADno-2025-754

Sisältö

1. Sopimuksen osapuolet 1
2. Sovellettavat yleiset sopimusehdot 1
3. Määritelmät 1
4. Yhteys- ja vastuuhenkilöt 3
4.1. Yleistä 3
4.2. Yhteyshenkilö 3
4.3. Tilaajan valvontayksikkö 4
4.4. Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö 4
4.5. Toimintokohtainen vastuuhenkilö 4
5. Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet 5
6. Sopimuksen kohde 5
7. Sopimuskausi 7
8. Hinta ja hinnanmuutokset 7
8.1. Palvelun hinta 7
8.2. Hinnan tarkistaminen 7
9. Sähköinen ostopalvelujärjestelmä, laskutus ja maksuehdot 8
9.1. Sähköinen ostopalvelujärjestelmä 8
9.2. Laskutus ja maksuehdot 8
9.3. Laskutusosoite 9
10. Keskeinen palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö 10
11. Liikennepalvelulain mukaiset velvoitteet 11
12. Alihankinta 11
13. Raportointi 12
14. Palvelun laatu ja tarkastusoikeus 13
15. Palvelun kehittäminen osana palvelutuotantoa 14
16. Palvelun viranomaisvalvonta, omavalvonta ja luvat 14
17. Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö 15
18. Sijaisjärjestelmä 15
19. Sopimusperusteinen varautuminen 16
20. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus 17

Sisältö

21. Virhe 17
22. Sopimussanktioehdot 17
22.1. Sopimussanktiot 17
23. Reklamaatiot 21
24. Vakuutukset 22
25. Vahingonkorvaus 22
26. Immateriaalioikeudet 22
27. Salassapito ja henkilötietojen käsittely 23
28. Sopimuksen muuttaminen 23
29. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus 24
30. Tilaajan irtisanomisoikeus 24
31. Kartelliehto 24
32. Muut ehdot 25
33. Erimielisyydet ja sovellettava laki 25
34. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys 25
Allekirjoitukset 25

Sopimusluonnos, Henkilökuljetuspalvelut (Täydentävä ja rinnakkainen hankinta 2026) / PPHVADno-2025-754

1. Sopimuksen osapuolet

Palveluntuottaja

Tilaaja

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (3221326-2)
PL 10
90029
POHDE
Suomi

2. Sovellettavat yleiset sopimusehdot

Siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, sopimukseen sovelletaan JYSE 2025 Palvelut, Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (jäljempänä ”JYSE”).

3. Määritelmät

JYSE kohdan 1 lisäksi sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

Asiakas
tarkoittaa sopimuksen mukaista liikkumisen tuen palvelua käyttävää sosiaalihuollon asiakasta, terveydenhuollon potilasta tai muuta matkustajaa.

Auto
tarkoittaa hankinnan kohteena olevan palvelun toteuttamiseen käytettävää, palvelukuvauksen vähimmäisvaatimukset täyttävää ajoneuvoa.

Asiakastieto
tarkoittaa asiakasta tai potilasta koskevaa tietoa, joka sisältyy asiakaslaissa tarkoitettuun asiakirjaan tai potilaslaissa tarkoitettuun potilasasiakirjaan.

Hankintalaki
tarkoittaa lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016).

Hyvinvointialue
tarkoittaa laissa sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen

toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (616/2021) tarkoitettua Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta.

Häiriötilanne
tarkoittaa uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä, ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi vakavat luonnononnettomuudet tai ihmisen toiminnasta aiheutuvat häiriötilanteet. Häiriötilanne voi koskea koko valtakuntaa tai olla alueellinen tai paikallinen. Häiriötilanne voi liittyä ainoastaan johonkin toimintoon.

Kuljettaja
tarkoittaa hankinnan toteuttamiseen osallistuvan auton kuljettajaa.

Kuljetus
tarkoittaa asiakkaan tarpeen mukaista liikkumisen tuen matkaa tai kiireetöntä potilassiirtoa. Kuljetus alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa asiakas nousee auton kyytiin. Kuljetus päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa asiakas/potilas nousee pois kyydistä. Kuljetus voi olla yhdistelty kuljetus, jolloin asiakkaat/potilaat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä. Kuljetus voi olla myös kiinteä reittiä pitkin toteutuva kuljetus, josta käytetään myös termiä reittikuljetus. Kuljetuksesta käytetään vaihtoehtoisesti määritelmää kyyti.

Kuljetuspalvelualue
tarkoittaa maantieteellistä aluejakoa, jonka mukaisesti hankinnan kohteena olevat kuljetuspalvelut toteutuvat. Kuljetuspalvelualueet on kuvattu liitteessä *Palvelukuvaus*.

Nivelvaihe
tarkoittaa vaihetta, jolloin edellinen palveluntuottajarekisterin sisäisten kilpailutusten perusteella solmittu sopimuskausi päättyy ja tilaaja järjestää uuden järjestelmän sisäisen kilpailutuksen.

Palvelu
tarkoittaa tässä sopimuksessa ja palvelunkuvauksessa yksilöityä palvelua.

Palvelukuvaus
tarkoittaa tässä sopimuksessa määriteltyä liitettä *Palvelukuvaus*, jossa on kuvattu palvelun sisältö, sovittu laatutaso ja muut palvelun vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottajarekisteri
tarkoittaa tilaajan suunnittelemaa, hankintalain periaatteiden mukaista menettelyä hankinnan kohteena olevien palveluiden hankkimiseen, minkä toiminta on selostettu liitteessä *Palveluntuottajarekisterin periaatteet.*

Poikkeusolot
tarkoittaa valmiuslaissa (1552/2011) tarkoitettua yhteiskunnan tilaa, jossa on niin paljon tai niin vakavia häiriöitä tai uhkia, että on tarpeen mahdollistaa viranomaisten tavanomaisesta poikkeava toimivaltuuksien käyttö. Poikkeusolojen vallitsemisen toteaa valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa.

Potilas
tarkoittaa sopimuksen mukaista terveydenhuollon potilasta.

Reittikuljetus
on ennalta sovittua reittiä kulkeva kuljetus, jossa matkustajat noudetaan eri osoitteista ja viedään tiettyyn päätepisteeseen ja vastaavasti paluukuljetuksessa päätepisteestä lähtöosoitteisiin säännönmukaisesti määriteltyinä aikoina.

Sisäinen kilpailutus
tarkoittaa palveluntuottajarekisterin sisällä järjestettävää tarjouskilpailua.

Sopimus
tarkoittaa tätä sopimusta liitteineen.

Tilaaja
tarkoittaa hankinnan toteuttavaa hyvinvointialuetta.

Välityskeskus
tarkoittaa tilaajan ylläpitämää tai erikseen kilpailuttamaa kuljetusten tilausvälityksestä ja ohjauksesta vastaavaa toimintoa, joka välittää tilatut kuljetukset palveluntuottajan autoille.

4. Yhteys- ja vastuuhenkilöt

4.1. Yleistä

Palveluntuottaja nimeää tilaajalla yhteys- ja vastuuhenkilöt tämän kohdan mukaisesti. Yhteys- ja vastuuhenkilöiden tehtävät sisältyvät palvelun hintaan.

Yhteyshenkilön muuttumisesta on ilmoitettava viiveettä toisen osapuolen yhteyshenkilölle.

JYSE kohdassa 22.2 tarkoitettuja kirjallisia sopimusmuutoksia voivat tehdä ainoastaan sellaiset henkilöt, joilla on osapuolen organisaatiossa allekirjoitusoikeus. Yhteyshenkilö- ja alihankkijatietojen muutoksia ei pidetä sopimusmuutoksina.

4.2. Yhteyshenkilö

Palveluntuottaja ja tilaaja nimeävät sopimuksen yhteyshenkilönsä JYSE kohdan 2 mukaisesti. Palveluntuottajan yhteyshenkilön tulee olla tavoitettavissa virka-aikana ja hänelle tulee nimetä sijainen.

Yhteyshenkilöt seuraavat ja valvovat sopimuksen toteutumista sekä tiedottavat siitä oman organisaationsa sisällä. Sopimusta koskevat tiedonannot yhteyshenkilöiden välillä tapahtuvat kirjallisesti joko postitse tai sähköpostitse. Tapaamisista laaditaan kirjallinen muistio, jonka molemmat hyväksyvät.

Yhteyshenkilöiden vaihtumisesta on ilmoitettava toisen osapuolen yhteyshenkilölle

viipymättä kirjallisesti.

Tilaajan yhteyshenkilö:
Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero

Palveluntuottajan yhteyshenkilö:
Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero

4.3. Tilaajan valvontayksikkö

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontaan (valvonta@pohde.fi) tulee ilmoittaa seuraavista sopimukseen liittyvistä asioista:

- sopimuksen yhteyshenkilön vaihdokset
- palveluntuottajan tilanteeseen liittyvät oleelliset muutokset, esim. palvelutuotannon katkokset, häiriötilanteet tai poikkeamat
- raportointi palvelukuvauksen mukaisesti
- alihankkijatietojen lisääminen/muuttuminen

Jos lähetät hyvinvointialueelle sähköpostia, jossa on henkilötietoja tai muuta tietosuojan piiriin kuuluvaa, käytä turvasähköpostia.

1. mene sivulle https://turvaposti.pohde.fi/ ja kirjoita kenttään oma sähköpostiosoitteesi
2. klikkaa Rekisteröidy
3. saat omaan sähköpostiisi viestin, jonka linkistä pääset lähettämään turvasähköpostin.

4.4. Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta annetun lain sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä annetun lain 14 §:n mukainen toiminnasta vastaava vastuuhenkilö. Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa tässä laissa säädettyjen vaatimusten ja sopimusvelvoitteiden täyttyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla.

Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö:
Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero

4.5. Toimintokohtainen vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta annetun lain sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä annetun lain 14 §:n mukaisesti toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä.

Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia tämän lain mukaisesti vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla.

Palveluntuottajan toimintokohtaisen vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa virka-aikana ja hänelle tulee nimetä sijainen.

Toimintokohtainen vastuuhenkilö:
Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero

5. Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet

Sopimuksen mukaisen palvelun hankinta toteutuu tilaajan perustaman joustavan palveluntuottajarekisterin (jatkossa palveluntuottajarekisteri) periaatteiden mukaisesti. Palveluntuottajarekisterin toiminta ja periaatteet on kuvattu liitteessä *Palveluntuottajarekisterin periaatteet.*

6. Sopimuksen kohde

Hankinnan kohteena olevat henkilökuljetutuspalvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), vammaispalvelulakiin (675/2023) tai lastensuojelulakiin (417/2007).

Kiireettömät potilassiirrot ovat terveydenhuoltolain (1326/2010) perusteella järjestettäviä potilaiden siirtokuljetuksia terveydenhuollon palveluyksikköjen välillä.

Henkilökuljetusten järjestämisestä säädetään lisäksi laissa liikenteen palveluista (320/2017), jatkossa liikennepalvelulaki. Palvelu on toteutettava siihen sovellettavan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti.

Sopimuksen kohteena ovat palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen palvelut. Palvelun tarkempi sisältö on liitteen *Palvelukuvaus* ja liitteen *Tarjouspyyntö* mukainen.
Palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan seuraavia palveluita:
[OHJE: Palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti.]

Luokka 1 Henkilökuljetukset
- Osa 1 Päiväautot
- Osa 2 Täydentävä kalusto
- Osa 3 Reittikuljetukset

Luokka 2 Kiireettömät potilassiirrot
- Osa 1 Kiireettömät potilassiirrot henkilöautolla
- Osa 2 Kiireettömät potilassiirrot esteettömällä autolla

Palveluntuottajan antama lisälaatu:

Palveluntuottajan on noudatettava tarjoamaansa lisälaatua koko sopimuskauden ajan.

1. Ajoneuvon vähäpäästöisyys

Palveluntuottaja on tarjonnut seuraavan ajoneuvon käyttövoimaan liittyvän lisälaadun. Vähintään 50 %:a osaan valituista ajoneuvoista täyttää seuraavan käyttövoimaan liittyvän vaatimuksen:
- Täyssähköinen auto, CO2 -päästö 0 g/km
- Vähäpäästöinen auto, CO2 -päästö enintään 50 g/km

2. Henkilöstön koulutus

Palveluntuottaja on tarjonnut henkilöstön koulutukseen liittyvää lisälaatua, jossa vähintään 50 %:lla palvelua toteuttavasta henkilöstöstä on Taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutus suoritettuna, kun palvelu alkaa.

3. Ensiapu 1 -koulutus

Palveluntuottaja on tarjonnut koulutukseen liittyvää lisälaatua, jossa vähintään 50 %:lla palvelua toteuttavasta henkilöstöstä on voimassa oleva Ensiapu 1 -koulutus suoritettuna ennen kuin sopimus on allekirjoitettu. Koulutuksen laajuus on vähintään 16 tuntia.

Jos henkilöstö vaihtuu / kurssitodistuksen voimassa olo lakkaa ja vaatimus ei enää täyty, on kuljettajat koulutettava kahden (2) kuukauden sisällä, siten, että vaatimus täyttyy.

Esteetön ajoneuvo:
4. Lisäpyörätuolipaikka

Palveluntuottaja on tarjonnut ajoneuvon teknisiin ominaisuuksiin liittyvää lisälaatua, jossa vähintään 50 %:a tarjotuista ajoneuvoista sisältävät vähintään kaksi (2) pyörätuolipaikkaa.

Palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan palvelua liitteen *Palveluntuottajan tarjous*, sisältäen hinnat, palvelusta annetut tiedot ja laadun, mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminta ja palvelu vastaavat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia, tätä sopimusta ja tilaajan järjestämisvastuunsa nojalla mahdollisesti antamia ohjeita. Palveluntuottajan on toteutettava palvelu antamiensa tietojen ja kuvausten mukaisesti.

Palvelu on tuotettava vähintään suomen kielellä. Jos asiakkaan tarve edellyttää tulkkipalvelun järjestämistä hallintolain, kielilain tai viittomakielilain perusteella, tulkkauksen järjestämisestä ja kustannuksista vastaa tilaaja tai muu taho jolle tulkkipalvelun lakisääteinen järjestämisvastuu kuuluu (Kela).

Sopimus on allekirjoitettava kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen hankintapäätös on saanut lainvoiman. Palveluntuottajalla on oltava valmius palvelun käynnistämiseen viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa sopimuksen voimaantulosta.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määräostovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Tilaaja voi päättää siirtyä käyttämään palveluseteliä, asiakasseteliä tai

vastaavaa järjestelyä sopimuksen kohteena olevissa palveluissa sopimuskauden aikana, mikä voi vaikuttaa hankintamäärään.

Tämän ehdon täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 4.

7. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan 1.1.2027. Jos sopimus allekirjoitetaan myöhemmin kuin edellä mainittuna päivänä, sopimus tulee voimaan, kun se allekirjoitettu.

Varsinainen sopimuskausi on 1.1.2027 - 31.08.2027. Varsinaisen sopimuskauden lisäksi hankinnassa on optio ajalle 1.9.2027 - 31.8.2028.

Tilaaja tekee päätöksen option käyttöönotosta viimeistään kolme (3) kuukautta ennen optiokauden alkamista.

Palveluntuottajan tultua hyväksytyksi tuottamaan palvelua tämän sopimuksen perusteella, ne asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palvelussa hyvinvointialueen jäsenten suorahankintasopimusten, maksusitoumusten tai päätösten perusteella tulevat tämän sopimuksen piiriin, ellei tilaaja muuta erikseen ilmoita.

8. Hinta ja hinnanmuutokset

Tämän ehdon täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 9.2–9.4 ja kohtaa 9.6.

JYSE kohtia 9.5 ja 9.7–9.9 ei sovelleta.

8.1. Palvelun hinta

Palvelun hinnat ovat liitteen *Palveluntuottajan tarjous* mukaiset.

Palveluntuottajalla on oikeus sovittuun hintaan, kun palvelu on sopimuksen mukaisesti ja hyväksyttävästi suoritettu.

Hinta sisältää kaikki palveluntuottamisen kustannukset, ellei palvelukuvauksessa nimenomaan toisin määrätä.

Tilaaja ei korvaa mitään lisiä sovittujen hintojen lisäksi.

Hidasajolta tai odotusajalta ei makseta erillistä korvausta.

8.2. Hinnan tarkistaminen

Palveluntuottajalla on oikeus ehdottaa hinnan tarkistamista tämän kohdan mukaisesti. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ehdotus hinnan tarkistamisesta perusteluineen ja sen määrästä viimeistään kesäkuun 2027 loppuun mennessä.

Hinnan tarkistamispyyntö perusteluineen toimitetaan Pohteen kirjaamoon kirjaamo@pohde.fi ja sote-hankinnat@pohde.fi määräaikaan mennessä.

Hintaa voidaan tarkistaa enintään Taksiliikenteen kokonaisindeksin (Taksiliikenteen

kustannusindeksi 2015=100) vuosimuutoksen mukaan.

Hinnan tarkistamisessa lähtöindeksinä käytetään huhtikuussa 2026 julkaistua pistelukua. Tarkistusindeksinä käytetään huhtikuussa 2027 julkaistua pistelukua.

Hinnan muutos kohdistuu palveluntuottajan voimassa olevaan hintaan. Uudet hinnat tulevat voimaan käyttöönotettavan option alusta 1.9.2027 alkaen.

Hinnan muutos ei koske tilaajan määrittelemiä kiinteitä hintoja.

9. Sähköinen ostopalvelujärjestelmä, laskutus ja maksuehdot

Tilaaja voi tehdä maksuehtoihin käytäntöjensä mukaiset tarkennukset ja muutokset.

9.1. Sähköinen ostopalvelujärjestelmä

Palveluntuottaja on velvollinen käyttämään tilaajan osoittamaa sähköistä ostopalvelujärjestelmää tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti laskutukseen, raportointiin ja valvontaan. Palveluntuottaja toimittaa ennakoivaa valvontaa varten hankinnan soveltuvuusvaatimusten mukaiset todistukset ja selvitykset sekä muut hankinnassa vaaditut selvitykset (esim. henkilöstöluettelo) järjestelmän kautta ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Todistuksia, selvityksiä sekä ajoneuvo- ja henkilöstöluetteloa tulee ylläpitää järjestelmässä koko sopimuksen voimassaoloajan. Soveltuvuusvaatimusten mukaiset todistukset ja selvitykset tulee päivittää vuosittain. Tietojen päivittäminen tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan on tallennettava järjestelmään tiedot palvelusta kilpailutuksessa tekemänsä tarjouksen mukaisesti ja tilaajan ohjeistamassa muodossa.

Tilaaja antaa palveluntuottajille tarkempia ohjeita ja koulutusta sähköisen ostopalvelujärjestelmän käytöstä.

9.2. Laskutus ja maksuehdot

Palveluntuottajan on toimitettava laskut annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus sovittuun hintaan, kun palvelu on sopimuksen mukaisesti ja hyväksyttävästi suoritettu.

Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa samalla laskulla muita, järjestelmän ulkopuolisia, palveluita tai kuluja.

Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja ei korvata. Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Maksuehto on 21 päivää netto.

Maksuehtojen täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 10.

9.3. Laskutusosoite

Laskutusohje:
https://pohde.fi/tietoa-meista/yhteystiedot/laskutustiedot/

Laskutusosoite, Ikäihmisten palvelut:
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Ikäihmisten palvelut
003732213262100
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:
- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262100
- Viite: toimialueen antama viite

Laskutusosoite Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria:
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria
003732213262170
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:
- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262170
- Viite: Toimialueen antama laskutusviite

Laskutusosoite, Vammaispalvelut:
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Vammaispalvelut
003732213262200
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:
- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262200
- Viite: 40943, Säilävaara Kaisa

Laskutusosoite, OYS- sairaalapalvelut ja ensihoito:
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

OYS- sairaalapalvelut ja ensihoito
003732213262150
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262150
- Viite: (kuljetuksen tilaava yksikkö)

Laskutusosoite, Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut:
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut
003732213262190
PL 5016
02066 DOCUSCAN

Verkkolaskujen välitystiedot:

- Verkkolaskuoperaattori: Telia Finland Oyj/CGI Suomi Oy
- Välittäjän tunnus: 003703575029
- Laskun vastaanottajan verkkolaskuosoite (OVT-tunnus): 003732213262190
- Viite: (kuljetuksen tilaava yksikkö)

10. Keskeinen palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö

Palvelun ja palveluntuottajan toiminnan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Koska huomattavan monet sopimuksen kohteena oleviin palveluihin vaikuttavat lait ovat muutostilassa, palveluntuottajan on kiinnitettävä erityistä huomiota tulevan lainsäädännön vaikutusten ennakoimiseen palvelussaan.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset on lueteltu alla. Luettelo ei ole tyhjentävä.

- Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Hallintolaki (434/2003)
- Hyvinvointialue- ja maakuntajakolaki (614/2021)
- Kielilaki (423/2003)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki omaishoidon tuesta (omaishoitolaki) (937/2005)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), potilaslaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, (asiakaslaki)

(812/2000) sen mahdollisesti korvaava uusi asiakas- ja potilaslaki
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki) (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (616/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1992), terveydenhuollon ammattihenkilölaki
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki) (621/1999)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle (STM julkaisuja 2012:4)
- Potilasvahinkolaki (585/1986)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022), potilasasiakirja-asetus
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveyden ja hyvinvointilaitoksen määräykset sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaan
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuojalaki (1050/2018) sekä EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) (2016/679) (yhdessä myös tietosuojasääntely)
- Vammaispalvelulaki (675/2023)
- Viittomakielilaki (359/2015)
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (vammaissopimus) (27/2016)
- Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset (Valvira 25.7.2021 drno 7018/00.01.00/2021)

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 4.

11. Liikennepalvelulain mukaiset velvoitteet

Palveluntuottajan on huolehdittava liikennepalvelulain mukaisten velvoitteidensa täyttämisestä kulloinkin voimassa olevan lain mukaisesti.

12. Alihankinta

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja hankintasopimuksen sekä lainsäädäntöön perustuvien velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää sopimuksessa nimettyjä alihankkijoita palvelun tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkijat täyttävät sosiaali-

ja terveydenhuollon järjestämistä koskevassa laissa (612/2021) säädetyt edellytykset.

Hyvinvointialueelle 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Täydentävien palveluiden osuus voi olla yksityisen palveluntuottajan hyvinvointialueelle tuottamista palveluista enintään 49 prosenttia.

Mainittuja palveluja voidaan hankkia alihankkijalta kuitenkin vain, jos siitä on sovittu hyvinvointialueen kanssa 15 §:n 2 momentin mukaisesti. Lisäksi edellytyksenä on, että yksityinen palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja esittää selvityksen siitä, että nämä täyttävät 14 §:ssä säädetyt vaatimukset, ja että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen.

Palveluntuottaja vastaa tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden selvittämisestä alihankkijoiden osalta. Palveluntuottaja sitoutuu esittämään tilaajalle alihankkijaa koskevat selvitykset ennen sopimuksen solmimista ja sopimuskauden aikana ennen kuin tilaaja tekee päätöksen alihankkijan käytöstä.

Palveluntuottajan alihankkijat ja alihankkijan tehtävät sopimuksen kohteena olevissa palveluissa ovat seuraavat:
[OHJE: täytä alihankkijan tiedot tähän / Palveluntuottaja ei käytä alihankintaa.]

Mikäli palveluntuottaja aikoo sopimuskauden aikana käyttää palvelun tuottamiseen muita kuin sopimuksessa nimeämiään alihankkijoita, tilaajan tulee antaa etukäteen hyväksyntänsä alihankkijan käyttämiseen. Palveluntuottajan tulee hyvissä ajoin ennen suunniteltua alihankinnan aloittamista tehdä esitys alihankkijasta ja esittää tilaajalle selvitykset siitä, että alihankkija täyttää edellä mainitussa laissa säädetyt edellytykset. Tilaajalla on oikeus kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen perustellusta syystä.

Ilmoitettaviksi alihankkijoiksi luokitellaan suoraan sopimuksen kohteena olevien palveluiden tuottamiseen osallistuvat toimijat. Suoraan asiakkaisiin kohdistuvan palvelun tuottamiseen osallistuviksi alihankkijoiksi ei katsota kiinteistön tai toiminnan ylläpitoon liittyviä palveluita kuten esim. kiinteistöhuoltoa, siivousta tai kirjanpitäjän palveluita. Palveluntuottamiseen osallistuvat yksityiset ammatinharjoittajat luetaan alihankkijoiksi. Jos palveluntuottaja käyttää vuokratyöyritystä esimerkiksi sijaisten rekrytoimiseen, luetaan kyseiset vuokratyöyrityksen alihankkijoiksi.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 3.

13. Raportointi

Palveluntuottajalla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä raportointiin oman ja alihankkijansa toiminnan osalta siten, kuin palvelukuvauksessa on sovittu. Raportointi sisältyy palvelun hintaan.

Palveluntuottaja on lisäksi velvollinen toimittamaan tilaajan pyynnöstä sille sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä annetun lain (612/2021) edellyttämät tiedot hyvinvointialueen seurantaa ja arviointia varten.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 5.1–5.2.

14. Palvelun laatu ja tarkastusoikeus

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua JYSE 5.1 kohdan mukaisesti keräämällä asiakaspalautetta asiakkailta, heidän omaisiltaan sekä asiakkaan sosiaalityöntekijältä ja tilaajan yhteishenkilöltä. Palveluntuottajan on kerättävä palaute käyttäen saavutettavia ja esteettömiä menetelmiä. Eri tavoin kommunikoiville asiakkaille on oltava heille sopivia kanavia ja menetelmiä palautteen antamiseen. Palautteen antamisen sisällöistä, ajankohdista ja menetelmistä sovitaan tarkemmin tilaajan kanssa.

JYSE 5.3 kohdan tarkoittamia laadun seurantakokouksia voidaan järjestää kerran vuodessa, ja muutenkin tilaajan sitä pyytäessä. Seurantakokoukset voivat olla palveluntuottajakohtaisia tai yhteisiä useammalle palveluntuottajalle.

Yhteyshenkilöt keskustelevat tarpeen mukaan palveluihin liittyvistä käytännöistä ja linjauksista, jotta toiminta pysyy asiakkaiden kannalta tasapuolisena ja käytännöt yhtenäisinä tilaajan muun palvelutoiminnan kanssa.

JYSE kohdan 5.4 sijasta sovitaan seuraavaa:

Säännönmukainen auditointi

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

Tilaajan tarkastusoikeus koskee myös palveluntuottajan alihankkijan tuottamaa palvelua.

Tilaaja auditoi edellä mainituin tavoin vuosittain erikseen päättämänsä osuuden sopimuksen piiriin kuuluvista palveluista. Auditoitavat yksiköt arvotaan. Jos sama palveluyksikkö tulee arvalla valituksi kahtena peräkkäisenä vuotena, valitaan sen sijaan arpomalla toinen. Tilaaja ilmoittaa vuosittain auditoitavista palveluyksiköistä palveluntuottajalle etukäteen. Tilaajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa tarkkaa auditointipäivää etukäteen. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle tilaajan

pyytämä etukäteismateriaali auditointia varten. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää auditointikäyntiä.

Tilaajalla on oikeus auditointimaksuun, jos auditoinnin perusteella todetaan
- sopimuksen sopimussanktioiden tarkoittama olennainen virhe tai
- muu kuin vähäinen virhe muiden henkilöstöä koskevien vähimmäisvaatimusten täyttämisessä.

Ellei palveluntuottajarekisterin sisäisessä tarjouspyynnössä ole muuta ilmoitettu, auditointimaksu on 1000 euroa / auditointi. Hinnat alv 0 %.

Auditointimaksun lisäksi tilaajalla on oikeus periä sopimuksen mukaiset sopimussakot. Auditointimaksun periminen ei rajoita tilaajan oikeutta vahingonkorvaukseen.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 5, mutta JYSE kohtaa 5.5 ei sovelleta.

15. Palvelun kehittäminen osana palvelutuotantoa

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua osana sen toteuttamista. Palveluntuottajan on kehitettävä omaa toimintaansa palvelun tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotava tietoa sopimukseen kuuluvaan yhteistyöhön ja tilaajan toteuttaessa palveluiden yhteensovittamista hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenpalveluiden järjestämisestä annetun lain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottajan on tilaajan näin halutessa osallistuttava aktiivisella ja asiantuntevalla panoksella tilaajan järjestämiin palvelujen seuranta- ja kehittämisryhmiin, tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä muuhun yhteistyöhön (yhteiskehittäminen) kaksi kertaa vuodessa. Palveluntuottajan on osallistuttava yhdessä sovittujen uusien menettelytapojen, innovaatioiden ja muiden hyvien käytäntöjen kehittämiseen ja levittämiseen.

Yhteiskehittämiseen osallistumisessa ei edellytetä palveluntuottajan liikesalaisuuksien suojan piiriin kuuluvien tietojen paljastamista.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 6.

16. Palvelun viranomaisvalvonta, omavalvonta ja luvat

Palvelutuotantoa valvotaan ja ohjataan kuten sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023), sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021) ja hyvinvointialuelain (611/2021) 10 §:ssä säädetään.

Palveluntuottajalla tulee olla Traficomin lupa palveluntuottamiseen. Luvan tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Voimassa ei saa olla lupaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä tai käyttökiellosta.

Jos lupaa ei ole tai lupaviranomainen keskeyttää tai kieltää toiminnan, tilaajalla on

oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi.

Palveluntuottaja varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen ja sopimustenmukaisuuden. Palveluntuottaja valvoo osana tuottamaansa palvelua sen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta, ja sitä, miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa alihankintana tilattua tuotantoa. Omavalvontasuunnitelman tulee olla palveluyksikön toimintaan kohdennettu. Suunnitelman on oltava riittävän laaja ja yksityiskohtainen huomioiden palveluun liittyvät riskit.

Palveluntuottajan tulee huolehtia omavalvontasuunnitelman raportoinnista, kuten laissa edellytetään.

17. Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava tilaajan hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen palvelukuvauksen mukaisesti. Henkilöstön on täytettävä palvelukuvauksessa henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sen henkilöstö perehdytetään sopimuksen mukaisen palvelukuvauksen sisältöön sekä noudattaa sovittuja ja sopimuksessa määriteltyjä palvelun toteuttamiseen, tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä toimintamalleja ja turvallisuusohjeita. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lakeja ja annettuja ohjeita noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää ja kehittää henkilöstönsä ammattitaitoa ja osaamista ammatillisen koulutuksensa, tehtäviensä, työnsä vaativuuden ja toimenkuvansa edellyttämällä tavalla ja järjestää heille riittävästi oman alansa täydennyskoulutusta.

Henkilöstön vaihtamisesta on voimassa mitä JYSE kohdassa 7.2. on sovittu.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 7.

Jos palveluntuottaja käyttää Pohteen henkilöstöä palveluntuottamiseen, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan Pohteelle mahdollisesti maksettavaksi määrättävien eläkevakuutus- ja vastaavien maksujen summaa vastaavan määrän. Sopimus ei muodosta työ- tai virkasuhdetta tilaajan ja toimittajan välillä. Jos palvelu tulkitaan vastoin tätä sopimusta suoritetuksi työsuhteessa (tai tätä vastaavassa palvelussuhteessa) tilaajaan, toimittaja korvaa tilaajalle tälle määrätyt ennakonpidätykset, työnantajan henkilöstösivukulut sekä mahdollisen lomapalkan, lomarahan ja lomakorvauksen henkilöstösivukuluineen.

18. Sijaisjärjestelmä

Asiakaskunta ja palvelun luonne edellyttävät palvelun tuottamisessa pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jonka avulla palveluntuottaja varmistaa katkeamattoman palvelun. Palveluntuottajan on

huolehdittava varautumisella, että esimerkiksi työtekijöiden poissaolot eivät aiheuta häiriöitä palvelun toteuttamiseen.

Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen on kielletty.

19. Sopimusperusteinen varautuminen

Tilaajan tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sosiaalihuollon valmiussuunnitelmat tulee sovittaa yhteen hyvinvointialueen ja muiden hallintokuntien valmiussuunnitelmien kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen 2019:9 Sopimusperusteinen varautuminen mukaisesti kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun lain ja viranomaisten ohjeiden mukaisesti siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajan on osallistuttava varautumiseen, siihen liittyvään tiedon kokoamiseen ja analysointiin tilaajan ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa sekä tehtävä yhteistyötä tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaajan pyynnöstä myös valmiuteen ja varautumiseen liittyviin harjoituksiin. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille annettua ohjetta Valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (STM julkaisu 2019:10) tilaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvin osin, tilaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava tilaajan antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen yksilöidyistä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Lisääntyneihin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Mikäli tilaaja luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista.

Tilaaja ja palveluntuottaja voivat sopia myös hinnan alentamisesta, jos palveluntuottajan tehtävät tai kustannukset vähenevät. Korvauksen määrästä

sovitaan erikseen.

20. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

JYSE 8 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Palveluntuottajalla on velvollisuus myötävaikuttaa siihen, että tilaaja toimittaa riittävät tiedot, mm. esittämällä kysymyksiä ja toimittamalla tilaajalle listan tarvittavista tiedoista.

21. Virhe

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen tapahtuu vastoin sopimusta. Palvelun virheellä tarkoitetaan muun muassa sitä, että palvelut eivät vastaa hankinnan tarjouspyynnössä palveluntuottajalle asetettuja vähimmäisvaatimuksia tai muita tässä sopimuksessa ja tarjouspyyntöasiakirjoissa tarkoitettuja vaatimuksia.

Tilaajalla on oikeus vaatia epäkohtien tai puutteiden ilmettyä niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, tilaajalla on oikeus vaatia niiden välitöntä korjaamista.

Jollei palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita tilaajan asettamassa määräajassa, tilaajalla on oikeus tarvittaessa ryhtyä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, tilaajalla on oikeus ryhtyä toimenpiteisiin sopimuksen purkamiseksi.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 12 ja 13.

22. Sopimussanktioehdot

Tilaajalla on oikeus sopimussanktioon osoittamatta, että palveluntuottajan teosta tai laiminlyönnistä on aiheutunut vahinkoa jäljempänä yksilöidyissä tilanteissa.

Sopimussakko ei muodosta vahingonkorvauksen ylärajaa, jos tilaaja osoittaa, että rikkomuksesta on aiheutunut sakkoa suurempi vahinko.

Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

Toistuvina sopimussanktiot oikeuttavat virheet muodostavat olennaisen virheen. Sopimussanktioon oikeuttava virhe voidaan jo ensimmäisellä esiintymiskerralla katsoa olennaiseksi virheeksi, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan sopimuksen, jos virhe on olennainen taikka palveluntuottajan olisi tullut ymmärtää, että asiakkaalle voi aiheutua virheestä henkeä tai terveyttä uhkaava tilanne.

22.1. Sopimussanktiot

Kaikissa sopimussanktiot kohdissa sovelletaan seuraavaa:

- Ensimmäinen virhe.
- Toinen virhe (90 päivän sisällä edellisestä virheestä).
- Kolmas virhe (90 päivän sisällä edellisestä virheestä) ja siitä eteenpäin (90 päivän sisällä edellisestä virheestä).
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

1. Palveluntuottajan päiväauto, reittikuljetuksen vastaanottanut tuntiauto tai vara-autokaan ei ole käytettävissä kuljetuksiin sovittuna ajoaikana.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe: huomautus.
- Toinen virhe 150 € / ajovuoro.
- Kolmas virhe ja siitä eteenpäin 300 € / ajovuoro.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

2. Palveluntuottajan päiväauto ei ole ajoajan alkaessa tilaajan määrittelemällä toiminta-alueella.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe: huomautus.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 50 € / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

3. Palveluntuottaja toteuttaa liikkumisen tuen palvelua, reittikuljetusta tai kiireetöntä potilassiirtoa palvelukuvauksen ja/tai ilmoittamansa lisälaadun vastaisella kuljetuskalustolla.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe 100 € / kerta.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 300 € / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

4. Täydentävään kalustoon tai kiireettömään potilassiirtoon kuuluva ajoneuvo on kuitannut kuljetuksen, mutta se jää hoitamatta palveluntuottajasta johtuvasta syystä.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe 100 € / kuljetus.
- Toinen virhe 300 € / kuljetus.
- Kolmas virhe ja siitä eteenpäin 500 € / kuljetus.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

5. Kuljetus viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä enemmän kuin 15 minuuttia ehdottomasta nouto- tai perilläoloajasta tai jää saapumatta.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe 50 € / kerta.
- Toinen virhe 100 € / kerta.
- Kolmas virhe ja siitä eteenpäin 150 € / kerta.

- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

6. Asiakas/potilas, jolle on määritelty oikeus avustamiseen tai saattamiseen, jää ohjeiden mukaisesti saattamatta palveluntuottajasta johtuvasta syystä.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe 150 € / kerta.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 300 € / kerta.
- Viimeistään kolmas virhe katsotaan olennaiseksi virheeksi.

7. Asiakas/potilas, jolle on tilaustiedoissa/asiakasprofiilissa määritelty henkilö, joka ottaa asiakkaan vastaan kyydin päätteeksi, ei kohtaa vastaanottajaa palveluntuottajasta johtuvasta syystä.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe 250 € / kerta.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 1000 € / kerta.
- Viimeistään kolmas virhe katsotaan olennaiseksi virheeksi.

8. Pyörätuoli, pyörätuoliasiakas tai paaripotilas ei ole asianmukaisesti kiinnitetty kuljetuksen aikana.

Sakko:
- 1000 € / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

9. Palveluntuottaja ottaa tilauksen vastaan suoraan asiakkaalta (suoratilaus) silloin, kun se ei ole sallittu.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe: huomautus.
- Toinen virhe 100 € / kerta.
- Kolmas virhe ja siitä eteenpäin 500 € / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

10. Palveluntuottaja toteuttaa kuljetuksessa pysähdyksiä ja reitiltä poikkeamisia palvelukuvauksen ehtojen ja välityskeskuksen ohjauksen vastaisesti.

Sakko:
- Ensimmäinen virhe: huomautus.
- Toinen virhe 100 € / kerta.
- Kolmas virhe ja siitä eteenpäin 500 € / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

11. Täydentävään kalustoon kuuluva palveluntuottaja / auto siirtää välityskeskuksen tarjoaman, auton hyväksymän kyydin toiselle ajoneuvolle palvelukuvauksen ehdon vastaisesti.

Sakko:
- 300 € / palvelukuvauksen ehtojen vastainen kuljetuksen siirtäminen / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

12. Täydentävään kalustoon kuuluva palveluntuottaja / auto pitää useampaa kuin yhtä ajoneuvopäätettä päällä yhdessä autossa kuljetusten vastaanottamiseen palvelukuvauksen vastaisesti.

Sakko:
- 300 € / palvelukuvauksen ehtojen vastainen kuljetuksen siirtäminen / kerta.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

13. Palveluntuottaja ei noudata palvelunkuvauksessa yksilöityjä palvelua toteuttavalle henkilöstölle asetettuja vähimmäisvaatimuksia tai palveluntuottajan laatuna tarjoamia vaatimuksia.

Sakko vähimmäisvaatimukset alittavasta kuljettajasta:
- Ensimmäinen virhe: huomautus, jossa tilaaja asettaa kohtuullisen ajan, jonka kuluessa virhe on korjattava. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti enintään kaksi (2) viikkoa.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 200 € / päivä / vaatimukset alittava kuljettaja. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta päivältä, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

Sakko tarjotun laadun alittavasta kuljettajasta:
- Ensimmäinen virhe: huomautus, jossa tilaaja asettaa kohtuullisen ajan, jonka kuluessa virhe on korjattava. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti enintään kaksi (2) viikkoa.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 150 € / ajovuoro.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

14. Palveluntuottaja ei noudata palvelunkuvauksessa yksilöityjä palvelua toteuttavalle ajoneuvolle asetettuja vähimmäisvaatimuksia tai palveluntuottajan laatuna tarjoamia vaatimuksia.

Sakko vähimmäisvaatimukset alittavasta ajoneuvosta:
- Ensimmäinen virhe: huomautus, jossa tilaaja asettaa kohtuullisen ajan, jonka kuluessa virhe on korjattava. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti enintään kaksi (2) viikkoa.
- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 200 € / päivä / vaatimukset alittava ajoneuvo. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta päivältä, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

Sakko tarjotun laadun alittavasta ajoneuvosta:
- Ensimmäinen virhe: huomautus, jossa tilaaja asettaa kohtuullisen ajan, jonka kuluessa virhe on korjattava. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti enintään kaksi (2) viikkoa.

- Toinen virhe ja siitä eteenpäin 200 € / päivä / vaatimukset alittava ajoneuvo. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta päivältä, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.
- Toistuvana kyseessä on olennainen virhe.

15. Samaan palveluntuottajan kuljettajaan tai yhteyshenkilöön kohdistuu toistuvasti vähintään kolme (3) aiheellista reklamaatiota / valitusta.

Sakko:
- 500 € / kuljettaja/yhteyshenkilö.
- Viittä (5) samaan kuljettajaan tai yhteyshenkilöön kohdistuvaa aiheellista reklamaatiota / valitusta pidetään olennaisena virheenä.

16. Omavalvonnan laiminlyönti

Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvontaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain edellyttämällä tavalla ja laajuudessa. Tilaajalla on oikeus sopimussanktioon, jos palveluntuottaja laiminlyö Palvelukuvauksessa edellytettyjen lakisääteisten suunnitelmien tekemistä ja ylläpitoa.

Sakko:
- Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.
- Jos virhe uusiutuu, sopimussakko on 500 euroa.

17. Yleinen sopimussakko

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon muusta, kuin edellä mainituista, todennetusta virheestä.

Sakko:
- Sopimussakko on 200 € / todennettu virhe.
- Jos kyseessä on olennainen virhe, sopimussakko on 1000 € / todennettu virhe.

23. Reklamaatiot

JYSE 13 luvun täydennyksenä sovitaan seuraavaa:

Reklamaatiot tehdään kirjallisesti tai sähköpostilla palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yhteisön viralliseen osoitteeseen tai reklamaatioiden vastaanottamiselle tarkoitettuun osoitteeseen.

Kirjallinen reklamaatio katsotaan tehdyksi, kun tilaaja on edellä mainituin tavoin antanut reklamaation sisältävän asiakirjan postin kuljetettavaksi tai kun tilaaja on lähettänyt sähköpostin annettuun osoitteeseen.

Palveluntuottajan on korjattava todennettu virhe viipymättä, virheen laadun ja merkityksen edellyttämässä ajassa. Palveluntuottajan on noudatettava tilaajan asettamaa, kohtuullista korjaamisaikaa.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajalle tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

24. Vakuutukset

JYSE 15.2 kohdan lisäksi sovitaan, että palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin ja palvelusta maksettavaan korvaukseen.

Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat lakisääteiset tapaturma- ja vahinkovakuutukset viimeistään sopimuskauden alkaessa.

Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

25. Vahingonkorvaus

Osapuolten vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan JYSE kohtia 16 ja 17, ellei sopimuksessa muuta sovita.

Tilaaja ei vastaa asiakkaan itselleen, palveluntuottajalle tai ulkopuolisille aiheuttamista vahingoista.

JYSE kohtaan 16 lisätään seuraavaa:

Välitöntä vahinkoa ovat vahingosta aiheutuneet suorat kulut, kuten reklamaatio- ja korjauskustannukset sekä hinnanero eli kateoston korvaus.

Välillistä vahinkoa on:

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

JYSE kohdan 16 mukaisia vahingonkorvauksen määrään liittyviä rajoituksia ei sovelleta tietosuojalainsäädännön rikkomisesta aiheutuneen vahingon korvaamiseen. Osapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan.

26. Immateriaalioikeudet

Immateriaalioikeuksiin sovelletaan JYSE kohtaa 20.

27. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

JYSE 21 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

Asiakastietojen rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottajan on täytettävä koko sopimuksen voimassaoloajan EU:n tietosuoja-asetuksen ja kansallisen tietosuojalain sisältämät velvoitteet. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksen liitteen *Henkilötietojen käsittelyn ehdot alaliitteineen* mukaisia henkilötietojen käsittelyn ehtoja.

Palveluntuottaja huolehtii tämän sopimuksen perusteella käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta omien käytäntöjensä, tämän sopimuksen vaatimusten ja tilaajan kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottajan tulee noudattaa salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten julkisuuslakia sekä voimassa olevia säädöksiä liittyen vaitiolovelvollisuuteen, tietosuojaan sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen.

Palveluntuottajan tulee ohjeistaa ja kouluttaa henkilöstönsä salassapitoa ja henkilötietojen käsittelyä koskevista säännöksistä ja menettelyistä. Palveluntuottaja huolehtii, että palvelua suorittavat työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen ennen työn aloittamista.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan on noudatettava huolellisuutta ja lainsäädännön asettamia velvoitteita asiakastietojen ja -asiakirjojen käsittelyssä. Asiakastietojen kirjaamisessa ja asiakirjojen käsittelyssä on noudatettava voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi tietojen kirjaamisessa on noudatettava tilaajan antamia tarkempia ohjeita ja tilaajan käytäntöjä. Asiakastiedot on talletettava viipymättä.

Palveluntuottajan on tallennettava asiakastiedot hyvinvointialueen asiakasrekistereihin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja tai muita teknisiä rajapintoja käyttäen, ellei palveluntuottajarekisterin sisäisessä tarjouspyynnössä nimenomaisesti muuta määrätä.

Asiakastietojen kirjaamisessa on noudatettava sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) säännöksiä sekä alemman tasoisia määräyksiä tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti.

Tilaaja päättää henkilö- ja asiakastietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muulle taholle.

28. Sopimuksen muuttaminen

Muutokset sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun

sopimuksen allekirjoittajat, joilla on osapuolen organisaatiossa allekirjoitusoikeus, ovat muutokset allekirjoituksillaan hyväksyneet. Muutosten tulee olla sallittuja hankintalain 136 §:n puitteissa.

Sopimuksen muuttamisesta on lisäksi voimassa mitä liitteessä *Palveluntuottajarekisterin periaatteet* on sovittu.

29. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle viipymättä, mikäli palveluntuottajan toiminnassa tapahtuu palvelun tuottamiseen vaikuttavia olennaisia muutoksia. Tällaisina olennaisina muutoksina pidetään ainakin JYSE 18.1–18.2 kohdissa tarkoitettuja olosuhteita.

30. Tilaajan irtisanomisoikeus

Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus sopimuskaudella, jos tilaaja arvioi, ettei sopimus enää täytä muuttunutta tarvetta tai tarkoitusta. Irtisanomisaika on edellä tässä sopimuskohdassa mainitussa tilanteessa kuusi (6) kuukautta.

Irtisanominen voidaan tehdä sähköpostitse palveluntuottajan yhteyshenkilölle, viralliseen osoitteeseen tai yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostilla lähetetyn irtisanomisilmoituksen tiedoksiantopäivä on viestin lähettämispäivä. Irtisanomisaika alkaa tiedoksiantopäivää seuraavasta päivästä.

31. Kartelliehto

Palveluntuottaja vahvistaa tämän sopimuksen allekirjoituksella, ettei se ole tähän sopimukseen liittyen toiminut, eikä se tämän sopimuksen voimassa ollessa toimi, sellaisessa yhteistyössä tai yhteisymmärryksessä muiden tarjouskilpailun tarjoajien kanssa, jonka tarkoituksena on tarjouskilpailun hinnoitteluun, maksuihin tai niiden laskentaperusteisiin vaikuttaminen, markkinoiden tai hankintalähteiden jakaminen tai muu kilpailun rajoittaminen. Mikäli palveluntuottaja on toiminut vastoin tätä velvoitetta, tulee palveluntuottajan suorittaa tilaajalle sopimussakkona 20 prosenttia palveluntuottajan palvelusuoritusten yhteenlasketusta arvosta kartellin voimassaoloajalta sekä korvata täysimääräisesti sopimussakon ylittävä tilaajalle syntynyt vahinko, kustannus tai vastuu mukaan lukien oikeudenkäyntikulut ja asian selvittämisestä johtuneet kustannukset.

Jos palveluntuottaja paljastaa kartellin ja vapautetaan kilpailulain 14 §:n (948/2011) perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, palveluntuottaja vapautuu tämän ehdon mukaisen sopimussakon maksamisesta.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että sopimuksen toteuttamisen yhteydessä se noudattaa kulloinkin voimassa oleva soveltuvaa korruptiota ja lahjontaa koskevaa lainsäädäntöä sekä soveltuvaa vero-, sosiaaliturva- ja muuta lainsäädäntöä, eikä sen toimesta ei suoraan tai välillisesti anneta tai luvata rahaa tai rahanarvoista etuutta millekään taholle, jos tarkoituksena on saada lainvastaisesti tai muutoin sopimattomasti sopimus, liiketoiminta tai lupa, eikä sen toimesta suoraan tai välillisesti ryhdytä mihinkään muuhunkaan sopimattomaan toimeen edellä mainitussa tarkoituksessa, ja se noudattaa soveltuvaa lainsäädäntöä kirjanpidossaan, laskutuksessaan ja muissa

tämän kohdan velvoitteiden kannalta merkityksellisissä asiakirjoissaan.

Tämä sopimusehto on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

32. Muut ehdot

Jos hankintasopimukseen johtaneesta hankintamenettelystä valitetaan markkinaoikeuteen ja markkinaoikeus tai korkein hallinto-oikeus määrää tehottomuusseuraamuksen tai sopimuskauden lyhentämisen taikka muun seuraamuksen, ei palveluntuottajalla ole oikeutta vaatia vahingonkorvausta seuraamusten johdosta.

33. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli asiaa ei saada sovittua osapuolten kesken, asian ratkaisee ensiasteena Oulun käräjäoikeus.

34. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa järjestyksessä:

1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot alaliitteineen
2. Sopimus
3. Palvelukuvaus
4. Tarjouspyyntö
5. Palveluntuottajarekisterin periaatteet
6. Palveluntuottajan tarjous
7. Palveluntuottajan tarjouksen liitteet
8. JYSE 2025 Palvelut, Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa
9. Code of Conduct - Vastuullisuuden vähimmäisvelvoitteet

Allekirjoitukset

Sopimus allekirjoitetaan sähköisesti.