

Liite Sopimusluonnos, Ikäihmisten yhteisöllinen
asuminen / PPHVADno-2025-758

Sisältö

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

Sisältö

19. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus	16
20. Virhe	16
21. Sopimussanktiot	16
21.1. Sopimussakot	17
22. Reklamaatiot	20
23. Vakuutukset	20
24. Vahingonkorvaus	20
25. Immateriaalioikeudet	21
26. Salassapito ja henkilötietojen käsittely	21
27. Sopimuksen muuttaminen	22
28. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus	22
29. Tilaajan irtisanomisoikeus	22
30. Kartelliehto	23
31. Muut ehdot	23
32. Erimielisyydet ja sovellettava laki	23
33. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys	23
Allekirjoitukset	24

Liite Sopimusluonnos, Ikäihmisten yhteisöllinen asuminen / PPHVADno-2025-758

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 sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (jatkossa asiakaslaki, 812/2000) tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (jatkossa potilaslaki, 785/1992) tarkoitettua potilasta.

Asiakasasiakirja

tarkoittaa asiakaslaissa tarkoitettua asiakirjaa sekä potilaslaissa tarkoitettu potilasasiakirjaa.

Asiakassuunnitelma

tarkoittaa asiakaslain 7 §:n ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n asiakassuunnitelmaa. Asiakassuunnitelman sisällöstä säädetään myös sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) 16 §:ssä.

Asiakastieto

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

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.

Palvelu

tarkoittaa tässä sopimuksessa ja palvelukuvauksessa yksilöityä palvelua.

Palvelukuvaus

tarkoittaa tässä sopimuksessa määriteltyä palvelunkuvausliitettä, 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.

Palvelupiste

tarkoittaa palveluntuottajan palvelupistettä, jossa tarjottu palvelu tosiasiallisesti toteutetaan ja asiakkaat ovat. Jos palveluntuottaja ei ole rekisteröinyt rekisteröintiotteeseen palvelupisteitä vaan pelkästään palveluyksikön, niin tässä tapauksessa myös palveluyksiköstä käytetään termiä palvelupiste.

Poikkeusolot

tarkoittavat 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.

Sisäinen kilpailutus

tarkoittaa palveluntuottajarekisterin sisällä järjestettävää tarjouskilpailua.

Sopimus

tarkoittaa tätä palvelusopimusta liitteineen.

Sosiaalityöntekijä

tarkoittaa tilaajan sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää tai muuta asiakkaan työntekijää.

Tilaaaja

tarkoittaa hankinnan toteuttavaa hyvinvointialuetta.

4. Yhteys- ja vastuuhenkilöt

4.1. Yleistä

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

Yhteyshenkilön muuttumisesta on ilmoitettava viiveettä toisen osapuolen yhteyshenkilölle. Yhteyshenkilön muuttuminen ei ole sopimusmuutos.

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. Sopimussyhteyshenkilö

Palveluntuottaja ja tilaaaja 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.

Sopimussyhteyshenkilö sopimuskauden alkaessa:

Tilaaajan yhteyshenkilö:

Nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero

Palveluntuottajan yhteyshenkilö:

Nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero

4.3. Tilaaajan 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 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. Palveluyksikön vastuuhenkilö

Palveluyksiköllä on lainsäädännön ja lupaviranomaisen vaatimukset täyttävä vastuuhenkilö.

Palveluyksikön vastuuhenkilön on lisäksi noudatettava palvelukuvauksen mukaisia ehtoja.

Palveluyksikön vastuuhenkilö:

Nimi, puhelinnumero ja sähköposti

4.5. Toimintokohtainen vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta annetun lain sekä sosiaali- ja terveystalveluiden 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, puhelinnumero ja sähköposti

Sijainen:

Nimi, puhelinnumero ja sähköposti

4.6. Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä sosiaali- ja terveyshuollon valvonnasta annetun lain sekä sosiaali- ja terveystalveluiden 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, puhelinnumero ja sähköposti

5. Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet

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

6. Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena on ikäihmisten yhteisöllinen asuminen. Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain (1301/2014) säännöksiin.

Ikääntyneellä asiakkaalla tarkoitetaan lain (980/2012) mukaan iäkästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt ikääntymisen myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai ikääntymiseen liittyvän rappeutumisen takia.

Sopimus perustuu palveluntuottajarekisterin sisäiseen kilpailutukseen. Palvelun tarkempi sisältö on liitteen *Tarjouspyyntö* ja liitteen *Palvelukuvaus* mukainen.

Sopimuksen kohteena on luokan 3 Yhteisöllinen asumisen palvelut:

- Osa 1 Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit 1 - 1,5 h/vrk ja 7 - 10,5 h/vko (henkilöstömitoitus n. 0,2)
- Osa 2 Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 1,5 h/vrk - 2 h /vrk ja yli 10,5 h/vko - 14 h/vko (henkilöstömitoitus n. 0,3)
- Osa 3 Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 2 h/vrk - 2,5 h /vrk ja yli 14 h/vko - 17,5 h/vko (henkilöstömitoitus n. 0,4)

Palvelupiste:

xx

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 palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia, tätä sopimusta ja palveluntuottajan järjestämisvastuunsa nojalla mahdollisesti antamia ohjeita. Palveluntuottajan on toteutettava palvelu antamiensa tietojen ja kuvausten mukaisesti. Palveluntuottajan on noudatettava tarjottua laatua koko sopimuskauden ajan.

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. Uuden palvelupisteen, joka on tarjouksen jättämisen yhteydessä vasta perusteilla, toiminnan on käynnistytävä viimeistään yhden (1) vuoden kuluessa siitä, kun palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen hankintapäätös sai lainvoiman.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määräästovelvoitetta 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.

Palveluntuottaja tarjoaa tilaajalle palvelua kapasiteettinsa rajoissa, eikä palveluntuottajaa velvoiteta pitämään kapasiteettia vapaana tilaajaa varten. Asiakaskohtaisen tilauksen vastaanotettuaan palveluntuottajan on toteutettava palvelu sopimuksen ja tilauksen mukaisesti.

Tämän ehdon täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 4.

7. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan 1.12.2025. Jos sopimus allekirjoitetaan myöhemmin kuin edellä mainittuna päivänä, sopimus tulee voimaan, kun se on allekirjoitettu.

Varsinainen sopimuskausi on 1.12.2025-30.11.2027. Varsinaisen sopimuskauden lisäksi hankinnassa on optiot ajalle 1.12.2027-30.11.2028 ja 1.12.2028-30.11.2029.

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

Palveluntuottajan tultua hyväksytyksi tuottamaan palvelua tämän sopimuksen perusteella, ne asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palvelussa hyvinvointialueen kuntien suoramarkkinasopimusten, maksusitoumusten tai päätösten perusteella tulevat tämän sopimuksen piiriin, ellei tilaaja muuta erikseen ilmoita. Hyvinvointialueen tekemien aiempien sopimusten, maksusitoumusten tai päätösten perusteella palveluntuottajan palveluun tulleet asiakkaat siirtyvät tämän sopimuksen piiriin, jos ne jatkuvat tämän sopimuksen tultua voimaan.

Osa sopimuksen kohteena olevista palveluista voidaan järjestää asiakkaalle pitkäkestoisesti. Silloin sopimuksen perusteella tilatut asiakaskohtaiset palvelut jatkuvat sopimuksen tai palveluntuottajarekisterin voimassaolon päätyttyä. Sopimuksen ja palvelun ehdot määräytyvät tällöin seuraavasti, ellei tilaaja muuta ilmoita:

- Kun tämä sopimus päättyy, jatkuvat asiakkaille tämän sopimuksen perusteella tilatut palvelut tämän sopimuksen ehtojen mukaisina asiakaskohtaisen palvelupäätöksen tai sopimuksen mukaisesti.

- Mikäli tilaaja järjestää samaa palvelua koskevan uuden palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen, ja palveluntuottaja tulee valituksi tuottamaan palvelua myös uudessa kilpailutuksessa, siirtyvät asiakaskohtaiset palvelut uuden sopimuksen ehtojen piiriin.
- Mikäli tilaaja palveluntuottajarekisterin voimassaolon kokonaisuudessaan päättyessä kilpailuttaa palvelun uudelleen ja palveluntuottaja tulee valituksi tuottamaan palvelua myös uudessa kilpailutuksessa, tulevat asiakaskohtaiseen palveluun sovellettaviksi uuden sopimuksen ehdot.

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 asiakaskohtaiseen hintaan, kun palvelu on sopimuksen mukaisesti ja hyväksyttävästi suoritettu. Asiakaskohtaisen palvelun hinnan määräytymisessä noudatetaan tarjouspyynnön hintaehtoja.

Palvelun hinta on kiinteä 31.12.2026 saakka.

Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisen kustannukset.

Tilaaja ei korvaa mitään lisiä sovittujen hintojen lisäksi eikä matka- tai majoituskustannuksia. Tilaaja ei korvaa matkaan käytettyä aikaa, eikä sitä lasketa asiakastyön tuntimäärään.

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 kunkin sopimusvuoden lokakuun loppuun mennessä Pohteen kirjaamoon kirjaamo@pohde.fi ja sote-hankinnat@pohde.fi. Tilaaja päättää, hyväksytäänkö palveluntuottajan ehdottama hinnanmuutosesitys.

Hintaa voidaan tarkistaa enintään Tilastokeskuksen sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin (2015=100) ja elinkustannusindeksin (1951:10=100) vuosimuutosta vastaavasti siten, että sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksin vaikutus 30 %.

Lähtöindeksinä käytetään tämän hankinnan hankintapäätöksen lainvoimaiseksi tulemista edeltäviä viimeisimpiä julkaistuja indeksien pistelukuja.

Toisen hinnantarkistuksen lähtöindeksinä käytetään niitä pistelukuja, joita on käytetty ensimmäisessä hinnantarkistuksessa vertailupistelukuina jne.

Tarkistusindeksinä käytetään vuosien 2026, 2027 ja 2028 sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksin ja elinkustannusindeksin syyskuun loppuun mennessä julkaistuja

viimeisimpiä pistelukuja.

Hinnan korotus kohdistuu palveluntuottajan voimassa olevaan hintaan. Uudet hinnat tulevat voimaan vuosittain 1.1. alkaen (pois lukien 1.1.2026).

8.3. Palvelun päättymisen ja keskeytys

Palvelun päättyminen

Mikäli palvelu päättyy etukäteen sovitusti tai palveluntuottajan aloitteesta, tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa viimeistä edellisenä palvelupäivänä. Tilaajalla on oikeus irtisanoa asumispalvelu ilmoittamalla siitä viimeistään yksi (1) kuukausi ennen päättymispäivää. Mikäli palvelu päättyy etukäteen ilmoittamatta (esimerkiksi asiakkaan kuoleman takia, asiakkaan omaehtoisesti lopettaessa palvelun tai muun vastaavan tilaajasta riippumattoman syyn takia) tilaajan maksuvelvollisuus päättyy seitsemän (7) vuorokauden kuluttua viimeisestä palvelupäivästä.

Suunniteltu keskeytys

Suunnitellusta keskeytyksestä on kyse, jos palveluntuottaja on saanut siitä tiedon viimeistään kahta (2) kuukautta ennen keskeytyksen alkua. Suunniteltu keskeytys kestää enintään yhden (1) kuukauden.

Mikäli asumispalvelu keskeytyy suunnitellusti esimerkiksi kuntoutusjakson tai muun vastaavan syyn vuoksi, tilaaja maksaa 30 % sovitusta hinnasta enintään yhden (1) kuukauden ajan. Jos keskeytys jatkuu, palveluntuottajan on tiedusteltava tilaajalta hyvissä ajoin ennen edellä mainitun jakson päättymistä, haluaako tilaaja pitää asiakkaan palvelupaikan edelleen varattuna. Mikäli tilaaja ilmoittaa haluavansa pitää palvelupaikan varattuna, tilaaja ja palveluntuottaja neuvottelevat hinnasta. Jos tilaaja haluaa pitää paikan varattuna, tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan, kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy. Tällöin tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa tilaajan ilmoittamana päättymispäivänä.

Suunnittelematon keskeytys

Palveluntuottajan on pidettävä asiakkaan asumispalvelupaikka varattuna asiakkaan sairaalajakson ajan sen pituudesta riippumatta. Asiakkaan sairaalajakson ajan tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan, kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy.

Mikäli asumispalvelun keskeytys johtuu muusta suunnittelemattomasta syystä (suunnittelematon keskeytys) tilaaja maksaa keskeytyksen ensimmäisen seitsemän (7) vuorokauden ajan palvelun sovitun hinnan. Jos tilaaja haluaa pitää paikan varattuna, tilaaja maksaa keskeytyksen seuraavien 8-30 vuorokauden osalta 50 % sovitusta hinnasta. Palveluntuottajan on tiedusteltava tilaajalta hyvissä ajoin ennen edellä mainitun jakson päättymistä, haluaako tilaaja pitää asiakkaan palvelupaikan edelleen varattuna. Mikäli tilaaja ilmoittaa haluavansa pitää palvelupaikan varattuna, tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan,

kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy. Tällöin tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa tilaajan ilmoittamana päättymispäivänä.

9. Sähköinen ostopalvelujärjestelmä, laskutus ja maksuehdot

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 ja selvityksiä tulee ylläpitää järjestelmässä koko sopimuksen voimassaoloajan. Soveltuvuusvaatimusten mukaiset todistukset ja selvitykset ja omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vuosittain sekä rekisteröinti, lupa tai rekisteröintipäätös tulee päivittää tietojen muuttuessa. Muiden 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

Tilaaja voi tehdä maksuehtoihin käytäntöjensä mukaiset tarkennukset ja muutokset sopimuksen voimassaoloaikana.

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

Asumispalvelun alkaessa tulopäivä lasketaan laskutettavaksi päiväksi. Palvelun keskeytyessä tai päättyessä asiakkaan lähtöpäivää ei lasketa laskutettavaksi päiväksi.

Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja muodostaa ostopalvelujärjestelmässä palvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman, jonka laskuttaa hyvinvointialueelta verkkolaskuna oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. 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.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, on hyvinvointialueella oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Maksuehto on 21 päivää netto.

Maksuehtojen täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 10.

9.3. Laskutusosoite

Laskutusohje:

<https://pohde.fi/tietoa-meista/yhteystiedot/laskutustiedot/>

Laskutusosoite:

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: Palsesta muodostuva laskuviite

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)
- Hallintolaki (434/2003)
- Hyvinvointialue- ja maakuntajakolaki (614/2021)
- Kielilaki (423/2003)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003)
- Laki omaishoidon tuesta (omaishoitolaki) (937/2005)

Mainittuja palveluja voidaan hankkia alihankkijalta kuitenkin vain, jos siitä on sovittu Pohteen kanssa 15 §:n 2 momentin mukaisesti. Lisäksi edellytyksenä on, että

yksityinen palveluntuottaja ilmoittaa Pohteelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja esittää selvityksen siitä, että nämä täyttävät 14 §:ssä säädettyt vaatimukset, ja että Pohde 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 sopimusta solmittaessa seuraavat:
[OHJE: täytä alihankkijan tiedot tähän / Palveluntuottaja ei ole ennen sopimuksen allekirjoittamista ilmoittanut käyttävänsä 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 säädetty 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.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 3.

12. 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 seurantaan ja arviointia varten.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 5.1-5.2.

13. 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 järjestetään 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.

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

14. 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 (2) 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.

15. 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 Valviran tai aluehallintoviraston lupa, rekisteröinti-ilmoitus tai päätös rekisteröinnistä. Luvan, ilmoituksen tai päätöksen tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Voimassa ei saa olla lupaviranomaisen antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä tai käyttökiellosta.

Jos lupaa, ilmoitusta tai päätöstä 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.

Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jos palveluntuottajalla on useampi kuin yksi palveluyksikkö. Yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Palveluntuottaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta myös alihankkijansa osalta.

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 omavalvontaohjelman ja -suunnitelman raportoinnista, kuten laissa edellytetään.

16. Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava tilaajan hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö. Henkilöstön on täytettävä palvelukuvauksessa henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sen henkilöstö 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.

Hankinnassa poiketaan Pohteen hankintaohjeesta, tällöin palveluntuottaja saa käyttää palveluntuottamisessa Pohteelle sellaisia henkilöitä, jotka ovat Pohteeseen palvelussuhteessa ja jotka tekevät samaa tai samankaltaista työtä Pohteella kuin he tekisivät palveluntuottajan palveluksessa.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 7.

17. 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 työntekijöiden poissaolot eivät aiheuta häiriötä palvelun toteuttamiseen.

Perehdyttämättömän sijaisen käyttäminen on kielletty.

18. Sopimusperusteinen varautuminen

Tilaaajan tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun 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 tilaaajan ja muiden viranomaisten tarkempien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa sekä tehtävä yhteistyötä tilaaajan ja muiden toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaaajan 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) tilaaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla. Varautumisessa noudatetaan lisäksi soveltuvien osien, tilaaajan tarkemmin määrittelemällä tavalla Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositusta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluntuottajan on tällöin noudatettava tilaaajan antamia tarkempia ohjeita. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaankorvaukseen yksilöidystä 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.

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

19. Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus

JYSE 8 luvun lisäksi sovitaan seuraavaa:

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

20. 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.

Tilaaajalla 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.

21. Sopimussanktiot

Sovellettavat sopimussanktioehdot ovat kohdan Sopimussanktiot mukaiset.

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

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

Tilaaajalla on oikeus vähentää sopimussakko palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

Toistuvina sopimussanktioon oikeuttavat virheet muodostavat olennaisen virheen. Sopimussanktioon oikeuttava virhe voidaan jo ensimmäisellä esiintymiskerralla katsoa olennaiseksi virheeksi, joka oikeuttaa tilaajan purkamaan sopimuksen.

JYSE kohdan 13.6 tarkoittamana olennaisena virheenä pidetään esimerkiksi:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voimassa olevan
-

sääntelyn vastaisesti,

- asiakkaan joutumista fyysisen tai henkisen väkivallan tai kaltoinkohtelun kohteeksi,
- asiakasturvallisuuden vaarantavia vakavia puutteita esimerkiksi lääkehoidossa, tiloissa, turvallisuusjärjestelyissä tai vastaavissa ja
- tilannetta, jossa palveluntuottajan olisi tullut ymmärtää, että asiakkaalle voi aiheutua virheestä henkeä tai terveyttä uhkaava tilanne.

Jos tilaajaa purkaa palvelut olennaisen virheen seurauksena tai vakavuudeltaan siihen rinnastuvasta syystä, tilaajalla on oikeus asettaa tilaajan oma henkilöstö vastaamaan asiakkaiden hoidosta siirtymäkaudeksi, jonka asiakkaiden palveluiden uudelleen järjestäminen edellyttää. Tilaaja määrittelee siirtymäkauden pituuden, joka on enintään neljä (4) kuukautta. Tällaisessa tilanteessa tilaajan maksuvelvollisuus palvelusta päättyy, kun sopimus on purettu. Tilaaja korvaa palveluntuottajalle kohtuulliset tilakustannukset siirtymäajalta.

21.1. Sopimussakot

1. Palvelua toteuttavalle henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja ei noudata liitteenä olevassa palvelunkuvauksessa yksilöityä palvelua toteuttavalle henkilöstölle asetettuja vähimmäisvaatimuksia.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus. Palveluntuottajan tulee korjata virhe omavalvonnan keinoin tilaajan antamassa määräajassa ja huolehtia raportoinnista valvontalain edellyttämällä tavalla.

Mikäli palveluntuottaja ei korjaa virhettä tilaajan antamassa määräajassa tai virhe toistuu, sopimussakko on 500 € viikossa / vaatimukset alittava työntekijä. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täyttyvät.

Jos sopimussakon perusteena ollut sopimusrikkomus jatkuu pidempään kuin kolme (3) kuukautta siitä, kun tilaaja on saanut tietää sopimusrikkomuksesta tai reklamoinut siitä, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi. Sopimuksen purku tehdään kirjallisesti.

2. Palveluntuottajan toiminta on asiakassuunnitelmassa tai sopimuksessa sovittujen asioiden vastaista

Tämä sopimussakkoehto koskee seuraavia tilanteita:

- asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita ei ole tehty ja/tai
- sovitulla käynnillä ei ole käyty ja/tai
- huomattava myöhästyminen sovitulta käynniltä ja/tai
- asiakkaan epäasiallinen kohtelu.

Kun palvelussa todetaan jokin yllä mainittu virhe, tilaaja voi olla osoittamatta uusia asiakkaita palveluntuottajalle ja tilaajalla on oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa.

Jos palvelussa on virhe (virhe 1), tilaaja ilmoittaa virheestä (=reklamoi) kirjallisesti palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa saatuaan tietää virheestä. Ilmoituksen lähettämisestä lukien tilaaja voi olla osoittamatta uusia asiakkaita palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä, virheen havaittuaan tai saatuaan tilaajalta tai asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidätyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidätyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Mikäli palvelussa on toinen virhe (virhe 2) 45 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta 1000 € suuruinen sopimussakko. Tilaajalla on oikeus vedota toiseen virheeseen (virhe 2) siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 45 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Tilaaja käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Mikäli palvelussa on yhteensä kolme (3) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus periä palveluntuottajalta 5000 € suuruinen sopimussakko. Tilaajalla on oikeus vedota kolmanteen virheeseen (virhe 3) siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Tilaaja käy palautekeskustelun palveluntuottajan kanssa.

Tilaajalla on oikeus em. sopimussakkoihin osoittamatta, että palveluntuottajan virheistä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakot palveluntuottajalle tehtävistä maksusuorituksista.

Mikäli palvelussa on yhteensä neljä (4) virhettä (mukaan lukien virhe 1) 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta (virhe 1), tilaajalla on oikeus päättää sopimus välittömästi. Tilaajalla on oikeus vedota neljänteen virheeseen (virhe 4) ja päättää sopimus välittömästi siitä huolimatta, onko tilaaja ehtinyt reklamoida siitä 90 vuorokauden kuluessa tilaajan ensimmäisestä kirjallisesta reklamaatiosta. Sopimuksen päättäminen välittömästi toteutetaan kuitenkin siten, että asiakkaiden siirto toiselle palveluntuottajalle voidaan toteuttaa turvallisesti asiakkaan etu huomioiden.

3. Perehdyttämättömän työntekijän tai sijaisen käyttäminen

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja käyttää palvelun

tuottamisessa työntekijää/sijaista, jota ei ole asianmukaisesti perehdytetty tehtäväänsä.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sopimussakko on 500 € / alkava viikko / kunnes työntekijä/sijainen on perehdytetty.

Perehdyttäminen todennetaan siten, että uusi työntekijä/sijainen ja esimies allekirjoittavat perehdytysohjelman.

4. Lääkeluvan puuttuminen työvuorosta

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palvelussa jokaisessa työvuorossa ei ole vähintään yksi (1) toisen asteen sosiaali- ja / tai terveydenhuollon tutkinnon omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sopimussakko on 1 000 € / työvuoro, jossa puute esiintyy.

5. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan laiminlyönti

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa tulee olla tarjolla vähintään seitsemän (7) tuntia viikossa ja sitä on järjestettävä asiakkaiden tarpeiden mukaisina aikoina myös iltaisin ja viikonloppuisin. Palveluntuottajan tulee nimetä työntekijä, joka ohjaa ja koordinoi asiakkaiden sosiaalisen kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta ei toteudu sopimuksen ja palvelukuvauksen mukaisesti.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus. Mikäli palveluntuottaja ei korjaa virhettä viipymättä tai virhe toistuu sopimuskaudella, sopimussakko on 1 000 € / todettu laiminlyönti.

6. 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.

Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, seuraamuksena on huomautus.

Jos virhe uusiutuu, sopimussakko on 2 000 € / laiminlyönti.

7. Yleinen sopimussakko

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon muusta kuin edellä mainitusta todennetusta virheestä.

Sopimussakko on 1 000 € / todettu virhe / kerta.

Mikäli kyseessä on olennainen virhe, sopimussakko on 5 000 € / todennettu virhe / kerta.

22. Reklamaatiot

JYSE 13 luvun täydennyksenä sovitaan seuraavaa:

Reklamaatiot voidaan tehdä:

- kirjallisesti tai sähköpostilla palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yhteisön viralliseen osoitteeseen tai reklamaatioiden vastaanottamiselle tarkoitettuun osoitteeseen tai
- suullisesti palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle tai yksikön päällikölle.

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.

23. 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.

Palveluntuottajalla on oltava lainsäädännön vaatimusten mukainen potilasvakuutus potilasvahinkojen varalta.

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

Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

24. Vahingonkorvaus

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

Palveluntuottaja vastaa mahdollisista toiminnassaan tapahtuneista potilasvahingoista (potilasvahinkolaki 585/1986).

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 tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

25. Immateriaalioikeudet

Immateriaalioikeuksiin sovelletaan JYSE kohtaa 20.

26. 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 Terveys- 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.

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.

27. Sopimuksen muuttaminen

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

28. 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.

29. 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 osapuolen yhteyshenkilölle, sopimuskumppanin viralliseen osoitteeseen tai yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostilla lähetetyn irtisanomisilmoituksen tiedoksiantopäivä on viestin lähettämispäivä. Irtisanomisaika alkaa tiedoksiantopäivää seuraavasta päivästä.

30. 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.

Mikäli 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 soveltuva korruptiota ja lahjontaa koskevaa lainsäädäntöä sekä soveltuva 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 soveltuva lainsäädäntöä kirjanpidossaan, laskutuksessaan ja muissa tämän kohdan velvoitteiden kannalta merkityksellisissä asiakirjoissaan.

Tämä sopimusehto on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

31. Muut ehdot

Mikäli 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.

32. 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.

33. 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 liitteineen
 5. Palveluntuottajarekisterin periaatteet
 6. Palveluntuottajan tarjous
 7. Palveluntuottajan tarjouksen liitteet
 8. JYSE 2025 Palvelut, Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

Allekirjoitukset

Sopimus allekirjoitetaan sähköisesti.