

Ikääntyneiden palvelujen hankinta



6.6.2024

[pp.kk.2024]

[Sopimustunniste]

Liite 3 Sopimusluonnos

Sopimus ikääntyneiden palvelujen hankinnasta

Sisällys

1	Sopimuksen osapuolet.....	4
1.1.	Tilaaja	4
1.2.	Palveluntuottaja	4
2	Määritelmät	4
3	Sovellettavat yleiset sopimusehdot.....	6
4	Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet.....	6
5	Yhteys- ja vastuuhenkilöt	6
5.1.	Yleistä	6
5.2.	Sopimusyhteyshenkilö.....	6
5.3.	Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö.....	7
5.4.	Toimintokohtainen vastuuhenkilö	7
5.5.	Sote- valvontalain mukainen vastuuhenkilö.....	7
6	Sopimuksen kohde	7
7	Sopimuskausi.....	8
8	Hinta ja hinnanmuutokset	9
8.1.	Palvelun hinta.....	9
8.2.	Hinnan muuttaminen	9
8.3.	Liikasuoritukset.....	11
9	Maksuehdot, sähköinen tilaaminen ja laskutus	11
9.1.	Laskutus verkkolaskutuksena.....	11
9.2.	Muutokset maksuehtoihin.....	11
9.3.	Laskutus sähköisessä palvelussa	12
10	Alihankinta.....	12
11	Ryhmittymä	13
12	Keskeinen palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö.....	13
13	Palveluntuottajan toimintaedellytykset ja yhteistyö.....	15
13.1.	Palvelun laatu	15
13.2.	Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö	15
13.3.	Henkilöstön kielitaito	15
13.4.	Palveluntuottajan laadun seuranta ja raportointi	16
13.5.	Palvelun kehittäminen	16
13.6.	Palveluntuottajan vakavaraisuus.....	17
14	Palvelun valvonta, omavalvonta ja rekisteröinti	17
14.1.	Hyvinvointialueen toteuttama palvelun ohjaus ja valvonta	17
14.2.	Tilaajan tarkastusoikeus	18

14.3.	Toiminnassa olevan virheen tai puutteen korjaaminen	18
14.4.	Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti	18
14.5.	Palveluntuottajan omavalvonta	19
14.6.	Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus.....	20
15	Sopimusrikkomustilanteet	20
15.1.	Virhe.....	20
15.2.	Reklamaatiot	21
15.3.	Hinnan pidättäminen ja hinnanalennus.....	21
15.4.	Sopimussakot	21
15.5.	Sopimuksen purkaminen.....	24
15.6.	Vahingonkorvaus	24
16	Palvelun jatkuvuuden turvaaminen.....	25
16.1.	Sopimusperusteinen varautuminen.....	25
16.2.	Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus.....	26
16.3.	Palvelun jatkuvuuden turvaaminen erityistilanteissa	26
16.4.	Ylivoimainen este.....	27
17	Salassapito ja henkilötietojen käsittely	27
17.1.	Henkilötietojen rekisterinpito, tietosuoja ja tietoturva	27
17.2.	Asiakastietojen salassapito	27
17.3.	Asiakastietojen kirjaaminen, tallentaminen ja luovuttaminen	28
18	Sopimusasiakirjojen julkisuus	28
19	Vakuutukset.....	28
20	Immateriaalioikeudet.....	29
21	Sopimuksen muuttaminen	29
22	Tilaajan irtisanomisoikeus muutostilanteissa.....	29
23	Kartelliehto	29
24	Hankintamenettelyyn liittyvät seuraamus.....	30
25	Palveluntuottajan vakuutus pakotteista.....	30
26	Erimielisyydet ja sovellettava laki	31
27	Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys.....	31
28	Allekirjoitukset ja sopimuskappaleet	32

1 Sopimuksen osapuolet

1.1. Tilaaja

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä "tilaaja")

Y-tunnus 3221340-6

Suutarinkatu 2 05900 Hyvinkää

1.2. Palveluntuottaja

X Oy (jäljempänä "palveluntuottaja")

Y-tunnus

Osoite

Molemmat jäljempänä myös "osapuoli tai osapuolet"

2 Määritelmät

JYSE kohdan 1 lisäksi sopimuksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

Asiakas

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

Asiakasasiakirja

tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakasasiakirjalaki) mukaista asiakirjaa, joka on laadittu tai vastaanotettu tai joka sisältää tietoja asiakkaan sosiaali- tai terveyspalvelujen tarpeen arviointia varten, tarvittavien palvelujen järjestämisestä tai toteuttamista varten taikka lääkkeen toimittamista varten.

Asiakassuunnitelma

tarkoittaa asiakaslain 7 §:n ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n asiakassuunnitelmaa sekä 36 §:n mukaista palvelutarpeen arviointia.

Asiakastieto

tarkoittaa terveydenhuollon potilastietoa ja sosiaalihuollon asiakastietoa.

Asiakkaan palveluista vastaava työntekijä

tarkoittaa tilaajan sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja tai muuta asiakkaan työntekijää, joka hoitaa asiakkaan asioita.

Hyvinvointialue

tarkoittaa laissa sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta (616/2021) tarkoitettua Keski-Uudenmaan hyvinvointialuetta.

Hyvinvointialueita koskevat lait

tarkoittaa sopimuksen kohdassa 12 mainittuja hyvinvointialueiden toimintaa säänteleviä lakeja.

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.

Nivelvaihe

tarkoittaa vaihetta, jolloin edellinen palveluntuottajarekisterin sisäisten kilpailutusten perusteella solmittu sopimuskausi on päätymässä ja tilaaja järjestää uuden rekisterin sisäisen kilpailutuksen.

Palvelu

tarkoittaa tässä sopimuksessa ja palvelunkuvauksessa yksilöityä palvelua.

Pakote

tarkoittaa Suomen viranomaisen, Euroopan unionin tai Yhdistyneiden kansakuntien asettamaa pakotetta.

Palvelukuvaus

tarkoittaa tämän sopimuksen liitteinä olevia, palveluntuottajarekisterin sisäiseen kilpailutukseen perustuvia palvelukuvausliitteitä, joissa 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 1 Palveluntuottajarekisterin periaatteet.

Palveluyksikkö

tarkoittaa yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi sisältää useita toimipaikkoja palveluyksikön rekisteröinnin mukaisesti.

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.

Sisäinen kilpailutus

tarkoittaa hankinnan tuloksena syntyvän järjestelyn sisällä järjestettävää tarjouskilpailua.

Sopimus tarkoittaa tätä palvelusopimusta liitteineen.

Tilaaaja tarkoittaa hankinnan toteuttavaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialuetta

3 Sovellettavat yleiset sopimusehdot

Siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, sopimukseen sovelletaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022 (jäljempänä "JYSE").

4 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 3 Palveluntuottajarekisterin periaatteet.

5 Yhteys- ja vastuuhenkilöt

5.1. Yleistä

Palveluntuottaja ja tilaaja nimeävät yhteys- ja vastuuhenkilöt tämän kohdan mukaisesti. Palveluntuottajan yhteys- ja vastuuhenkilöiden tehtävät sisältyvät palvelun hintaan.

Yhteys- ja vastuuhenkilöt sopimuskauden alkaessa ovat liitteen 9 Yhteyshenkilöt mukaiset. Yhteyshenkilön muuttumisesta on kirjallisesti 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.

5.2. Sopimusyhteyshenkilö

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.

5.3. Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä tilaajaa varten sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä annetun lain (612/2021, järjestämislaki) 14 §:n mukainen toiminnasta vastaava vastuuhenkilö sekä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä. Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa sote-järjestämislaissa säädettyjen vaatimusten ja sopimusvelvoitteiden täyttyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla.

5.4. Toimintokohtainen vastuuhenkilö

Palveluntuottaja nimeää tarvittaessa lisäksi toimintokohtaisen vastaavan vastuuhenkilön, jonka tehtävänä on huolehtia järjestämislain 14 §:n mukaisesti vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla.

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

5.5. Sote- valvontalain mukainen vastuuhenkilö

Palveluntuottajalla on oltava sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki) mukainen, lupaviranomaisen vaatimusten mukainen vastuuhenkilö palveluyksikölle tai eri palvelualueiden vastuuhenkilöt lupaviranomaisen vaatimusten mukaisesti. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilön on täytettävä liitteen 5 *Palvelukuvaus* mukaiset vaatimukset.

6 Sopimuksen kohde

[OHJE: täydentyy kunkin palveluntuottajarekisterin sisäisen tarjouspyynnön mukaisesti] Sopimuksen kohteena ovat ikääntyneille henkilöille tarkoitetut palvelut. Palvelun tarkempi sisältö on kuvattu tarjouspyynnössä ja erityisesti liitteessä 5 *Palvelukuvaus*.

Sopimus perustuu luotavan järjestelyn sisäiseen kilpailutukseen/etusijajärjestykseen ja hankintapäätökseen [OHJE: *Muokkaa järjestelyn mukaiseksi ja lisää päätöksen päivämäärä ja §*].

Palveluntuottaja on hyväksytty tuottamaan palvelua seuraavissa palveluntuottajarekisterin luokissa ja sopimuksen osissa:

[OHJE: *Lisätään palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti osiot, joihin palveluntuottaja on valittu.*]

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

Palveluntuottajien on huomioitava, että palveluun ja palveluntuottajan toimintaan sovelletaan hyvinvointialueita koskevia lakeja, jotka on kuvattu kohdassa 12. Siltä osin, kuin hyvinvointialueita koskevien lakien voidaan tulkita olevan ristiriidassa sopimuksen kanssa, sovelletaan lakien säännöksiä ensisijaisina.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määrää-ostovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Tilaaja voi käyttää rinnakkaisena järjestämistapana palveluseteliä, asiakasseteliä, henkilökohtaista budjettia tai vastaavaa järjestelyä sopimuksen kohteena olevissa palveluissa sopimuskauden aikana, mikä voi vaikuttaa hankintamäärään.

Palveluntuottaja tarjoaa tilaajalle palvelua kapasiteettinsa rajoissa, eikä palveluntuottaja velvoiteta pitämään kapasiteettia vapaana tilaajaa varten.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää sopimusta tai tilaajaa (organisaation nimeä) yleisenä referenssinä markkinoinnissaan ja tiedottamisessaan vain tilaajan erikseen antamalla kirjallisella luvalla.

Palveluntuottajan on käynnistettävä palvelun tuottaminen viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa sopimuksen voimaantulosta. Uuden palveluyksikön, jonka palvelu ei vielä ole käynnistynyt tarjouksen jättämiseksi asetettuun määräaikaan mennessä, on käynnistettävä palvelun tuottaminen viimeistään yhden (1) vuoden kuluessa siitä, kun hankintapäätös sai lainvoiman.

Tämän ehdon täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 4.

7 Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan [pp.kk.vvvv]. Jos sopimus allekirjoitetaan myöhemmin kuin edellä mainittuna päivänä, sopimus tulee voimaan, kun se allekirjoitettu.

[OHJE: *Sopimus tehdään kunkin palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnön mukaisesti sopimuskaudeksi. Tarjouspyynnön mukainen ehto sopimuskaudesta lisätään tähän.*]

Palveluntuottajan tultua hyväksytyksi tuottamaan palvelua tämän sopimuksen perusteella, ne asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palvelussa osapuolten aiemman sopimuksen, maksusitoumuksen tai päätöksen perusteella, tulevat tämän sopimuksen piiriin, ellei tilaaja muuta erikseen ilmoita.

Sopimuksen kohteena ovat pääosin asiakkaan pitkäkestoiset tai pysyvät palvelut. 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 tilauksen tai sopimuksen mukaisesti.

- Mikäli tilaaja järjestää samaa palvelua koskevan uuden kilpailutuksen, ja palveluntuottaja tulee valituksi tuottamaan palvelua myös uudessa kilpailutuksessa, siirtyvät asiakaskohtaiset palvelut uuden sopimuksen ehtojen piiriin.
- Mikäli tilaaja kilpailuttaa palvelun uudelleen ja palveluntuottaja ei tule valituksi uudessa kilpailutuksessa palveluntuottajaksi, sovelletaan asiakaskohtaiseen palveluun edelleen tämän sopimuksen ehtoja, ellei tilaaja toisin päättä.

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

[OHJE: *Tilaaja täsmentää palvelun hintaa koskevat ehdot kussakin palveluntuottajarekisterin sisäisessä kilpailutuksessa*]

Palvelun hinnat ovat liitteen *Palveluntuottajan tarjous* mukaiset. Palvelun hinnan määrittymistä koskevat ehdot on kuvattu tarkemmin palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen ehdoissa.

Hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti. Kilpailutuksessa käytetty kokonaisvertailuhinta on julkinen.

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

Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisen kustannukset, ellei sisäisen kilpailutuksen ehdoissa nimenomaan toisin määrätä.

Tilaaja korvaa palveluun liittyvien matkojen matkakustannuksia palveluntuottajarekisterin tarjouspyynnön ehtojen mukaisesti. Muita matka- ja majoituskustannuksia tai matka-aikaa ei korvata.

8.2. Hinnan muuttaminen

[OHJE: *Tilaaja asettaa kiinteähintaisen sopimuskauden pituuden sekä hinnan muuttamisen perusteen ja tarkemmat ehdot tarkistamisesta tarvittaessa erikseen kussakin hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa. Tilaaja voi muuttaa kiinteähintaisen sopi-*

muskahden pituutta ja hinnan muuttamisen perusteita kussakin hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa. Jos tilaaja ei ilmoita muuta, hinta on kiinteä yhden (1) vuoden ajan sisäisen kilpailutuksen mukaisen sopimuskauden alusta lukien.]

Hinta on kiinteä yhden (1) vuoden ajan sopimuksen voimaantulosta, ellei sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä muuta ilmoiteta. Tämän jälkeen kummallakin osapuolella on oikeus ehdottaa hinnan muuttamista kalenterivuositain. Hinnanmuutosehdotus [pp.kk.vvvv] alkavalle sopimusvuodelle on tehtävä [pp.kk.vvvv] mennessä ja tämän jälkeen vuosittain [x-kuun] loppuun (pp.kk.) mennessä. Mikäli hinnanmuutosesitystä ei tehdä määräajassa, hinnat pysyvät muuttumattomina seuraavaan hinnan muutoksen ajankohtaan saakka.

Palveluntuottajan on esitettävä hinnan muuttamista koskevan ehdotuksen yhteydessä tilaajalle asianmukainen kirjallinen selvitys hinnanmuutoksen perusteista. Selvitys on annettava tilaajan edellyttämässä muodossa. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosehdotus sähköpostitse tilaajan kirjaamoon osoitteella kirjaamo.hva@keusote.fi ja sopimuksen sopimussyhteyshenkilölle. Ehdotuksessa on viitattava tähän sopimukseen.

Hinnan muuttamisen perusteena käytetään Valtiovarainministeriön tuottamaa hyvinvointialueiden rahoituksesta annetun lain (617/2021) 8 §:n 2 momentissa tarkoitettua hyvinvointialueiden hintaindeksiä. Osapuoli voi esittää sopimuksen hintoja muutettavaksi enintään Valtiovarainministeriön viimeisimmän julkistetun hyvinvointialueiden hintaindeksin vuosimuutosprosenttia vastaavalla prosenttiosuudella. Valtioneuvoston asetuksella (1392/2022) säädetään tarkemmin hyvinvointialueindeksin laskennasta. Selvytyden vuoksi todetaan, että tilaajalla on myös oikeus vaatia, että hintoja alennetaan edellä mainituilla perusteilla. Jos edellä mainittua indeksiä ei sopimuskaudella enää julkaistaisi tai hyvinvointialueiden käyttöön julkistettaisiin muu hyvinvointialuille kohdennettu vastaava indeksi, tilaaja päättää, mitä vastaavaa indeksiä hinnanmuutoksiin sovelletaan.

Hinnanmuutoksen voimaantulo edellyttää tilaajan hyväksyntää. Tilaajalla on oikeus hylätä hinnanmuutosehdotus, joka ei perustu sopimuksen hinnanmuutosta koskevaan ehtoon. Jos tilaaja hyväksyy hinnanmuutoksen, tilaaja tekee asiasta viranhaltijapäätöksen, joka toimitetaan tiedoksi palveluntuottajalle. Ilman viranhaltijapäätöstä hinnanmuutos ei tule voimaan. Vahvistettu uusi hinta on voimassa kunnes hintaa seuraavan kerran sopimusehtojen mukaisesti muutetaan.

Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla ja palveluntuottajalla yhdeksän (9) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

Uusien, vasta sopimuskauden aikana toimintansa aloittavien palveluyksiköiden kiinteään hinnan kauteen ja hinnanmuutoksiin sovelletaan samoja ehtoja kuin sopimuskauden alusta lähtien toimineiden.

Asiakaskohtaisen palvelun hinnan muodostuminen palveluntuottajarekisterissä toteutetun rinnakkaisen kilpailutuksen jälkeen on kuvattu liitteessä 2 Palveluntuottajarekisterin periaatteet.

8.3. Liikasuoritukset

Mikäli palveluntuottajalle on tehty perusteettomia suorituksia palveluista, palveluntuottajan on viipymättä palautettava palveluista maksettu aiheeton korvaus, joiden maksamiselle ei ole ollut perustetta esimerkiksi sopimuksen vastaisen toiminnan tai toiminnan päättymisen, sopimuksen irtisanomisen, purkamisen tai muun vastaavan vuoksi.

9 Maksuehdot, sähköinen tilaaminen ja laskutus

9.1. Laskutus verkkolaskutuksena

Laskutus toimitetaan verkkolaskutuksena. Palveluntuottajalla on oikeus sovittuun hintaan, kun palvelu on sopimuksen mukaisesti ja hyväksyttävästi suoritettu. Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen.

Maksuehto on 30 päivää netto.

[OHJE: *Tilaaaja täsmentää laskutusta koskevat ehdot sopimusneuvotteluissa*]

Palveluntuottajan on toimitettava laskut annettujen ohjeiden mukaisesti eriteltynä siten, että erittely pitää sisällään selvityksen tehdyistä töistä. Laskun viitetiedoissa on mainittava laskun perusteena olevan voimassa olevan sopimuksen sopimustunniste.

Laskuihin ei saa lisätä tai sisällyttää pientoimitus- tai laskutuslisää, tilinhoitomaksuja tai muita vastaavia kustannuksia.

Laskusta tulee ilmetä vähintään arvonlisäverolain (1501/1993) 209 e § mukaiset tiedot. Mikäli kyseessä on arvonlisäveroton terveyden- ja sairaanhoitoon tai sosiaalihuoltoon liittyvä palvelu, tulee jokaisessa laskussa olla merkintä ”Veroton AVL 130 a §:ssä tarkoitettu myynti”.

Laskut toimitetaan tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti verkkolaskuna:

OVT tunnus: 003732213406

Operaattorin (Telia/CGI) välittäjä-tunnus: 003703575029

Operaattori Telia/CGI

Viite [täydennetään sopimusneuvotteluissa]

Maksuehtojen täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 10.

9.2. Muutokset maksuehtoihin

Tilaaaja voi tarkentaa ja muuttaa maksuehtoja kussakin hankintajärjestelmän sisäisessä tarjouspyynnössä.

9.3. Laskutus sähköisessä palvelussa

Mikäli tilaajan näin haluaa, palveluntuottaja on velvollinen käyttämään Parasta palvelua (PSOP) tai muuta vastaavaa palvelua tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti. Tilaaja voi halutessaan siirtyä tekemään palvelutilauksia edellä mainitussa palvelussa. Palveluntuottajan on tallennettava tiedot palveluun kilpailutuksessa tekemänsä tarjouksen mukaisesti ja tilaajan ohjeistamassa muodossa ja tilaajan näin halutessa ilmoitettava vapaista paikoista.

10 Alihankinta

Palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Alihankinnan tai alihankkijan sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman osuus saa olla enintään 49 % palveluntuottajan tilaajalle tuottamista palveluista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa tarkoitettu palveluyksikön vastuuhenkilö ei saa olla alihankkijan palveluksessa. Alihankkijoiden ketjuttaminen on kielletty.

Alihankintaa koskevat rajoitukset eivät koske sellaisia palveluja, jotka eivät ole asiakkaille annettavia sosiaali- ja terveystalvveluja. Näihin kuuluvat esimerkiksi palveluntuottajan kirjanpito, palkanmaksu ja muut hallinnolliset tukipalvelut, henkilöstönruokailu, siivous ja kiinteistönhuolto.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön asettamia vaatimuksia ja hyvinvointialueen ohjeita. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkijat täyttävät järjestämislain 14 §:ssä säädettyt yksityistä palveluntuottajaa ja alihankkijaa koskevat vaatimukset. Palveluntuottajan vastuuseen sisältyy sen varmistaminen, että alihankkija ja sen toiminta täyttävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa säädettyt edellytykset. Alihankkijaa ei saa rasisittaa myöskään JYSE kohdan 3.7 mukainen peruste.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle alihankkijasta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaiset selvitykset sekä selvitykset järjestämislain 14 §:n mukaisten vaatimusten täyttymisestä vähintään 12 kuukauden välein. Selvitykset on toimitettava myös palveluntuottajan tehdessä alihankkijan vaihtamista koskevan esityksen tilaajalle.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää ainoastaan sopimuksessa nimettyjä, tilaajan hyväksymiä alihankkijoita. Jos nimetty alihankkija ei enää täytä alihankkijalle asetettuja vaatimuksia, palveluntuottajan on viipymättä tiedotettava tilaajaa ja ryhdyttävä toimenpiteisiin uuden, vaatimukset täyttävän alihankkijan löytämiseksi tai alihankkijan vastuulla olevien tehtävien sisällyttämiseksi palveluntuottajan omaan toimintaan.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä alihankkijaa ilman tilaajan etukäteen antamaan suostumusta. Jos palveluntuottaja aikoo sopimuskauden aikana vaihtaa alihankkijan tai nimetä uusia alihankkijoita, palveluntuottajan on tehtävä tilaajalle esitys suunnitellun alihankkijan hyväksymisestä hyvissä ajoin ennen muutoksen suunniteltua toteuttamista. Tilaajalla on oikeus kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämistä vastaavalle alihankkijalle hyväksyttävää korvaavaa alihankkijaa, tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

Palveluntuottajan alihankkijat ja alihankkijan tehtävät sopimuksen kohteena olevissa palveluissa ovat liitteen 8 *Alihankkijat* mukaiset.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 3.

11 Ryhmittymä

Silloin kun palveluntuottajana on ryhmittymä, ryhmittymän jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti sopimusvelvoitteiden täyttämistä. Ryhmittymän jäsenten on täytettävä palveluntuottajalle asetetut vaatimukset tehtäviensä ja vastuualueidensa mukaisella tavalla.

Yksi ryhmittymän jäsen toimii ryhmittymän yhteyspisteenä. Ellei muuta erikseen sovita, tarjouksen tekemisestä vastannut palveluntuottaja toimii ryhmittymän yhteyspisteenä. Kaikkien ryhmittymän jäsenten on osallistuttava sopimuksen mukaiseen yhteistyöhön niiden roolien ja työnjaon edellyttämässä laajuudessa. Ellein muuta erikseen sovita, ryhmittymä lähettää tilaajalle yhden laskun.

Tilaajalla on oikeus lähettää ryhmittymään kohdistuvat reklamaatiot ryhmittymän yhteen yhteyspisteeseen. Sopimusrikkomusten seurauksia laskettaessa ryhmittymä katsotaan yhdeksi oikeushenkilöksi siten, että esimerkiksi sopimussakot peritään vain kertaalleen.

12 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 terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994, terveydenhuollon ammattihenkilöasetus)
- Hallintolaki (434/2003)
- Kielilaki (423/2003)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012, vanhuspalvelulaki)
- Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, sosiaalihuollon ammattihenkilölaki)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994, terveydenhuollon ammattihenkilölaki)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (720/2021).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, (812/2000, asiakaslaki) sen mahdollisesti korvaava uusi asiakas- ja potilaslaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (741/2023, asiakastietolaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, julkisuuslaki)
- Pelastuslaki (379/2011)
- Sisäministeriön asetus palovaroittimien sijoittamisesta ja kunnossapidosta (239/2009)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuojalaki (1050/2018) sekä EU:n yleinen tietosuojasetus (EU) (2016/679) (yhdessä myös tietosuojasääntely)
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016, sosiaalihuollon ammattihenkilöasetus)
- Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin (308/2023)
- Ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus- ja työtiloista (1008/2017)

Hyvinvointialueita koskevat lait

- Hyvinvointialue- ja maakuntajakolaki (614/2021)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021, hyvinvointialuelaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuolto- ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta (616/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, järjestämislaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021)

13 Palveluntuottajan toimintaedellytykset ja yhteistyö

13.1. Palvelun laatu

Palveluntuottajalla on oltava hyvinvointialueen hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen ja muut toimintaedellytykset, joilla se pystyy huolehtimaan sopimuksen kohteena olevien palvelujen asianmukaisesta tuottamisesta. Toimintaedellytysten on oltava riittävät tilaajan hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden.

Palveluntuottajan ja alihankkijan on noudatettava palveluja toteuttaessaan julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia.

13.2. Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ja muu ammattihenkilöstö. Henkilöstöllä on oltava palveluntuottajan toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus ja riittävä osaaminen ja ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat. Henkilöstön on täytettävä laissa asetetut alakohtaiset vaatimukset sekä liitteessä *Palvelukuvaus* henkilöstölle asetetut vähimmäisvaatimukset.

Jos palveluntuottaja käyttää asiakas- ja potilastyössä vuokratyöntekijöitä tai alihankkijan työvoimaa, on näiden toimittava työsopimuslain (55/2001) 1 luvun 7 §:n 3 momentissa tarkoitetulla tavalla palveluntuottajan johdon ja valvonnan alaisena tai sopimuksen perusteella palveluntuottajan ohjauksessa. Vuokratyövoiman tai alihankkijan työvoiman käyttäminen on sallittua vain palveluntuottajan omaa työvoimaa täydentävästi. Palveluntuottajan on varmistuttava, että vuokrattu tai alihankintana hankittu henkilöstö täyttää laissa ja sopimuksessa asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö.

Palveluntuottajan on tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava palvelun tuottamiseen osallistuva työntekijä, joka ei vastaa lain tai sopimuksen vaatimuksia tai jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 7.

13.3. Henkilöstön kielitaito

Palvelu on tuotettava suomen kielellä.

Kaikilla asiakaskohtaisen palvelun tuottamiseen osallistuvilla työntekijöillä on oltava hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi, kielitaito todistetaan kirjallisesti tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoittamista, ellei muuta ole erikseen sovittu. Tilaajan näin erikseen pyytäessä sopimuskauden aikana muutokset hyväksytetään tilaajalla, ennen uuden työntekijän ensimmäistä tehtävää.

13.4. Palveluntuottajan laadun seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua tarkoituksenmukaisin ja riittävin keinoin.

Laadun seurantaan kuuluu asiakaspalautteen kerääminen asiakkailta, heidän omaisiltaan sekä asiakkaan työntekijältä. Palveluntuottajan on kerättävä asiakaspalaute käyttäen saavutettavia ja esteettömiä menetelmiä. Tilaajalla on oikeus edellyttää, että palveluntuottaja toteuttaa asiakaspalautteen keräämisen tilaajan käytäntöjen mukaisesti siten, että tulokset ovat vertailukelpoisia. Palautteen keräämisen tarkemmasta toteutuksesta, ajankohdista ja menetelmistä sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan kesken.

JYSE 5.3 kohdan tarkoittamia laadun seurantakokouksia voidaan järjestää kerran vuodessa ja muutenkin tilaajan sitä pyytäessä. Lisäksi osapuolten yhteyshenkilöt keskustelvat tarpeen mukaan palveluihin liittyvistä käytännöistä ja linjauksista, jotta sopimuksen mukainen palvelu pysyy asiakkaiden kannalta tasapuolisena ja käytännöt yhtenäisinä tilaajan muilla järjestämistavoilla toteuttaman palvelutoiminnan kanssa.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle palveluntuottajan alihankkijan palvelun laatua koskeva raportointi mikäli tilaaja näin haluaa. Raportointi sisältyy palvelun hintaan.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 5.1–5.3.

13.5. Palvelun kehittäminen

Palveluntuottajan on kehitettävä omaa toimintaansa palvelun tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotava tietoa sopimukseen kuuluvaan yhteistyöhön ja tilaajan toteuttaessa palveluiden yhteensovittamista hyvinvointialueella järjestämisvastuunsa mukaisesti. Toiminnan johtamisessa on oltava asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun toteuttamista, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

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.

Tilaaja vastaa omalta osaltaan siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan sopimuksen mukaisesti ja että tilaaja antaa palveluntuottajalle oikeat ja riittävät tiedot palvelun tuottamista varten. Palveluntuottajalla on velvollisuus myötävaikuttaa siihen,

että tilaaja toimittaa riittävät tiedot, muun muassa esittämällä kysymyksiä ja toimittamalla tilaajalle listan tarvittavista tiedoista.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtia 6 ja 8.

13.6. Palveluntuottajan vakavaraisuus

Palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämisestä.

Palveluntuottaja ei saa olla konkurssissa. Jos yksityinen palveluntuottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa. Palveluntuottaja ei saa olla huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamista taikka käyttänyt määräysvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana. Palveluntuottaja ei saa olla ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloistaan. Edellä mainitut vaatimukset koskevat myös sitä, joka omistuksen, sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella käyttää määräämisvaltaa yksityisen palveluntuottajan puolesta.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajavastuulain mukaiset selvitykset sekä selvitys järjestämislain 14 §:n mukaisten vaatimusten täyttymisestä tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein sekä tilaajan erikseen pyytäessä.

Tämän kohdan täydennyksenä noudatetaan JYSE kohtia 18 ja 19.

14 Palvelun valvonta, omavalvonta ja rekisteröinti

14.1. Hyvinvointialueen toteuttama palvelun ohjaus ja valvonta

Tilaaja ohjaa ja valvoo palveluntuottajaa ja alihankkijaa hyvinvointialuelain 10 §:ssä kuvulla tavalla sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaisesti.

Tilaaja varmistaa ohjauksella ja valvonnalla, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla ja alihankkijalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Osana valvontaa tilaaja toteuttaa neuvotteluja ja ohjauskäyntejä harkintansa mukaan. Palveluntuottajan alihankkijan on osallistuttava ja myötävaikutettava ohjauksen ja valvonnan toteuttamista.

Palveluntuottajan ja alihankkijan on noudatettava tilaajan järjestämisvastuunsa nojalla yksityiselle palveluntuottajalle antamia ohjeita ja tilaajan asiakkaidensa palvelujen yhteensovittamiseksi määrittelemiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja. Palveluntuottajan ja alihankkijan on toimittava integraation toteutumisen edellyttämässä ja muussa tämän sopimuksen ja sen liitteiden mukaisessa yhteistyössä tilaajan ja muiden palveluntuottajien kanssa.

Tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta ja alihankkijalta palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset maksutta ja salassapitovelvoitteen estämättä. Tiedot ja selvitykset on annettava tilaajan asettamassa määräajassa.

14.2. Tilaajan tarkastusoikeus

Hyvinvointialueen viranomaisella oikeus tarkastaa palveluntuottajan tiloja ja laitteita palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten. Tarkastusoikeus koskee myös palveluntuottajan alihankkijaa. Hyvinvointialueella on oikeus milloin tahansa päästä palveluntuottajan ja alihankkijoiden tiloihin tarkastusta toteuttaessaan. Tarkastusoikeus ei koske pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyjä tiloja, ellei tarkastaminen ole välttämätöntä asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi.

Tilaaaja ilmoittaa tarkastuksen aloittamisajankohdan palveluntuottajalle ja alihankkijalle, jollei ilmoittaminen vaaranna tarkastuksen tarkoituksen toteutumista. Palveluntuottajalla tai alihankkijalla ei ole oikeutta siirtää tarkastusta.

Palveluntuottajalla tai alihankkijalla, jota tarkastus koskee on oikeus olla läsnä tarkastuksessa. Tarkastukseen mahdollisesti liittyvät asiakkaiden tai asiakkaiden omaisten haastattelut toteutetaan ilman palveluntuottajan läsnäoloa.

Tilaaaja laati tarkastuksesta tarkastuskertomuksen, joka annetaan tiedoksi palveluntuottajalle ja alihankkijalle, jota se koskee.

Tämän kohdan täydennyksenä noudatetaan JYSE kohtia 5.1 – 5.4 ja 5.6. JYSE kohtaa 5.5. ei sovelleta.

14.3. Toiminnassa olevan virheen tai puutteen korjaaminen

Jos palveluntuottajan tai alihankkijan toiminnassa esiintyy epäkohtia tai puutteita, on palveluntuottajan korjattava ne tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat on korjattava heti.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen tilaajalle tilaajan ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt, virheen johdosta tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet, niiden aikataulu sekä muut tilaajan selvityspyynnössään yksilöimät seikat.

14.4. Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti

Palveluntuottaja ja palveluyksikkö on rekisteröitävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 3 luvun tarkoittamalla tavalla. Rekisteröinnistä on oltava tehtynä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 21 §:n mukainen päätös ennen palvelutoiminnan aloittamista tai sen muuttamista. Aiemman yksityistä sosiaali- ja terveystalveta koskevan

lainsäädännön perusteella myönnetty lupa yksityisestä sosiaalipalvelusta tai yksityisestä terveydenhuollosta jää voimaan ja palveluntuottaja saa jatkaa toimintaansa sen perustella.

Rekisteröinnin tulee oikeuttaa sopimuksen mukaisten palveluiden tuottamiseen. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröintipäätöksen ehtoja. Voimassa ei saa olla valvontaviranomaisen antama määräystä toiminnan keskeyttämisestä. Jos rekisteröintiä ei ole tai valvontaviranomainen keskeyttää toiminnan tai poistaa palveluyksikön tai palveluntuottajan rekisteristä, tilaajalla on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi.

14.5. Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottaja sitoutuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoimintansa, mahdollisten alihankkijoiden toiminnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden omavalvontaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 27 – 30 §:n mukaisesti.

Palveluntuottajalla on oltava palvelua koskeva, ajantasainen ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 27 §:n vaatimukset täyttävä, omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja sisällön osalta on noudatettava kulloinkin voimassa olevia alemman tasoisia määräyksiä, kuten Valviran määräystä 1/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa luvussa 16 ”Palvelun jatkuvuuden turvaaminen” kuvatulla tavalla.

Palveluntuottaja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain tarkoittama vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on lisäksi laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 26 §:n tarkoittama omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omailtaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä

palveluyksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Palveluntuottaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta myös alihankkijansa osalta.

14.6. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä tilaajalle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palveluntuottajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle muista tiedossaan olevista olennaisista asioista, joita koskee raportointivelvoite tai joilla saattaisi olla vaikutusta asiakkaan oikeuksien toteutumiseen taikka asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan.

Palveluntuottajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle, jos palveluntuottajan toiminnassa tai taloudellisessa asemassa tapahtuu muutoksia, jotka voivat merkittävästi vaikuttaa palveluntuottajan kykyyn ja mahdollisuuksiin tuottaa sopimuksen mukaista palvelua. Tällaisina olennaisina muutoksina pidetään ainakin JYSE 18.1–18.2 kohdissa tarkoitettuja olosuhteita.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohta 18.

15 Sopimusrikkomustilanteet

15.1. Virhe

Palvelussa on virhe, kun palvelu tai sen tuottaminen tapahtuu vastoin sopimusta, lain säännöstä tai viranomaisen määräystä. Palvelussa on virhe myös silloin, jos siinä on valvontaviranomaisen toteama epäkohta tai puute. Palvelun virheellä tarkoitetaan muun muassa sitä, että palvelut eivät vastaa hankinnan tarjouspyynnössä palveluntuottajalle asetettuja vähimmäisvaatimuksia tai muita tässä sopimuksessa ja hankinnan asiakirjoissa tarkoitettuja vaatimuksia.

Jollei palveluntuottaja tai alihankkija ei korjaa virhettä, epäkohtaa tai puutetta 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.

15.2. Reklamaatiot

JYSE 13 luvun täydennyksenä sovitaan seuraavaa:

Reklamaatiot voidaan tehdä kirjallisesti tai sähköpostilla palveluntuottajan ilmoittamalle yhteyshenkilölle 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, ja sähköinen, kun tilaaja on lähettänyt sähköpostin annettuun osoitteeseen.

15.3. Hinnan pidättäminen ja hinnanalennus

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

Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta virhettä vastaava määrä.

Tämän kohdan täydennyksenä sovelletaan JYSE kohtaa 13.

15.4. Sopimussakot

[OHJE: *Tilaaja voi asettaa sopimussakkojen perusteet ja sakkojen määrät kussakin palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä erikseen. Ellei sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä muuta ilmoiteta, noudatetaan tämän ehdon mukaisia sopimussakkoehdoja*].

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon 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.

Toistuvina sopimussakkoon oikeuttavat virheet muodostavat olennaisen virheen. Sopimussakkoon 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.

Tilaajalla on oikeus vähentää sopimussakko palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

15.4.1. Kielto ohjata uusia asiakkaita

Jos virhe on merkittävä, tilaaja voi sopimussakon lisäksi asettaa kiellon ohjata toimintayksikön palveluun uusia asiakkaita.

Merkittävänä virheenä pidetään esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavaa epäkohtaa tai asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa, vaaratilannetta tai puutetta, jota palveluntuottaja ei ole kyennyt korjaamaan viiveettä omavalvonnallisin toimin tai on selvää, ettei palveluntuottaja kykene sitä korjaamaan.

Merkittävänä virheenä pidetään myös

- toistuvaa, aiheelliseksi havaittua negatiivista palautetta asiakkaan asioissa, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta
- toistuvaa asiakkaalle kuuluvan palvelun saamatta jäämistä
- merkittävää kertaluontoista tai toistuvaa tai yli kahden (2) viikon jatkuvaa henkilöstömitoituksen alitusta
- henkilöstöä koskevien vähimmäisvaatimusten täyttymättä jäämistä
- muuta näihin rinnastuvaa tilannetta.

Tilaaaja asettaa kiellon määräaikaisena. Kiellon pituus määritellään suhteessa virheen merkitykseen. Kielto voi olla voimassa kerrallaan enintään kolme (3) kuukautta. Kielto päättyy määräajan kuluessa, jos virhe on asianmukaisesti korjattu ja palveluntuottaja on antanut luotettavan selvityksen korjaavista toimenpiteistä sekä omavalvonnallisista toimenpiteistä, joilla virheen uusiutuminen ehkäistään. Tilaaaja voi harkintansa mukaan peruuttaa kiellon aikaisemminkin, jos virhe on asianmukaisesti korjattu.

15.4.2. Henkilöstöä koskevat vaatimukset

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, jos palveluntuottaja ei noudata palveluyksikön rekisteröintipäätöksen mukaisia tai liitteessä 5 *Palvelunkuvaus* yksilöityjä, palvelua toteuttavalle vastuuhenkilölle tai henkilöstölle asetettuja koulutukseen ja kokemukseen sekä kielitaitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia.

- Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.
- Jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä tilaajan huomautuksen yhteydessä asettamassa määräajassa, kuitenkin viimeistään kuuden (6) viikon kuluessa, sopimussakko on viisisataa (500) euroa / alkava viikko / vaatimukset alittava työntekijä. Sopimussakkoa peritään jokaiselta alkavalta kalenteriviikolta, kunnes asetetut vähimmäisvaatimukset täytyvät, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajalta.
- Jos rikkomus kohdistuu palveluntuottajan lisälaatuna mahdollisesti tarjoamaan vastuuhenkilön tai henkilöstön osaamiseen tai koulutukseen liittyviin tekijöihin, jotka eivät täyty, sakon määrä on puolet edellä mainitusta sakon määrästä.

15.4.3. Henkilöstön mitoituksivaatimukset palveluyksikössä

Tilaaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluyksikön henkilöstömitoitus alittaa vanhuspalvelulaissa säädetyn tai palveluyksikön valvontalain tarkoittamassa rekisteröintipäätöksessä määritellyn taikka sopimuksen liitteen 5 *Palvelukuvaus* mukaisen henkilöstömitoituksen.

- Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus, jos mitoituksen alitus on kolmen viikon jaksolla vähemmän kuin 0,4 työpanosta.

- Jos mitoituksen alitus on 0,4 tai enemmän työpanosta tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä tilaajan huomautuksen yhteydessä asettamassa määräajassa, sopimussakko on neljä tuhatta (4000) euroa x henkilömitoituksen alittavan työpanoksen määrä / alkava kolmen viikon jakso, jolla mitoitus alittuu. Sakon määrän laskemisen perusteena on tilaajan asiakkaiden määrä toimintayksikössä. Jos alitus jatkuu pidempään kuin kuusi (6) viikkoa, tilaajalla on oikeus edellä mainittuun sakkoon kerrottuna luvulla 2.
- Esimerkki: Henkilöstömitoitus on 0,7 työntekijää / asiakas. Yksikössä on yhteensä 15 asiakasta. Tilaajana hankkii palvelua palveluyksiköstä 10 asiakkaalle. Toteutunut henkilöstömitoitus kolmen viikon seuranta-ajalla on ollut 0,66. Mitoituksen alitus on tällöin 0,04, joka alittuneena henkilöstömääränä on $10 \times 0,04 = 0,4$ työpanosta. Henkilöstömitoituksen alittamista koskevan sopimussakko on tällöin $4000 \text{ euroa} \times 0,4 = 1600 \text{ euroa}$.

15.4.4. Asiakkaan palvelut eivät toteudu

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli palveluntuottaja ei toteuta asiakkaan kotiin annettavaa palvelua tilaajan asiakkaalle palvelupäätöksessään myöntämän tuntimäärän ja asiakaskohtaisen tilauksen / asiakassuunnitelman mukaisesti. Oikeus sakkoon edellyttää, että virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta syystä.

- Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.
- Jos virhe toistuu yhden (1) vuoden jaksolla, on sakko 200 euroa / vuorokausi, jona asiakkaan palvelu ei toteudu myönnetyn tuntimäärän mukaisesti.
- Jos virhe toistuu kaksi (2) kertaa tai yhden (1) vuoden jaksolla, tilaajalla on oikeus edellä mainittuun sakkoon kaksinkertaisena.

15.4.5. Lääkehoidon koulutuksen ja luvan puuttuminen

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, jos asiakkaan kotihoidon, tuetun asumisen palvelussa tai yhteisöllisen asumisen palvelussa asiakkaan lääkehoidon toteuttamiseen osallistuu työntekijä, jolla ei ole laissa edellytettyä lääkehoidon koulutusta ja kirjallista lupaa lääkehoidon toteuttamiseen.

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, jos ympärivuorokautisen palveluasumisen, jokaisessa työvuorossa ei ole vähintään yksi (1) lain edellyttämän lääkehoidon koulutuksen omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta TAI muussa kuin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan lääkehoitoa toteuttaa muu kuin lain edellyttämän koulutuksen omaava työntekijä.

- Ensimmäisen todetun virheen seuraamus on huomautus.
- Jos virhe toistuu yhden (1) vuoden jaksolla, sopimussakko on viisisataa (500) euroa / työvuoro, jossa puute esiintyy.

15.4.6. Toteuttamissuunnitelma

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, jos palveluntuottaja ei laadi tai päivitä liitteen 5 Palvelukuvaus kohdan [XX] mukaista palvelun toteuttamissuunnitelmaa viimeistään palvelukuvauksen mukaisessa määräajassa.

Tilajalla on oikeus sopimussakkoon myös, jos toteuttamissuunnitelmaa ei ole päivitetty vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan asiakassuunnitelman muuttuessa viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa asiakassuunnitelman muuttamisesta.

- Ensimmäisellä kerralla, kun virhe todetaan, on seuraamuksena huomautus.
- Jos palveluntuottaja ei tämän jälkeen korjaa virhettä tilaajan asettamassa, kohtuullisessa määräajassa, taikka jos virhe toistuu, sopimussakko on 10 % / vrk / asiakas jokaisen alkavan vuorokauden osalta, jonka toteuttamissuunnitelma on myöhässä. Sopimussakon perusteena on asiakaskohtaisen palvelun vuorokausi- tai tuntihinta. Sakkoa peritään, kunnes asianmukaisesti laadittu toteuttamissuunnitelma on laadittu ja toimitettu tilaajalle.

15.5. Sopimuksen purkaminen

Osapuolen oikeudesta sopimuksen purkamiseen noudatetaan JYSE kohtaa 13.6.

Purkamiseen oikeuttavana olennaisena virheenä pidetään JYSE kohdan 13.6. mukaisen tilanteiden lisäksi muun muassa tilanteita joissa

- palvelun toteuttamisessa havaitaan asiakas- tai potilasturvallisuutta merkittävästi vaarantavia virheitä tai puutteita
- palveluntuottaja ei noudata valvontaviranomaisen antamaa korjauskehotusta tai määräystä vireiden ja puutteiden korjaamisesta
- palveluntuottaja ei korjaa merkittävää virhettä tilaajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa
- asiakkaan itsemääräämisoikeutta on rajoitettu lainvastaisella tavalla.

15.6. Vahingonkorvaus

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

Tilaja 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 myydyin 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.

16 Palvelun jatkuvuuden turvaaminen

16.1. Sopimusperusteinen varautuminen

Tilaajan tehtävänä on varmistaa valmiussuunnitelmin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä järjestämisvastuullaan olevien palvelujen ja tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös 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.

Osapuolet toteavat, että palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää sopimuskauden aikana yhteistyössä tilaajan kanssa toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet tunnistavat, että sopimuskauden aikaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa voi olla sopimuksen kohteena olevan palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, riskienhallintaan, palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun lain ja viranomaisten ohjeiden mukaisesti siten, että palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa. Palveluntuottajan on otettava varautumisessa huomioon asiakaskunnan haavoittuvuus. Varautumiseen kuuluu muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain tarkoittaman valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman laatiminen kriisi- ja häiriötilanteiden varalta sekä suunnitelman pitäminen ajan tasalla. Palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta on ilmentävä muun muassa miten palveluntuottaja on varmistanut palvelun jatkuvuuden esimerkiksi sähkökatkosten ja muiden ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta, epidemioiden tai pandemioiden varalta ja poikkeusolosuhteiden, kuten aseellisten selkkausten varalta.

Palveluntuottajan varautumiseen kuuluu konkreettinen toimintasuunnitelma, jossa on huomioitu palvelun tuottamisen edellyttämät välttämättömät tukipalvelut, kuten ateria- ja siivouspalvelut, mukaan luettuna mahdollinen tehostetun siivouksen vaatimus. Varautuminen ja jatkuvuuden hallinta sisältyy myös palveluntuottajan omavalvontaan. Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät palvelun hintaan.

Palveluntuottajan on osallistuttava valmiussuunnitteluun, 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 varautumisessa. 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 Valmuis 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 yksilöidystä häiriötilanteisiin liittyvistä selkeistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Lisääntyneihin kustannuksiin eivät kuulu esimerkiksi laite- tai ohjelmistohankinnat tai henkilöstön perehdyttämiseen liittyvät kustannukset. Korvauksen määrästä sovitaan erikseen. Tilaaja ja palveluntuottaja voivat sopia myös hinnan alentamisesta, jos palveluntuottajan tehtävät tai kustannukset vähenevät.

Mikäli tilaaja luovuttaa varusteita tai välineitä palveluntuottajan käyttöön, on palveluntuottajan hyödynnettävä niitä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta korvaukseen mahdollisten omien vastaavien välineidensä korkeammista kustannuksista.

16.2. Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus

Palveluntuottaja on velvollinen veloitusetta avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi JYSE kohdan 23 mukaisesti.

JYSE kohdan 23.2 täydennyksenä sovitaan, että avustamisvelvollisuus koskee myös tilannetta, jossa valvontaviranomainen keskeyttää tai kieltää toiminnan.

16.3. Palvelun jatkuvuuden turvaaminen erityistilanteissa

Tilaajalla on oikeus asettaa oma henkilöstönsä tuottamaan palveluntuottajan järjestämässä asunnossa toteutuva asumispalvelu, jos tilaajaa purkaa sopimuksen olennaisen virheen takia tai palveluntuottajan edellytykset sopimuksen mukaisen palvelun tuottamiseen ovat muusta syystä merkittävästi heikentyneet asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavalla tavalla (haltuunotto). Merkittävän heikentymisen syynä voivat olla esimerkiksi palveluntuottajan taloudelliset vaikeudet, laajempi yhteiskunnallinen häiriötilanne tai poikkeusolot taikka valvontaviranomaisen määräys toiminnan keskeyttämisestä tai kieltämisestä. Jos työsopimuslain mukaiset liikkeen luovutuksen edellytykset täytyvät, tilaaja ja palveluntuottaja sopivat erikseen palveluntuottajan henkilöstön siirtymisen edellytyksistä.

Tilaajan maksuvelvollisuus palvelusta päättyy haltuunoton alkaessa. Tilaaja korvaa palveluntuottajalle kohtuulliset, paikkakunnan kustannustason mukaiset tila- ja muut vastaavat kustannukset haltuunoton ajalta. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat erikseen järjestelyn tarkemmista ehdoista ja kustannusten jaosta.

Tilaajalla on oikeus jatkaa haltuunottoa, kunnes tilaaja on järjestänyt asiakkaille heidän palvelutarpeensa mukaisen muun palvelun, kuitenkin enintään kahdentoista (12) kuukauden ajan.

16.4. Ylivoimainen este

JYSE 14 luvun täydennyksenä sovitaan seuraavaa:

Palveluun ja sen hintaan sisältyy varautuminen ja valmiussuunnittelu sopimuksen kohdan 16.1. JYSE luvun 14 mukaisena vapauttamisperusteena ei pidetä sellaista yhteiskunnallista häiriötilaa tai poikkeusoloja, joita varautumisvelvollisuus koskee.

17 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

17.1. Henkilötietojen rekisterinpito, tietosuoja ja tietoturva

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 1 *Tietosuoja-sopimus* alaliitteineen mukaisia henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tilaajalla on oikeus edellyttää, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevan käytännön mukaisia tietosuoja- ja tietoturvaehtoja.

Palveluntuottajan on noudatettava huolellisuutta ja lainsäädännön asettamia velvoitteita asiakastietojen ja -asiakirjojen käsittelyssä. Palveluntuottajan on huolehdittava sopimuksen perusteella käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta ja tietoturvallisesta suojaamisesta omien käytäntöjensä, tämän sopimuksen vaatimusten ja tilaajan kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden. Sopimuksen osana noudatettavat tietoturvaa koskevat vaatimukset ovat liitteen 2 *Tietoturva vaatimukset* mukaiset.

17.2. Asiakastietojen salassapito

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakastietojen ja muiden luottamuksellisten asiakkaista saamiensa tietojen osalta salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten julkisuuslakia, asiakastietolaki ja muita 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.

17.3. Asiakastietojen kirjaaminen, tallentaminen ja luovuttaminen

Palveluntuottajan on toteutettava asiakastietojen käsittely voimassa olevan lainsäädännön kuten asiakastietolain ja sen perusteella annettujen Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi käsittelyssä on noudatettava tilaajan antamia tarkempia ohjeita ja tilaajan käytäntöjä. Asiakastiedot on talletettava viipymättä.

Asiakastietojen käsittelyssä on käytettävä Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksyttyä, asiakastietolain mukaista sertifioitua A-luokan järjestelmää, jolla on voimassa oleva todistus tietoturvallisuuden arvioinnista tai B-luokan järjestelmää, jonka vaatimuksenmukaisuus on osoitettu määräysten mukaisella tavalla.

Palveluntuottajan on tallennettava asiakastiedot hyvinvointialueen asiakasrekistereihin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja tai muita teknisiä rajapintoja käyttäen ottaen huomioon liittymisestä säädetty aikataulu, viranomaisten ja tilaajan ohjeistus.

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

18 Sopimusasiakirjojen julkisuus

Tilaaaja noudattaa toiminnassaan viranomaisen toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä annettuja salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.

Sopimus on julkinen. Erikseen määritellyt sopimuksen liitteet tai niiden osat voivat olla salaisia viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) tai muun laissa säädetyn salassapitoperusteen nojalla.

Jos palveluntuottaja pitää jotain tietoa itsensä tai kolmannen osapuolen salassa pidettävänä liike- tai ammatillisaisuutena, on palveluntuottajan ilmoitettava siitä tilaajalle kirjallisesti. Liike- tai ammatillisaisuuksia sisältävien tiedostojen nimiin on sisällytettävä merkintä "SALAINEN".

19 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, joka toteuttaa terveydenhuoltolain mukaista terveydenhuoltoa tai sairaanhoitoa 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. Palveluntuottajan on pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vakuutusten olemassaolosta.

20 Immateriaalioikeudet

Immateriaalioikeuksiin sovelletaan JYSE kohtaa 20, ellei palveluntuottajarekisterin sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä ole sovittu toisin.

21 Sopimuksen muuttaminen

Sopimuksen muuttamisesta on voimassa mitä liitteessä 3 *Joustavan palveluntuottajarekisterin periaatteet* on sovittu.

22 Tilaajan irtisanomisoikeus muutostilanteissa

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, sopimus-kumppanin viralliseen osoitteeseen tai yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostilla lähetetyn irtisanomisilmoituksen tiedoksiantopäivä on viestin lähettämispäivä. Irtisanomisaika alkaa tiedoksiantopäivää seuraavasta päivästä.

Tilaajalla on oikeus siirtää sopimus sellaiselle kolmannelle taholle, jolle sopimuksen kohteena olevien palveluiden lakisääteinen järjestämisvastuu siirtyy kokonaan tai osittain. Sopimuskumppanilla ei ole oikeutta ilman Tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle.

23 Kartelliehto

Palveluntuottaja vahvistaa 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. Jos palveluntuottaja on toiminut vastoin tätä velvoitetta, 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 (98/2011) perusteella kokonaan seuraamusmaksusta, toimittaja 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 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 päätyttyä.

24 Hankintamenettelyyn liittyvät seuraamus

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

25 Palveluntuottajan vakuutus pakotteista

Euroopan unioni ja/tai YK on asettanut ja saattaa tulevaisuudessa asettaa pakotteita lainsäädännössään ja/tai toimielintensä päätöksillä. Palveluntuottaja vakuuttaa sopimuksen allekirjoittamalla että:

- a) edellä tarkoitettuja pakotteita ei ole asetettu palveluntuottajaorganisaatiota, tai sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäseniä, tai välittömiä ja välillisiä omistajia tai alihankkijoita, tai konsortio-kumppaneita vastaa¹;

¹ EU:n (2018) rajoittavien toimenpiteiden eli pakotteiden tehokasta täytäntöönpanoa varten antamien parhaiden käytäntöjen mukaan peruste, joka on otettava huomioon arvioitaessa, onko oikeushenkilö tai yhteisö toisen henkilön tai yhteisön omistuksessa, on yli 50 prosentin omistus yhteisön omistusoikeuksista tai sen osake-enemmistö. Jos kyseinen peruste täyttyy, katsotaan että oikeushenkilö tai yhteisö on toisen henkilön tai yhteisön omistuksessa. Ko. EU:n parhaissa käytänteissä on kuvattu kahdeksan perustetta, joilla puolestaan arvioidaan, onko oikeushenkilö tai yhteisö joko yksin tai muun osakkaan tai kolmannen osapuolen kanssa tehdyn sopimuksen nojalla toisen henkilön tai yhteisön määräysvallassa. Arvioinnissa riittää, että yksikin kriteeristä täytyy, jolloin katsotaan, että oikeushenkilö tai yhteisö on toisen henkilön tai yhteisön määräysvallassa, ellei tapauskohtaisesti toisin osoiteta. Arvioinnin kriteereitä ovat mm. oikeus tai valtuus nimittää tai erottaa enemmistö hallinto- tai johtoelinten jäseniä, muiden osakkaiden kanssa tehdyn sopimuksen perusteella on oikeus määrätä enemmistö hallinto- tai johtoelinten jäsenistä, oikeus käyttää oikeushenkilön koko tai osaa omaisuudesta.

- b) Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi tilaajalle, jos pakotteita asetetaan yhdellekään a) kohdassa tarkoitettulle taholle;
- c) Tämän sopimuksen mukainen toiminta tai toimittajan ja sen alihankkijoiden, tai konsortio-osapuolten tuottamien tuotteiden tai palvelujen käyttö ei riko edellä mainittuja pakotteita,
- d) Palveluntuottaja antaa pyynnöstä viipymättä tilaajalle tiedot välittömistä tai välillisistä omistajistaan, alihankkijoistaan ja muista edunsaajistaan;

e) Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan viipymättä tilaajalle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päättyä pakotteiden kohteena olevalle taholle.

Tilaaaja voi irtisanoa tämän sopimuksen päättymään välittömästi joko kokonaan tai niiden tuotteiden tai palvelujen osalta, joihin pakotteet liittyvät, jos

a. Euroopan unioni ja/tai YK asettaa palvelun tai yllä kohdassa a) tarkoitetuille tahoille pakotteita;

b. hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päättyä taholle, jolle on asetettu tässä luvussa tarkoitettuja pakotteita;

c. näitä vakuutuksia on rikottu, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajalle kaikki sille aiheutuneet vahingot, eikä vastuunrajoituksia sovelleta.

26 Erimielisyydet ja sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, pois lukien sen lainvalintaa koskevat säännökset. Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaista osapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli asiaa ei saada sovittua osapuolten kesken, asian ratkaisee ensiasteena Itä-Uudenmaan käräjäoikeus.

27 Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

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

Sopimus

Liitteet

1. Tietosuojasopimus [Tilaaajan ajankohtainen tietosuojasopimus]
2. Tietoturva vaatimukset [Tilaaajan ajankohtaiset tietoturva vaatimukset]
3. Palveluntuottajarekisterin periaatteet
4. Palveluntuottajarekisterin sisäinen tarjouspyyntö
5. Palvelukuvaus
6. Jatkuvuuden hallinnan suositukset
7. Palveluntuottajan tarjous sisältäen hinnat
8. Palveluntuottajan tarjouksen liitteet [OHJE: Kuten laatuliite, kuvaukset ym.]
9. Alihankkijat
10. Yhteyshenkilöt
11. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163990/VM_2022_23.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tietosuojasopimusta noudatetaan ensisijaisena asiakirjana henkilötietojen käsittelyssä.

28 Allekirjoitukset ja sopimuskappaleet

Tästä sopimuksesta on tehty kaksi (2) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kummallakin osapuolelle.

Allekirjoituksellaan palveluntuottaja vakuuttaa, että se on huolellisesti perehtynyt sopimuskokonaisuuteen liittyviin asiakirjoihin ja liitteisiin. Palveluntuottaja ymmärtää sopimuksesta johtuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä sitoutuu noudattamaan niitä sekä kaikkia soveltuvia lakeja, asetuksia, muita viranomaisen antamia määräyksiä tai vastaavia koko sopimussuhteen ajan. Palveluntuottaja myös vakuuttaa, että sillä on kyky, osaaminen ja riittävät resurssit sopimuksen tarkoittaman palvelun tuottamiseksi sovitulla vaatimuksilla ja edellytyksillä.

[Allekirjoitetaan sähköisesti]

Tilaaajan puolelta sopimuksen allekirjoittaa

Nimike Etunimi Sukunimi.

Palveluntuottajan puolelta sopimuksen allekirjoittaa

Nimike Etunimi Sukunimi.