

Kotiin toimitettavien aterioiden tuottaminen /
PPHVADno-2026-1824

Sisältö

1. Sopimuksen osapuolet	1
2. Yhteyshenkilöt	1
3. Määritelmät	1
4. Sopimuksen tausta ja tarkoitus	2
5. Sopimuksen kohde	2
6. Sovellettavat yleiset sopimusehdot	2
7. Alihankkijat	2
8. YEL-vakuutus	3
9. Tilaajavastuulaki	3
10. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö	3
11. Hinnat ja maksut	3
11.1. Hinnat	4
11.2. Hintojen muutokset	4
12. Maksuehdot	5
13. Laskutusosoite	5
14. Yhteistyö	5
14.1. Viestintä	6
14.2. Päivittäispalautteet	6
14.3. Tilaaja-asiakkaan ja kotiin annettavien palvelujen yhteistyötapaamiset	7
14.4. Asiakaskyselyt	7
15. Poikkeusolojen suunnitelmat	7
16. Tilaaminen	7
16.1. Päivällisen tilaaminen	8
17. Raportointi	9
18. Reklamaatiot	9
19. Asiakastyytyväisyyskyselyt	10
20. Laadunvalvonta ja dokumentointi	10
21. Laatupoikkeamaan perustuva sopimussakko	11
22. Palvelun viivästyminen ja virhe	11
22.1. Virhe ja viivästyminen	11

Sisältö

22.2. Korvaava palvelu ja kateosto	11
23. Vahingonkorvaus	12
24. Sopimuskausi	13
25. Optio	13
26. Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen	13
27. Päätyminen	13
28. Tietojen siirtäminen toimittajan vaihtuessa	13
29. Tietosuoja ja tietoturva	14
30. Vastuullisuuden vähimmäisveloitteet	14
31. Kielletyt kilpailunrajoitukset	14
32. Sopimuksen muuttaminen	14
33. Erimielisyyksien ratkaiseminen ja sovellettava laki	15
34. Asiakirjojen pätevyysjärjestys	15
35. Liitteet	15
36. Allekirjoittajat	15
Allekirjoitukset	16

Kotiin toimitettavien aterioiden tuottaminen / PPHVADno-2026-1824

1. Sopimuksen osapuolet

Toimittaja

Tilaaaja

2. Yhteyshenkilöt

Tilaaajan yhteyshenkilö, sopimusasiat:

Nimi:

Asema/titteli:

Sähköposti:

Puhelin:

Tilaaajan yhteyshenkilö, käytännön asiat:

Nimi:

Asema/titteli:

Sähköposti:

Puhelin:

Yhteyshenkilöiden muutoksista on ilmoitettava viipymättä toiselle Osapuolelle kirjallisesti.

3. Määritelmät

JYSE tai JYSE-ehdot: JYSE 2025 Palvelut

Osapuoli: "Osapuolet" tarkoittavat Tilaaajaa ja Toimittajaa yhdessä ja "Osapuoli" kumpaakin erikseen.

Ostaja: "Ostaja" tarkoittaa tämän Sopimuksen perusteella tilauksen tekevää hyvinvointialuetta ja samaa kuin "Tilaaaja".

Palvelu: "Palvelu" tarkoittaa tämän Sopimuksen kohteena olevaa ja Sopimuksessa yksilöityä hankinnan kohteena olevaa palvelua.

Pohde: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Sopimus: "Sopimus" tarkoittaa tätä sopimusasiakirjaa ja sen liitteitä.

Sopimuskausi: "Sopimuskausi" sisältää varsinaisen sopimuskauden ja mahdolliset optiokaudet, ellei Sopimuksen kohdassa nimenomaisesti toisin mainita.

4. Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Sopimus koskee hankintalain (1397/2016) mukaista julkista hankintaa. Sopimus perustuu Pohteen [pvm] julkaisemaan tarjouspyyntöön Kotiin toimitettavien aterioiden tuottaminen, PPHVADno-2026-1824, Toimittajan tarjouspyynnön perusteella antamaan tarjoukseen sekä Aluehallituksen tekemään [pvm] päivättyyn hankintapäätökseen Kotiin toimitettavien aterioiden tuottaminen, PPHVADno-2026-1824.

Pohde on yllä mainitulla kilpailutuksella kilpailuttanut kotiin toimitettavien aterioiden tuottamisen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen eteläisen kuntien alueelle. Kilpailutuksen perusteella Toimittaja on valittu sopimuslumpsumpaniksi.

Tällä Sopimuksella Osapuolet sopivat, että Toimittaja tuottaa Ostajalle Palvelua. Tässä Sopimuksessa sovitaan Palvelun tuottamiseen liittyvistä ehdoista sekä Osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.

5. Sopimuksen kohde

Kotiin toimitettavien aterioiden tuottaminen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen eteläisen kuntien alueella:
Alavieska, Ylivieska, Nivala, Sievi, Reisjärvi, Kalajoki, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Merijärvi, Oulainen, Haapavesi, Haapajärvi, Pyhäjärvi, Pyhäntä ja Kärsämäki. Lisäksi optiona on mukana myös Siikalatva.

Palvelu on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteessä.

Toimittaja sitoutuu toteuttamaan Palvelun sen edellyttämällä ammattitaidolla ja huolellisuudella, sovittuun sisältöiseen ja määrälliseen, noudattaen lainsäädäntöä sekä hyvää ammattitapaa.

Tarjouspyynnössä ilmoitetut määrät ovat arvioituja hankintakauden (2 vuotta) määriä. Hankittava Palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä Ostajalle määräostovelvoitetta.

Sopimus ei muodosta Ostajalle yksinoikeutta Palveluun eikä Toimittajalle yksinoikeutta tuottaa Ostajalle Palvelua.

6. Sovellettavat yleiset sopimusehdot

Sopimuksen ehtoja täydentävät JYSE 2025 Palvelut -ehdot. JYSE-ehtoja sovelletaan tämän Sopimuksen ohella, ellei Sopimuksessa nimenomaisesti sovita, että jotakin JYSE-ehtojen osaa tai kohtaa ei sovelleta.

7. Alihankkijat

Toimittaja käyttää Sopimuksen mukaisten velvoitteidensa toteuttamisessa apuna seuraavia alihankkijoita:

Alihankkija 1:
Toiminimi ja y-tunnus: [xx]

Alihankkijan laillinen edustaja: [xx]
Alihankkijan yhteystiedot: [xx]
Alihankkijan käytön kuvaus: [mihin alihankkijaa käytetään]

Lisätään kaikki alihankkijat

Jos ei ole alihankkijoita, poistetaan yllä oleva ja kirjoitetaan alempi kappale.
Toimittaja ei sopimuskauden alkaessa käytä Sopimuksen mukaisten velvoitteidensa toteuttamisessa apuna alihankkijoita. Jos Toimittaja haluaa sopimuskauden aikana alkaa käyttää alihankkijoita, tulee sen olla yhteydessä Tilaajan yhteyshenkilöön sopimusasioissa.

JYSE-ehtojen 3 kohtaa täydennetään siten, että Toimittajalla on oikeus käyttää Sopimuksen mukaisissa tehtävissään ainoastaan alihankkijoita, jotka Tilaaja on hyväksynyt alihankkijoiksi. Toimittaja voi vaihtaa alihankkijaa tai lisätä alihankkijan ainoastaan Tilaajan etukäteen antamalla kirjallisella luvalla.

8. YEL-vakuutus

Alla olevaa ei tarvita, jos Toimittaja on osakeyhtiö tai muu yhteisö (esim. ky, ay, ry) tai jos Toimittaja on sopimussuhteen alkaessa täyttänyt 68 vuotta.

Toimittajalla on oltava sopimussuhteen ajan voimassa YEL-vakuutus. Toimittaja on toimittanut Tilaajalle todistuksen YEL-vakuutuksen voimassaolosta ennen sopimuksen allekirjoittamista. Sopimuskauden aikana Toimittaja toimittaa Tilaajalle todistuksen YEL-vakuutuksesta vuosittain helmikuun loppuun mennessä. Jos Toimittaja ei toimita todistusta, on Tilaajalla oikeus purkaa Sopimus.

9. Tilaajavastuulaki

Hankintaan sovelletaan tilaajavastuulakia (1233/2006). Toimittaja toimittaa Tilaajalle ennen Sopimuksen allekirjoittamista ja sopimuskauden aikana vuosittain tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset. Jos Toimittaja on rekisteröitynyt Luotettava Kumppani -palveluun (Vastuu Group), ei Toimittajan tarvitse toimittaa selvityksiä erikseen.

10. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Toimittaja ei saa käyttää Palvelun tuottamisessa Ostajalle Ostajaan palvelussuhteessa olevia henkilöitä, joiden suorittama palvelu on samaa tai samankaltaista työtä kuin henkilön Ostajalle palvelussuhteessa tekemä työ. Toimittaja ei myöskään saa käyttää Palvelun tuottamisessa Ostajan henkilöstöä, jos työ muutoin on sen luonteista, että se todennäköisesti katsotaan tehdyn palvelussuhteessa Ostajaan.

11. Hinnat ja maksut

Ateriapalvelut palvelukuvauksen mukaisesti:
Kotiateriapalvelu sisältävät kaikki tämän palvelukuvauksen aterioiden, tuotteiden ja palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa aiheutuvat kustannukset, kuten mm:

- henkilöstön työhönoton, opastuksen, henkilöstön palkat sivukuluineen
- raaka-aineiden hankinnan, varastoinnin ja käytön valvonnan
- palvelun tuottamiseen tarvittavat laitteet

-
- työnjohdon ja valvonnan
 - henkilöstön koulutuksen ja osaamisen kehittämisen
 - laadun varmistuksen ja laadunhallinnan
 - teemapäivien/vuodenaikaisjuhlien toteutuksen
 - asiakastyytyväisyysmittausten suorittamisen
 - palvelukuvauksen mukainen raportointi
 - laskutusyhteenvedot Tilaajan määrittelemällä tavalla, sovitaan Toimittajan kanssa
 - päivittäiset vaihtelut asiakasmäärissä, myös niiden tilanteiden osalta (esim. perusparannusten tai vastaavien tilanteiden aikana), jotka eivät ole tiedossa palvelujen kilpailutushetkellä
 - kaikki kuljetuskustannukset.
- Hintojen tulee sisältää kaikki liitteinä olevissa palvelunkuvauksissa määritellyt työt.

11.1. Hinnat

Hinnat tarjoukselta.

Jos hinta on Toimittajan hinnastohintoja kalliimpi, sovelletaan edullisempaa hinnastohintaa.

Hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Toimittaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

Hinta kattaa käsittely- ja laskutuslisät ja muut vastaavat kulut, eli Toimittaja ei saa laskuttaa näitä erikseen.

11.2. Hintojen muutokset

JYSE-ehtojen hinnanmuutosta koskevien ehtojen sijaan sovelletaan, mitä tässä sovitaan.

Hinta on kiinteä 24 kuukautta.

Kiinteän jakson jälkeen Osapuolilla on oikeus muuttaa hintoja alla kuvatulla tavalla.

Toimittaja voi muuttaa hintoja enintään palvelujen tuottajahintaindeksin (palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB), toimiala Ravitsemispalvelut 56, 2021=100, tuotteet toimialoittain CPA 2015) mukaisesti. Lähtöindeksinä käytetään ensimmäistä Sopimuksen sopimuskauden alkamisen jälkeen julkaistua indeksilukua. Tarkistusindeksinä käytetään viimeisintä ennen hinnanmuutosilmoituksen jättöpäivää julkaistua indeksin pistelukua. Muutos voi olla kuitenkin kerrallaan enintään 3 %, eli jos indeksi on muuttunut tätä enemmän, sovelletaan 3 %:n enimmäismuutosta kuhunkin hinnanmuutostapaan erikseen.

Toimittaja voi muuttaa hintaa enintään yhden kerran kalenterivuoden aikana, ja hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua edellisestä hinnanmuutoksesta. Hintoja ei muuteta takautuvasti. Selvyyden vuoksi todetaan, että jos Toimittaja ei jonakin vuotena ilmoita hinnanmuutoksesta, sovelletaan silti seuraavaan Toimittajan ilmoittamaan muutokseen edellä mainittuja enimmäismuutosehtoja. Hintaa voidaan siis muuttaa kullakin kerralla vain enintään

indeksin verran (ja enintään 3 %), vaikka hintaa ei olisi muutettu edellisinä vuosina.

Toimittajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus Tilaajalle sähköpostiosoitteeseen hankintapalvelut@pohde.fi vähintään kolme kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Sähköpostiviestissä on mainittava Sopimuksen nimi ja numero.

Jos edellä mainittu indeksi on laskenut, Tilaajalla on oikeus ehdottaa Toimittajalle indeksin laskua vastaavaa hinnanalennusta, kuitenkin kerrallaan enintään 3 %. Hintaa voidaan alentaa enintään yhden kerran kalenterivuoden aikana, ja hinnanalennus voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua edellisestä hinnanalennuksesta. Tilaajan on toimitettava hinnanalennusesitys Toimittajan yhteyshenkilölle vähintään kolme kuukautta ennen esitetyn hinnanalennuksen voimaantuloa.

Jos Toimittaja ei hyväksy Tilaajan hinnanalennusesitystä, Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla. Sopimusta ei voida irtisanoa vain osittain vain niiden Palveluiden osalta, joiden hinnanalennuksesta ei ole päästy sopimukseen. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti, ja irtisanomisilmoituksessa on mainittava irtisanomisen peruste. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanalennusesityksen tekemistä. Irtisanomisaika alkaa irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavasta päivästä.

12. Maksuehdot

Maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään voimassa olevan Suomen Pankin vahvistaman viivästyskoron mukainen.

Maksusuorituksena ja laskun maksamisena pidetään sitä ajankohtaa, jona maksaja on antanut Sopimuksen mukaisen maksun sisältöisen maksutoimeksiannon maksuliikennepalveluntarjoajalleen. Esimerkiksi eräpäivänä tehty maksu saattaa rekisteröityä Toimittajan tilille vasta myöhemmin. Toimittajalla ei ole tällaisen maksun osalta oikeutta viivästyskorkoon tai muihin seuraamuksiin.

13. Laskutusosoite

Laskutusosoite ja laskun viitetiedot on kuvattu liitteessä 4.

Toimittaja laskuttaa ateriat asiakaskohtaisten tilausten mukaan Tilaajalta. Laskun liitteenä tulee excel- liite kaikista laskutettavista aterioista henkilöittäin tarvittavine tietoineen.

Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen.

Laskussa tulee olla hintarivillä arvonlisäveroton hinta, arvonlisäveron määrä prosenttina ja hinta verollisena.

Lounaslaskutus tapahtuu Pohteen ateriapalveluille. Päivällisen osalta Toimittaja laskuttaa asiakasta.

14. Yhteistyö

14.1. Viestintä

Toimittaja viestii palveluistaan ja niissä tapahtuvista muutoksista monikanavaisesti. Toimittajalla tulee olla kotisivut, joiden kautta on mahdollista tarkastella kohdekohtaista ruokalistaa ja ruokatuotteiden ravintoainesisältöä. Ruokalistat ja tiedotteet toimitetaan paperiversioina oikea-aikaisesti asiakkaille.

Toimittaja järjestää yhteistyössä Tilaajan kanssa tarvittaessa esim. Teamsin välityksellä tiedostustilaisuuden kotiin toimitettavien ateriopalvelujen asiakkaille ja heidän omaisilleen ennen toiminnan aloitusta ja kerran vuodessa toiminnan aikana.

Toimittaja osallistuu tarvittaessa erillisveloituksetta tiedottamistarkoituksessa Tilaajan henkilöstön kokouksiin. Kokouksiin osallistuminen ei välttämättä edellytä paikan päällä oloa, vaan ne voidaan hoitaa esim. Teams- yhteyden avulla. Toimittaja organisoii asiakkaille suunnattuja tietoisuuksia ja teemoja esim. ravitsemuksesta jne. Tilaajan hyväksymän toimintasuunnitelman mukaisesti.

Toimittaja lähettää uudelle asiakkaalle ensimmäisen ateriatoimituksen mukana ruokapalvelutiedotteen, jossa on kerrottu tärkeimmät kotiin toimitettavien aterioiden palvelua koskevat asiat mm. ruokien tilaamista, ruokien lämmittämistä, kotona säilyttämistä ja palautteiden antoa koskien. Ruokalista ja tarvittaessa tuotteiden raaka-ainesisältöluettelot on saatava myös paperitulosteina.

Toimittajalla tulee olla toimiva ja testattu takaisinvetosuunnitelma poikkeusolojen varalle.

14.2. Päivittäispalautteet

Toimittaja dokumentoi suullisesti ja kirjallisesti saadut päivittäispalautteet. Sähköisesti palautetta voi antaa minimissään Toimittajan sähköpostiosoitteeseen. Palautteiden keräämiseksi voi olla myös jokin muu väylä esim. applikaatio.

Mahdolliset reklamaatiot käsitellään nopeasti, ja päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Ruokailevalle asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon viimeistään kahden arkipäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja niiden laajuus sekä aikataulu sekä mahdollinen hyvitys. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Asiakaspalautteet, -reklamaatiot ja asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yhteistyökokouksissa.

Toimittajalla on oltava arkisin minimissään klo 8–13 puhelinpalvelua sovitun ikäihmisten palvelujen tahon, asiakkaiden ja asiakkaiden omaisten tarpeisiin. Puhelinpalvelun ruuhkautumisen ehkäisemiseksi Tilaaja ja Toimittaja pyrkivät rajoittamaan puhelinpalvelun käytön vain muutosten ja muiden tärkeiden asioiden hoitamiseen.

14.3. Tilaaja-asiakkaan ja kotiin annettavien palvelujen yhteistyötapaamiset

Sopimusyhteistyöhön nimetään osapuolien yhteyshenkilöt ja heille varahenkilöt. Operatiivisesta yhteistyöstä vastaavat nimetyt henkilöt, joilla myös nimetyt varahenkilöt.

Haltuunottovaihetta varten perustetaan ohjausryhmä. Ohjausryhmätoiminnalla pyritään varmistamaan toiminnan sujuva ja virheetön aloitus. Ohjausryhmä kokoontuu toiminnan alkuvaiheessa esim. kahden viikon välein, myöhemmin kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa.

Sopimusasiakkaan tapaamiset toteutetaan kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa.

Tarvittaessa Tilaajalla on myös oikeus tilata laadunvalvonta-aterioita sopimushinnalla omiin valvontatilaisuuksiinsa. Tilaaja valvoo laatua itse ja niin halutessaan valitsemansa asiantuntijan avulla mm. satunnaistarkastuksin.

14.4. Asiakaskyselyt

Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja kehitetään jatkuvasti. Toimittaja järjestää minimissään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely voi olla sähköinen, mutta ruokaileville asiakkaille tulee antaa mahdollisuus vastata paperilomakkeella. Kyselyssä tulee olla osio, jossa ruokailevat asiakkaat pääsevät antamaan ruokalistasta palautetta ja toivomuksia. Tilaaja hyväksyy kysymysasettelun.

Ensimmäinen kysely toteutetaan noin puoli vuotta sopimuksen alkamisesta. Saadut palautteet ja korjaavat toimenpiteet esitetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Mikäli kyselyjen kokonaistulos on tyydyttävä tai huono, kysely uusitaan (mahdollisesti supistetulla sisällöllä tai vastaajamäärällä) noin kolmen kuukauden kuluessa aiemmasta kyselystä.

Myös Tilaaja voi tuottaa omia kyselyjä asiakastyytyväisyyden ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

15. Poikkeusolojen suunnitelmat

Toimittaja tiedostaa, että palvelua käyttävät asiakkaat ovat täysin riippuvaisia ko. palvelusta. Toimittajan sairauslomat, kuljetusautojen rikkoontumiset tai mahdolliset muut syyt eivät saa keskeyttää tätä palvelua. Toimittajalla tulee olla kattava poikkeusolojen suunnitelma, jotta asiakkaat saavat tilauksensa riippumatta mahdollisista poikkeusolosuhteista.

Laajempien poikkeusolosuhteiden aikaisesta palvelusta ja hinnoittelusta sovitaan aina Tilaajan kanssa erikseen.

16. Tilaaminen

Sovittu ikäihmisten palvelujen taho täyttää Toimittajan ateriapalvelun asiakastietolomakkeen ennen ensimmäistä tilausta. Asiakastietolomakkeeseen

merkitään asiakkaan nimi, katuosoite, puhelinnumero, ovikoodi, henkilötunnus, tiedot ruokavaliosta sekä tiedot omaisesta tai edunvalvojasta. Samaan lomakkeeseen kirjataan tiedot kotiin annettavien palvelujen lähipalvelualueesta, tiimistä ja ohjaajasta. Asiakastietolomake toimitetaan Toimittajalle ensisijaisesti sähköisen tilausjärjestelmän kautta.

Sovittu ikäihmisten palvelujen taho lähettää ateriatilauksen Toimittajalle sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Pyydettyessä ostoskorin hinta tulee olla koko ajan Tilaajan ja asiakkaan näkyvillä tilausta tehdessä. Ateriakuljettaja ei vastaanota asiakkaan tilauksen sisällöllisiä muutoksia, jotka koskevat esimerkiksi ruokavaliota tai ateriamääriä. Nämä muutokset lähettää sovittu ikäihmisten palvelujen työntekijä.

Asiakkaalle tulee voida laatia vakiotilaus. Uusi asiakas tulee olla järjestelmässä 48 h ennen ns. viikkotilauksen toimitusta, jotta ateriat saadaan viikkorytmin mukaiseen tilaukseen. Aterian keskeyttäminen ja tilauksen uudelleen aktivointi tulee tehdä 48 h ennen sovittua viikkotilauksen toimitusta. Pikatoimitustilaus on mahdollista tehdä tarvittaessa, toimitus tapahtuu 48 h sisällä. Tilausoikeus on vain rajatulla henkilöstöllä. Pikatilaustilanteissa toimitettavien ruokalajien ei tarvitse olla tilauksen tai ruokalistan mukaisia, vaan ruoka voi olla Toimittajan tätä tarkoitusta varten varastoimaa vararuokaa, joka sopii mahdollisimman monelle asiakkaalle. Peruutetut ateriat voidaan veloittaa, jos ne on jo pakattu asiakaskohtaisesti, eikä niitä voida muutoin hyödyntää. Toimittajan tulee pyydettyessä toimittaa ateriat, joita ei ole voitu toimittaa, yhteen ennalta sovittuun toimitusosoitteeseen. Ruokavalion määrittely, muutokset ja peruutukset hoidetaan sovittuun ikäihmisten palvelujen taholta.

Toimittajan on tarjottava W eb-pohjainen tilausjärjestelmä. Järjestelmän on täytettävä seuraavat vaatimukset:

- Järjestelmän käyttöyhteyden tulee olla salattu (https).
- Järjestelmän käyttö edellyttää käyttäjätunnusta ja salasanaa.
- Järjestelmä on suojattu siten, etteivät asiakastiedot ole muiden kuin asiakkaan itsensä, Tilaajan ja Toimittajan henkilöstön käytössä.
- Järjestelmää voidaan käyttää selaimella ja mobiilisovelluksella.

Kun Toimittaja on saanut uuden asiakkaan perustietolomakkeen ja ensimmäisen tilauksen, Toimittaja ilmoittaa sovittuun ikäihmisten palvelujen tahoon ensimmäisen toimituksen ajankohdan. Asiakas saa ensimmäisen toimituksen yhteydessä Toimittajalta Tilaajan hyväksymän tiedotteen palvelun ehdoista ja sisällöstä.

Toimittaja vastaa juhlapyhien aiheuttamien muutosten suunnittelusta toimituksiin. Toimittaja tiedottaa poikkeavista aikatauluista sovittua ikäihmisten palvelujen tahoja ja ruokailevia asiakkaita noin kuukautta ennen tilausten tekemisen määräaika.

16.1. Päivällisen tilaaminen

Toimittaja voi halutessaan tarjota asiakkaalle mahdollisuuden tilata päivällistä asiakkaan omaan lukuun. Tällöin Toimittaja laskuttaa suoraan asiakasta.

Päivällinen on asiakkaan itse kustantama ja hankkima, jota Toimittaja voi halutessaan tuottaa. Pohde ei määrittele päivällisen kriteerejä. Pohteella ei ole tällä hetkellä päivällisateriaa käytössä, joten sen käytön määrästä ei ole tietoa.

17. Raportointi

Toimittaja raportoi Tilaajalle kuukausittain:

- Aterioiden määrä/palvelualue ja kokonaisuus/ raportointijakso
- Keskimääräinen ruokailijamäärä/arkipäivä
- Perutut ateriat/raportointijakso
- Pikatilaukset/raportointijakso

Toimittaja raportoi Tilaajalle esim. kerran puolessa vuodessa:

- Tärkeimpien elintarvikkeiden alkuperämaat
- Lähiruokatuotteiden esiintyminen tarjoamissaan aterioissa, kilo- ja euromääräiset tiedot
- Toteutetut teemat ja tempaukset, suunnitteilla olevat teemat ja tempaukset
- Juhlapyhien tms. aiheuttamat poikkeukset
- Aterioiden peruutukset ja asiakkuuksien mahdolliset lopetukset syineen (mikäli tiedossa).

Toimittaja raportoi Tilaajalle lisäksi 2–4 kertaa vuodessa palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan:

- Puuttuvat toimitukset/virheelliset toimitukset
- Omavalvontaan liittyvät ruuan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- Reklamaatiot

Raportin tulee olla tiiviissä muodossa ja siinä tulee näkyä myös vuoden kumulatiiviset tiedot. Poikkeamaraportti tulee toimittaa, vaikkei poikkeamia olisikaan. Raportoinnin yhteydessä kerrotaan, miten poikkeamiin on reagoitu ja miten viestitty kehitystoimenpiteistä palautteiden antajia. Samassa yhteydessä raportoidaan saadut päivittäispalautteet ja niihin reagointi.

Mahdollisista vakavista ruuan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tai muista vakavista poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kun asia on tullut Toimittajan tietoon. Vakavista terveysturvallisuutta vaarantavista poikkeamista voidaan asettaa sanktio.

18. Reklamaatiot

Toimittajalla tulee olla Tilaajan hyväksymä reklamaatiomenettely ja -lomake. Tilaajalla tai asiakkaalla on velvollisuus viivytyksettä tehdä yksilöity kirjallinen reklamaatio Palvelun laadussa havaituista poikkeamista tai virheistä. Reklamaatioiden aiheellisuus tarkastetaan ja todennetaan tapauskohtaisesti Toimittajan ja Tilaajan yhteyshenkilöiden kanssa. Yhteisesti tarkastetut ja aiheelliseksi todetut reklamaatiot dokumentoidaan. Toimittajan velvollisuus on korjata laatussossa ilmenneet puutteet veloituksetta sovitun mukaisesti. Sähköpostilla tiedoksi lähetetyt sähköpostipalautteet käsitellään kuten edellä.

Reklamaatiossa kerrotun puutteen korjaaminen tulee tapahtua välittömästi.

Toimittaja dokumentoi suullisesti ja kirjallisesti saadut päivittäispalautteet. Sähköisesti palautetta voi antaa minimissään Toimittajan sähköpostiosoitteeseen. Palautteiden keräämiseksi voi olla myös jokin muu väylä esim. applikaatio.

Mahdolliset reklamaatiot käsitellään nopeasti, ja päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Ruokailevalle asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon viimeistään kahden arkipäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja niiden laajuus sekä aikataulu sekä mahdollinen hyvitys. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Asiakaspalautteet, -reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yhteistyökokouksissa.

Toimittajalla on oltava arkisin minimissään klo 8–13 puhelinpalvelua kotiin annettavien palvelujen asiakasohjauksen, asiakkaiden ja asiakkaiden omaisten tarpeisiin. Puhelinpalvelun ruuhkautumisen ehkäisemiseksi Tilaaja ja Toimittaja pyrkivät rajoittamaan puhelinpalvelun käytön vain muutosten ja muiden tärkeiden asioiden hoitamiseen.

19. Asiakastyytyväisyyskyselyt

Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja kehitetään jatkuvasti. Toimittaja järjestää minimissään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely voi olla sähköinen, mutta ruokaileville asiakkaille tulee antaa mahdollisuus vastata paperilomakkeella. Kyselyssä tulee olla osio, jossa ruokailevat asiakkaat pääsevät antamaan ruokalistasta palautetta ja toivomuksia. Tilaaja hyväksyy kysymysasettelun.

Ensimmäinen kysely toteutetaan noin puoli vuotta sopimuksen alkamisesta. Saadut palautteet ja korjaavat toimenpiteet esitetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Mikäli kyselyjen kokonaistulos on tyydyttävä tai huono, kysely uusitaan (mahdollisesti supistetulla sisällöllä tai vastaajamäärällä) noin kolmen kuukauden kuluessa aiemmasta kyselystä.

Myös Tilaaja voi tuottaa omia kyselyjä asiakastyytyväisyyden ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

20. Laadunvalvonta ja dokumentointi

Toimittaja arvioi tuottamansa Palvelun laatua päivittäin. Kaikki laatupoikkeamat ja palautteet tulee kirjata ja ne tulee toimittaa ja esitellä Tilaajalle pyynnöstä. Kirjaukset ja toimenpiteet käsitellään Tilaajan ja Toimittajan välisissä kokouksissa. Saatua tietoa käytetään ateriapalvelujen kehittämisessä sekä ongelmien ennaltaehkäisyssä.

Toimittaja tekee omavalvontasuunnitelman, joka esitellään tilaajalle ennen toiminnan aloittamista. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yhteisissä kokouksissa.

21. Laatupoikkeamaan perustuva sopimussakko

Henkeä ja terveyttä uhkaava ja vaarantava laatupoikkeama.

Esimerkkitilanteet jotka johtavat sopimussakkoon:

- pilaantunut ruoka
- sileässä sosemaisessa ruuassa olevat rakennepoikkeamat ("kokkareet"), mikä aiheuttaa mm. tukehtumisvaaran
- virheellisesti toimitetut erityisruokavaliot, jotka aiheuttavat inhimillisen kärsimyksen potilaalle sekä mahdollisesti sairaalahoidon tarpeen
- toimitus myöhästyy oleellisesti tai asiakkaalle ei mene ruokaa lainkaan

Sakko muodostuu jokaisesta henkeä ja terveyttä uhkaavasta vaaratilanteesta.

Tilajalla tai asiakkaalla on velvollisuus viivytyksettä tehdä yksilöity kirjallinen reklamaatio Palvelun laadussa havaituista poikkeamista tai virheistä. Reklamaatioiden aiheellisuus tarkastetaan ja todennetaan tapauskohtaisesti.

Toimittajan tulee korvata täysimääräisesti henkeä ja terveyttä uhkaavasta laatupoikkeamasta aiheutuneet todelliset kustannukset, lääkärikäynnit, sairaalahoido ym. kulut. Lisäksi Toimitajalle lankeaa maksettavaksi 1000€ sopimussakko jokaisesta henkeä ja terveyttä uhkaavasta tilanteesta.

22. Palvelun viivästyminen ja virhe

22.1. Virhe ja viivästyminen

Palvelun virheeseen sovelletaan JYSE-ehtojen 13 kohtaa. Palvelun viivästyymiseen ja viivästyssakkoon sovelletaan JYSE-ehtojen 12 kohtaa tässä mainituin täydennyksin. Kateostosta sovitaan kuitenkin Sopimuksen seuraavassa alaluvussa.

Toimittajan on ilmoitettava viivästyksestä tilauksessa ilmoitettuun Ostajan osoitteeseen heti, kun se havaitsee viivästyvänsä tai pitää viivästyystä todennäköisenä. Jos viivästytilanne on viivästyneiden Palveluiden määrän tai viivästyksen pituuden suhteen merkittävä, on Toimittajan lisäksi ilmoitettava asiasta kirjallisesti Tilajajan yhteyshenkilölle.

JYSE-ehtojen kohdan 12.3 mukaisesti Toimittajalla on velvollisuus maksaa Ostajalle viivästyssakkoa suuruudeltaan yksi prosentti viivästyneen Palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän vuorokauden pituiselta ajanjaksolta. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä viikolta.

Jos Palvelu viivästyy osittain, lasketaan viivästyssakko toimituksen viivästyneestä osasta.

22.2. Korvaava palvelu ja kateosto

Kateostoon sovelletaan viivästyksen osalta JYSE-ehtojen kohtaa 12.6 ja virheen osalta JYSE-ehtojen 13.8 kohtaa tässä mainituin täydennyksin.

Jos Toimittaja ei pysty suorittamaan sovitun mukaista Palvelua sovitussa ajassa, on

Toimittajan tarjottava Ostajalle korvaavaa palvelua, joka täyttää Palvelulle asetetut vaatimukset. Korvaavasta palvelusta Ostajalle aiheutuvat kustannukset on oltava samat kuin korvattavan Palvelun. Ostajalla on oikeus perustellusta syystä hylätä Toimittajan esittämä korvaava palvelu.

Jos Palvelu viivästyy tai Ostaja voi perustellusta syystä olettaa Palvelun viivästyvän sovitusta ja Palvelu on Ostajan toiminnalle kriittinen, Ostajalla on oikeus hankkia kolmannelta korvaava vastaava palvelu välittömästi. Jos tilaus ei ole kriittinen, on Ostajalla oikeus hankkia kolmannelta korvaava vastaava palvelu kohtuullisen ajan kuluttua siitä, kun Palvelu olisi pitänyt suorittaa. Toimittajalla on velvollisuus korvata Ostajalle mahdollinen hintaero seuraavan kuuden kuukauden ajalta.

Korvaavan palvelun suorittaminen tai kateosto-oikeuden käyttäminen katkaisee Ostajan mahdollisen oikeuden viivästyssakkoon.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kateosto-oikeuden käyttäminen ei poista Tilaajan oikeutta sopimuksen purkamiseen sopimusrikkomuksen vuoksi.

23. Vahingonkorvaus

Vahingonkorvaukseen sovelletaan JYSE-ehtojen kohtaa 16 tässä mainituin muutoksin ja täydennyksin.

Selvyyden vuoksi todetaan, että välillisiä vahinkoja ei korvata, ellei niitä ole aiheutettu tahallaan tai törkeällä tuottamuksella taikka rikkomalla salassapitovelvoitetta tai loukkaamalla immateriaalioikeuksia.

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

Välillistä vahinkoa on vahinko,

1. joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä
2. voitto, joka on jäänyt saamatta sen vuoksi, että sopimus sivullisen kanssa on rauennut tai jäänyt täyttämättä oikein sekä
3. muu saman kaltainen, vaikeasti ennakoitava vahinko.

Osapuolet vastaavat omista vahingoistaan, eikä niillä ole oikeutta vahingonkorvaukseen, jos tuomioistuin määrää Sopimukseen liittyen hankintalain 154 §:ssä tarkoitetun tehottomuusseuraamuksen tai sopimuskauden lyhentämisen.

Jos Ostaja velvoitetaan korvaamaan kolmannelle henkilö- tai esinevahinkoja tai muita vahinkoja, joiden syynä on virheellinen Palvelu, laiminlyönti Toimittajan suorituksessa tai muu Toimittajan syyksi luettava seikka, on Toimittaja velvollinen suorittamaan Ostajalle hyvityksenä Ostajan maksaman korvauksen ja vaateesta aiheutuvia muita kustannuksia vastaavan määrän.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvien vahinkojen vahingonkorvaus määräytyy henkilötietojen käsittelyä koskevien liitteiden mukaisesti, eikä tässä sanottuja vastuunrajoituksia sovelleta niihin.

24. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat Osapuolet ovat allekirjoittaneet sen.

Sopimuskausi alkaa noin 6 kuukauden kuluttua laillisesta hankintapäätöksestä, lukuun ottamatta Kärämäkeä, jonka sopimus alkaa mahdollisimman pian laillisen hankintapäätöksen jälkeen. Sopimus on voimassa määräaikaisena 24 kuukautta ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

Kärämäen osalta sopimus muuttuu toistaiseksi voimassa olevaksi samaan aikaan muun sopimuksen kanssa.

25. Optio

Sopimukseen sisältyy optiona Siikalatvan alue.

Mikäli optio otetaan käyttöön, siitä tehdään kirjallinen päätös ja sopimus option osalta päättyy samaan aikaan varsinaisen sopimuksen kanssa.

26. Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen

Sopimuksen irtisanomisaika sen toistaiseksi voimassa olevalla kaudella on Tilaajalle 6 kk kuukautta ja Toimittajalle 12 kuukautta. Irtisanominen voidaan tehdä aikaisintaan siten, että irtisanomisaika alkaa toistaiseksi voimassa olevan kauden ensimmäisenä päivänä. Irtisanomisaika alkaa irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavasta päivästä.

Tilaajalla on oikeus JYSE-ehtojen kohdan 18 mukaisissa tilanteissa irtisanoa Sopimus päättyään välittömästi. Lisäksi Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättyään välittömästi, jos Ostaja reklamoi Palvelun laadusta tai muusta Toimittajan toiminnasta kolme kertaa kolmen kuukauden kuluessa ja reklamaatioiden aiheella on olennainen merkitys Ostajalle eikä Toimittaja korjaa toimintaansa viipymättä.

Osapuolilla on JYSE-ehtojen 13.6 kohdan mukaisesti oikeus purkaa Sopimus päättyään välittömästi kokonaan tai osittain olennaisen sopimusrikkomuksen perusteella tai jos on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan.

Päätätamisilmoitus on annettava toiselle Osapuolelle kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostitse.

27. Päättyminen

Sopimuksen voimassaolon päätymisellä ei ole vaikutusta sellaisten sopimuskohtien voimassaoloon, joiden on tarkoitettu jäävän voimaan sopimuksen voimassaolon päätymisestä huolimatta. Tällaisia kohtia ovat soveltuvin osin esimerkiksi salassapitoa, takuuta, tietoturvaa ja tietosuojaa, immateriaalioikeuksia, vastuunrajoituksia, soveltuvaan lakia ja riitojen ratkaisua koskevat kohdat.

28. Tietojen siirtäminen toimittajan vaihtuessa

Tilaaja velvoittaa Toimittajaa luovuttamaan kaikki palveluntuottamiseen liittyvät oleelliset tiedot Toimittajan vaihtuessa palvelun jatkumiseksi saumattomasti sekä

potilasturvallisuuden turvaamiseksi, esim. erityisruokavaliot, osoitteistot, avainten hallinta.

29. Tietosuoja ja tietoturva

Henkilötietojen käsittelyn osalta Toimittaja noudattaa Sopimuksen liitteenä olevia tietosuoja-asiakirjojen ehtoja.

30. Vastuullisuuden vähimmäisvelvoitteet

Toimittaja sitoutuu Sopimuksen liitteenä oleviin Code of Conduct -ehtoihin (vastuullisuuden vähimmäisvelvoitteet) ja varmistaa, että siinä asetetut vaatimukset täyttyvät Toimittajan omassa toiminnassa ja toimitusketjussa.

31. Kielletyt kilpailunrajoitukset

JYSE-ehtojen 23 kohtaa täydennetään siten, että Toimittaja on velvollinen suorittamaan Ostajalle JYSE-ehtojen kohdan 23.1 mukaiset sanktiot ja korvaukset sanotussa kohdassa eriteltyjen tilanteiden lisäksi tilanteissa, joissa Toimittajan todetaan lainvoimaisella päätöksellä syyllistyneen kilpailulainsäädännössä kiellettyyn kilpailunrajoitukseen Sopimuksen kohdetta koskevilla markkinoilla sopimuskauden aikana.

32. Sopimuksen muuttaminen

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun Osapuolten toimivaltaiset edustajat ovat ne hyväksyneet ja allekirjoittaneet.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvistä uudistuksista saattaa seurata muutoksia sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioihin. Jos muutosten seurauksena Tilaajan tai sen sijaan tulevan organisaation toimialue laajenee, toimipaikat lisääntyvät tai toiminta kasvaa esimerkiksi tehtävien lisääntymisen vuoksi, Tilaajalla tai sen sijaan tulevalla organisaatiolla on oikeus vastaavasti laajentaa Sopimusta.

Jos Sopimus otetaan sen alkaessa käyttöön vain osassa Tilaajan toimialueita tai yksiköitä, Tilaajalla on oikeus ottaa Sopimus käyttöön muillakin Tilaajan toimialueilla ja muissa yksiköissä.

Osapuolet neuvottelevat ja sopivat erikseen muutosten toteuttamisesta ja siihen liittyvistä kustannuksista. Toimittajan tulee toteuttaa laajennus alkuperäisiä sopimusehtoja vastaavilla ehdoilla.

Osapuolet voivat myös erikseen sopia Sopimuksen supistamisesta tai jakamisesta, jos Tilaajan toiminta supistuu tai jakautuu edellä mainittujen uudistusten vuoksi useampaan yksikköön.

Tilaajalla on oikeus siirtää Sopimus ilman toisen Osapuolen suostumusta tytär- tai osakkuusyhteisölleen tai hyvinvointiyhtymälle.

33. Erimielisyyksien ratkaiseminen ja sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan sen kansainvälistä lainvalintaa koskevia säännöksiä.

Osapuolet pyrkivät ratkaisemaan Sopimukseen liittyvät mahdolliset erimielisyydet keskinäisin neuvotteluihin. Jos Osapuolet eivät pääse neuvottelutulokseen, ratkaistaan ristiriidat ensiasteena Oulun käräjäoikeudessa.

34. Asiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimus muodostuu alla todetuista sopimusasiakirjoista. Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä (pienempinumeroinen on ensisijainen):

1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja sen jälkeen ehtojen liitteet numerjärjestyksessä
2. Tämä sopimusasiakirja
3. Sopimuksen liitteet numerjärjestyksessä siltä osin kuin niitä ei nimenomaisesti mainita toisessa kohdassa tätä pätevyysjärjestystä
4. Tarjouspyyntö ja sen jälkeen tarjouspyynnön liitteet siltä osin kuin ne eivät ole Sopimuksen liitteitä eikä niitä nimenomaisesti mainita toisessa kohdassa tätä pätevyysjärjestystä
5. JYSE 2025 Palvelut -ehdot
6. Tarjous ja sen jälkeen tarjouksen liitteet

35. Liitteet

Sopimukseen kuuluu seuraavat liitteet:

- Liite 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot
- Liite 1.1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Liite 1.2: Rekisterinpitäjän ohjeet Käsittelijälle
- Liite 1.3: Henkilötietojen siirto EU/ETA:n ulkopuolelle
- Liite 1.4: Ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
- Liite 2: Code of Conduct
- Liite 3: Palvelukuvaus
- Liite 4: Laskutusosoite ja laskutusohje
- Liite: JYSE 2025 Palvelut -ehdot

36. Allekirjoittajat

Tilaaajan allekirjoittaja:

Nimi: [xx]

Asema/titteli: [xx]

Toimittajan allekirjoittaja:

Nimi: [xx]

Asema/titteli: [xx]

Allekirjoitukset

Sopimus on allekirjoitettu sähköisesti.
