

SOPIMUSLUONNOS

Pelkosenniemen kunnan työterveyspalvelut 2027 alkaen

Tilaaaja	Pelkosenniemen kunta
Palveluntuottaja	[TÄYDENNETÄÄN HANKINTAPÄÄTÖKSEN JÄLKEEN]
Sopimuskausi	1.1.2027 alkaen toistaiseksi
Hankintapäätös	[toimielin, päivämäärä ja pykälä]
Sopimuksen päivämäärä	[pp.kk.2026]

Tämä luonnos liitetään tarjouspyyntöön. Valitun Palveluntuottajan tarjouksessa antamat hinnat ja laatulupaukset täydennetään lopulliseen sopimukseen muuttamatta tarjouskilpailun ehtoja.

1. Sopijapuolet ja yhteyshenkilöt

Tilaaaja	Pelkosenniemen kunta, Sodankyläntie 2, 98500 Pelkosenniemi
Y-tunnus	0191866-5
Tilaaajan yhteyshenkilö	Mikko Merikanto, mikko.merikanto@pelkosenniemi.fi
Palveluntuottaja	[nimi, osoite ja Y-tunnus]
Palveluntuottajan yhteyshenkilö	[nimi, tehtävä, puhelin ja sähköposti]

Yhteyshenkilöt valvovat sopimuksen toteutumista ja hoitavat käytännön yhteydenpidon. Yhteyshenkilöllä ei ole ilman erillistä toimivaltaa oikeutta hyväksyä sopimuksen olennaista muutosta. Yhteystietojen muutoksesta ilmoitetaan kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä.

2. Sopimuksen tausta, kohde ja tavoitteet

Sopimus perustuu Pelkosenniemen kunnan työterveyspalveluja koskevaan tarjouspyyntöön, hankintapäätökseen ja Palveluntuottajan hyväksytyyn tarjoukseen. Palveluntuottaja tuottaa Tilaaajan henkilöstölle lakisääteisen ehkäisevän työterveyshuollon sekä tarjouspyynnössä rajatun työterveyspainotteisen sairaanhoidon.

Palvelujen tavoitteena on tukea työkykyä ja työssä jatkamista, ehkäistä työstä aiheutuvia terveysriskejä, varmistaa oikea-aikainen hoitoon pääsy ja tehdä kustannusten muodostuminen Tilaajalle läpinäkyväksi ja ennakoitavaksi.

Palvelujen piirissä on sopimuskauden alkaessa arviolta 60 työntekijää. Henkilöstömäärä ja palvelujen käyttö voivat muuttua. Sopimus ei sisällä vähimmäisostovelvoitetta eikä anna Palveluntuottajalle yksinoikeutta Tilaaajan tarvitsemiin palveluihin.

3. Sopimuskausi

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoittaneet sen. Palvelutuotanto alkaa 1.1.2027 ja sopimus on toistaiseksi voimassa oleva. Osapuoli voi irtisanoa Sopimuksen molemminpuolisella kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

4. Palvelujen sisältö ja järjestäminen

4.1 Palvelukokonaisuus

Palvelujen sisältö, käyttöraajat ja palvelun ulkopuolelle rajatut palvelut määräytyvät tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaan. Korvausluokkaan I kuuluvat ehkäisevän työterveyshuollon palvelut ja korvausluokkaan II tarjouspyynnössä määritelty yleislääkäritasoinen sairaanhoito.

Palveluun kuulumaton tutkimus, toimenpide, hoitosarja tai muu lisäpalvelu edellyttää Tilaaajan etukäteen antamaa kirjallista tilausta tai maksusitoumusta. Tilaaajan maksusitoumus- tai hyväksyntämenettely ei kuitenkaan rajoita terveydenhuollon ammattihenkilön itsenäistä arviota, mutta ammatillinen arvio yksin ei synnytä Tilaaajalle maksuvelvollisuutta sopimuksen ulkopuolisesta palvelusta.

Työterveyspainotteiseen sairaanhoitoon sisältyvät vastaanoton yhteydessä lääketieteellisesti tarpeellisiksi arvioidut tavanomaiset yleislääkäritasoiset pientoimenpiteet. Tällaisia ovat esimerkiksi haavan puhdistus ja ompelu, ompeleiden poistaminen, korvahuuhtelu ja korvakäytävän puhdistaminen, paiseen avaaminen, kynnen tai kynnen osan poistaminen sekä muut vaativuudeltaan vastaavat pientoimenpiteet.

Pientoimenpide sekä siinä käytettävät tavanomaiset välineet ja tarvikkeet sisältyvät sen työterveyshoitajan, sairaanhoitajan, työterveyslääkärin tai yleislääkärin vastaanoton yksikköhintaan, jonka yhteydessä toimenpide tehdään. Palveluntuottaja ei saa veloittaa niistä erillistä toimenpide-, väline-, tarvike-, laitos- tai muuta vastaavaa maksua.

4.2 Hoidon tarpeen arviointi ja asiointikanavat

Palveluun hakeutuminen perustuu työterveyshuollon ammattilaisen tekemään hoidon tarpeen arviointiin, joka voidaan toteuttaa puhelimitse, tietoturvalisessä sähköisessä kanavassa tai sellaisella palveluntuottajan tarjoamalla digitaalisella oirearviotyökalulla, joka on rekisteröity lääkinnälliseksi laitteeksi.

Potilas- ja terveystietoja sisältävä sähköinen tai digitaalinen oiretyökalu edellyttää vahvaa tunnistautumista. Sähköinen yhteydenottokanava ja etävastaanotto toimivat tavanomaisella tietokoneella ja mobiililaitteella ilman Tilaaajalle tai työntekijälle aiheutuvia erillisiä ohjelmisto- tai lisenssimaksuja.

4.3 Vastaanottopaikat ja saatavuus

Palveluntuottaja ylläpitää vähintään yhtenä arkipäivänä viikossa työterveyshoitajan ja työterveyslääkärin lähivastaanottoa Pelkosenniemen, Kemijärvellä tai Sodankylässä. Sopimuksen alkaessa käytettävät toimipisteet, ammattiryhmät ja vastaanottopäivät kirjataan liitteeseen.

Palveluntuottaja täyttää koko sopimuskauden ajan tarjouspyynnön vähimmäisvasteajat sekä tarjouksessaan ilmoittamansa niitä paremmat laatulupaukset. Kiireellisessä tilanteessa yhteydenotto ja hoidon tarpeen arviointi toteutetaan saman arkipäivän aikana.

5. Käyttöönotto ja toimintasuunnitelma

Palveluntuottaja vastaa palvelun hallitusta ja häiriöttömästä käynnistämisestä. Osapuolet hyväksyvät ennen palvelutuotannon alkua käyttöönottosuunnitelman, jossa sovitaan vähintään vastuuhenkilöistä, henkilöstöviestinnästä, asiointiohjeista, tietojen siirtymisestä ja keskeneräisten työkykyasioiden jatkuvuudesta.

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja vuosittainen kustannusarvio laaditaan yhteistyössä sopimuskauden alussa ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Toimintasuunnitelma täsmentää käytännön yhteistyötä, mutta sillä ei voida laajentaa palvelusisältöä, muuttaa hintoja tai poiketa sopimuksesta ilman Tilaaajan kirjallista hyväksyntää.

6. Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa palvelun lainmukaisuudesta, potilas- ja työturvallisuudesta, hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä sekä sopimuksen mukaisesta laadusta. Palveluntuottajan ja palveluyksiköiden

tulee olla asianmukaisesti rekisteröityjä, ja rekisteröinnin sekä muiden toimintaedellytysten tulee säilyä voimassa koko sopimuskauden.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen henkilöstö tuntee Tilaajaa koskevan palvelusisällön, rajaukset, hinnoittelun ja hoitoonohjauskäytännöt. Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä toimintaansa, rekisteröintiinsä, taloudelliseen asemaansa tai palvelukykyynsä liittyvästä muutoksesta, jolla voi olla vaikutusta sopimuksen täyttämiseen.

6.1 Nimetty työterveystiimi

Palveluntuottaja käyttää tarjouksessaan nimeämiään asiakasvastuullista työterveyslääkäreitä ja työterveyshoitajia sekä viimeistään ennen palvelutuotannon alkamista nimeämiään muita työterveystiimin jäseniä ja varahenkilöitä. Tiimiin kuuluvat vähintään asiakasvastuullinen työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työfysioterapeutti ja työterveyspsykologi. Asiakkuuspäällikön, joka voi olla myös aluepäällikkö, asiakasvastuullinen työterveyslääkäri tai -hoitaja, yhteydenpito, raportointi ja osallistuminen sopimuseurantaan sisältyvät sopimushintoihin.

Avainhenkilön vaihtumisesta ilmoitetaan Tilaajalle ennakolta tai, jos tämä ei ole mahdollista, viipymättä. Korvaavan henkilön pätevyyden ja kokemuksen tulee vastata vähintään tarjouksessa ilmoitettua tasoa. Palveluntuottaja perehdyttää uuden henkilön asiakkuuteen omalla kustannuksellaan. Tilaaja voi perustellusta syystä olla hyväksymättä esitettyä korvaavaa henkilöä.

6.2 Alihankinta

Palveluntuottaja vastaa alihankkijan ja itsenäisen ammatinharjoittajan työstä kuin omastaan. Tarjouksessa ilmoitetun olennaisen alihankkijan vaihtaminen tai uuden olennaisen alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan kirjallista enakkohyväksyntää. Korvaavan alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin alkuperäisen.

Alihankinnan käyttäminen ei muuta sopimushintoja eikä Palveluntuottajan kokonaisvastuuta. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvista alikäsittelijöistä sovitaan lisäksi sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Yksittäisiä terveyspalvelujen tuottamiseen osallistuvia itsenäisiä ammatinharjoittajia ei käsitellä tässä kohdassa ilmoitettavina olennaisina alihankkijoina. Tämä ei rajoita Palveluntuottajan vastuuta palvelukokonaisuuden sopimuksenmukaisuudesta. Nimetyn työterveystiimin muutoksiin sovelletaan kohdan 6.1 ehtoja.

7. Tilaajan velvollisuudet

Tilaaja nimeää yhteyshenkilön, antaa palvelun järjestämiseksi tarpeelliset ja lain mukaan luovutettavissa olevat tiedot, ylläpitää henkilöstöä koskevat asiakkuustiedot sekä tiedottaa henkilöstölle sovitusta palvelusisällöstä ja asiointitavoista.

Tilaaja osallistuu toimintasuunnitelman, työpaikkaselvitysten ja työkykyä tukevien toimintamallien valmisteluun sekä ilmoittaa Palveluntuottajalle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tilaaja ei vastaa Palveluntuottajan lakisääteisistä terveydenhuollon ammattitoimintaan tai potilasrekisteriin liittyvistä velvollisuuksista.

8. Raportointi, yhteistyö ja seuranta

Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle vähintään neljännesvuosittain raportin, jossa eritellään korvausluokkien I ja II kustannukset, suoritemäärät, palvelujen saatavuus, vasteaikojen toteutuminen, tutkimusten käyttö ja muut sovitut työkykyjohtamisen tiedot. Raportointi toteutetaan siten, ettei yksittäistä työntekijää voida tunnistaa.

Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle Kelan korvaushakemukseen tarvittavat tiedot korvausluokittain ja avustaa tietojen oikeellisuuden varmistamisessa. Ensimmäisen sopimusvuoden aikana järjestetään vähintään neljä seurantakokousta ja tämän jälkeen vähintään kaksi kokousta vuodessa. Tavanomainen raportointi, kokousten valmistelu ja asiakkuuspäällikön osallistuminen sisältyvät hintoihin.

9. Hinnat ja hinnantarkistukset

9.1 Sopimushinnat

Sopimushinnat ovat palveluntuottajan tarjouksen ja hyväksytyn hintalomakkeen mukaisia arvonlisäverottomia yksikköhintoja. Hintalomakkeella erikseen ilmoitettavia työntekijäkohtaisia yleis- ja palvelumaksuja sekä käyntikohtaista Kanta-maksua lukuun ottamatta hinnat sisältävät kaikki palvelun asianmukaisesta tuottamisesta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottaja ei saa veloittaa erikseen toimisto-, järjestelmä-, asiakkuudenhoito-, raportointi-, laskutus-, käsittely- tai muita vastaavia lisiä.

Työntekijäkohtaiset yleis- ja palvelumaksut laskutetaan hintalomakkeella ilmoitettuina vuosimaksuina. Maksu voidaan periä vain työntekijästä, joka kuuluu kyseisenä aikana tilaajan työterveyspalvelujen piiriin. Vuosimaksu suhteutetaan työntekijän palvelujen piiriin kuulumisen kestoon kalenterikuukausittain siten, että yhden kuukauden maksu on yksi kahdestoistaosa vuosimaksusta. Vajaa kalenterikuukausi katsotaan yhdeksi kuukaudeksi.

Kanta-maksu voidaan laskuttaa enintään kerran saman työntekijän samana päivänä toteutuneesta hinnoitellusta lähi- tai etävastaanotosta. Maksua ei saa veloittaa erikseen ajanvarauksesta, hoidon tarpeen arvioinnista, peruuntuneesta käynnistä, laskutuksesta tai reseptin uusimisesta.

Palveluntuottajan oman henkilöstön perehdyttämisestä, henkilövaihdoksista, uusien työntekijöiden lisäämisestä palvelun piiriin tai tavanomaisesta palvelun käyttöönotosta ei veloiteta erikseen. Matka-aikaa ja matkakuluja voidaan veloittaa vain Tilaajan pyytämistä työpaikkakäynneistä tai muista sovituista tehtävistä. Nämä veloitetaan valtion matkustussäännön mukaisesti ja yhdessä Tilaajan kanssa sopien.

Hintalomakkeen ulkopuoliset, sopimuksen palvelukokonaisuuteen kuuluvat suoritteet veloitetaan tarjoukseen liitetyn yleisen hinnaston perusteella. Hinnastoon sovelletaan samoja kiinteää hintakautta ja hinnantarkistuksia koskevia ehtoja kuin hintalomakkeen yksikköhintoihin. Palvelun käyttäminen edellyttää Tilaajan kirjallista ennakkohyväksyntää.

Vastaanoton yhteydessä tehtävät kohdassa 4.1 tarkoitetut tavanomaiset pientoimenpiteet ja niissä käytettävät tavanomaiset tarvikkeet sisältyvät vastaanoton yksikköhintaan, eikä niitä saa laskuttaa erikseen.

Laboratoriotutkimuksen yksikköhinta sisältää näytteenoton, näytteen käsittelyn, analyysin ja tutkimustuloksen toimittamisen. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa näistä erillisiä maksuja, vaikka samalla näytteenottokäynnillä tehtäisiin useita tutkimuksia.

9.2 Kiinteä hintakausi

Tarjotut yksikköhinnat, liitteenä olevan yleisen hinnaston hinnat ja muut hinnoitteluperusteet ovat kiinteät 31.12.2027 saakka. Ensimmäinen mahdollinen hinnantarkistus voi tulla voimaan 1.1.2028. Hintoja voidaan tarkistaa enintään kerran kalenterivuodessa.

9.3 Indeksiperusteinen hinnantarkistus

Hinnantarkistuksen enimmäismäärä perustuu Tilastokeskuksen Palvelujen tuottajahintaindeksit 2021=100 -sarjaan: palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB), toimiala 86 Terveystieteiden palvelut. Hinnantarkistus voi olla enintään kyseisen indeksin muutos vertailuajankohtien välillä. Indeksien aleneminen otetaan vastaavasti huomioon hintoja alentavana muutoksena.

Ensimmäisessä hinnantarkistuksessa perusindeksinä käytetään tarjousajan päättymispäivänä viimeksi julkaistua indeksipistelukua ja tarkistusindeksinä Palveluntuottajan hinnantarkistusesityksen määräpäivänä viimeksi julkaistua indeksipistelukua. Seuraavassa hinnantarkistuksessa perusindeksinä käytetään edellisen vuoden hinnantarkistusesityksen määräpäivänä viimeksi julkaistua indeksipistelukua riippumatta siitä, muutettiin hintoja edellisenä vuonna. Tarkistettu hinta lasketaan kaavalla: voimassa oleva hinta × tarkistusindeksi / perusindeksi. Muutos lasketaan kahden desimaalin tarkkuudella ja yksikköhinnat pyöristetään lähimpään senttiin.

Jos Tilastokeskus muuttaa indeksin perusvuotta, sopimuksessa käytetään samaa toimialaa ja asiakassektoria koskevaa korvaavaa sarjaa tai Tilastokeskuksen ilmoittamaa ketjutuskerrointa. Jos sarjan julkaiseminen lopetetaan tai sen sisältö muuttuu olennaisesti, osapuolet sopivat tarkoitukseltaan mahdollisimman vastaavasta Tilastokeskuksen indeksistä. Indeksien tekninen uudistaminen ei oikeuta hinnan ylimääräiseen muuttamiseen.

9.4 Hinnantarkistusesitys ja hyväksyminen

Hinnantarkistusta vaativan osapuolen tulee toimittaa toiselle osapuolelle kirjallinen hinnantarkistusesitys viimeistään kaksi kuukautta ennen muutoksen suunniteltua voimaantuloa. Esityksessä ilmoitetaan käytetyt indeksisarja ja pisteluvut, laskentakaava, muutosprosentti, uudet yksikköhinnat sekä muutoksen euromääräinen vaikutus. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajan pyynnöstä laskelman, jossa vaikutus esitetään Tilaajan viimeisimmän täyden 12 kuukauden toteutuneilla suoritelmäärillä laskettuna muokattavassa taulukkomuodossa.

Hinnantarkistus tulee voimaan Palveluntuottajan kirjallisen ilmoituksen perusteella, mikäli hinnantarkistus vastaa tässä sopimuksessa sovittua tarkistuskonetta ja Tilaaja on vahvistanut sen oikeellisuuden. Jos indeksimuutos on negatiivinen, Tilaajalla on oikeus ilmoittaa vastaavasta hinnanalennuksesta, vaikka Palveluntuottaja ei olisi tehnyt hinnantarkistusesitystä.

10. Laskutus ja maksuehto

Palvelut laskutetaan kuukausittain jälkikäteen verkkolaskulla. Laskusta tai sen erittelystä tulee käydä ilmi vähintään laskutuskausi, korvausluokka, palvelulaji, suoritelmäärä, yksikköhinta ja kokonaishinta. Laskutus järjestetään niin, ettei Tilaajalle välity potilas- tai terveystietoja.

Maksuehto on 21 päivää hyväksyttävän verkkolaskun saapumisesta. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaan. Laskutuslisä ei hyväksytä. Palvelu on laskutettava viimeistään kuuden kuukauden kuluessa sen tuottamisesta, jollei viive johdu Tilaajasta tai ennalta arvaamattomasta järjestelmävirheestä, josta on ilmoitettu viipymättä.

Palveluntuottaja korjaa virheellisen laskun viipymättä hyvityslaskulla ja uudella laskulla. Korjaus tehdään tarvittaessa myös Kelalle toimitettaviin kustannustietoihin.

11. Palvelun laadun seuranta, poikkeamat ja palvelutasohyvitykset

11.1 Sitovat palvelutasot

Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelut tämän sopimuksen, tarjouspyynnön ja sen liitteiden sekä tarjouksensa mukaisesti. Tarjousten vertailussa pisteytetyt lähipalvelujen sijaintia, vastaanottopäivien määrää, vastaanotolle pääsyä ja muita palvelutasoja koskevat lupaukset ovat Palveluntuottajaa sitovia.

Jos tarjouksessa annettu palvelutasolupaus on tarjouspyynnön vähimmäisvaatimusta parempi, noudatetaan tarjouksessa annettua palvelutasoa.

Vastaanottopäivä katsotaan toteutuneeksi, kun tarjouksessa ilmoitetun ammattiryhmän vastaanottoa on ollut kyseisellä paikkakunnalla työntekijöiden ajanvarauksen käytettävissä. Vastaanottopäivän toteutuminen ei edellytä, että vastaanotolla olisi ollut vapaita aikoja koko päivän ajan. Vastaanottopäivää ei kuitenkaan katsota toteutuneeksi pelkästään toimipisteen yleisten aukioloaikojen perusteella.

Vastaanotolle pääsyn määräaika katsotaan täytetyksi, kun työntekijälle on tarjottu hoidon tarpeen mukainen vastaanottoaika määräajan kuluessa. Palveluntuottajan vastuulla olevaksi ylitykseksi ei katsota viivettä, joka johtuu työntekijän omasta toiveesta tai siitä, ettei työntekijä ota vastaan tarjottua aikaa.

11.2 Palvelutason seuranta

Palveluntuottajan tulee seurata palvelutasojen toteutumista ja raportoida Tilaajalle vähintään neljännesvuosittain:

1. Palveluntuottajan neljännesvuosiraportti, jossa vastaanottojen toteutuminen eritellään kalenterikuukausittain, ajanvarausjärjestelmän saatavuustiedot tai muu tilaajalle toimitettava luotettava selvitys.
2. poikkeamat tarjouksessa ilmoitetusta lähipalvelujen sijainnista ja viikoittaisesta saatavuudesta;
3. työterveyshoitajan ja työterveyslääkärin vastaanotolle pääsyä koskevien määräaikojen toteutuminen;
4. määräajat ylittäneiden tapausten lukumäärä ja ylitysten kesto;
5. palvelujen saatavuuteen ja jatkuvuuteen vaikuttaneet häiriöt; sekä
6. poikkeamien johdosta toteutetut korjaavat toimenpiteet.

Tilaajalla on oikeus pyytää raportin perusteena olevat ajanvarausjärjestelmän saatavuustiedot tai muu luotettava selvitys. Selvitys annetaan siten, ettei Tilaajalle luovuteta potilastietoja eikä tietoja, joista yksittäinen työntekijä voidaan tunnistaa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Tilaajalle viipymättä sellaisesta poikkeamasta, joka vaikuttaa tai voi vaikuttaa olennaisesti palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, laatuun, potilasturvallisuuteen tai tietoturvaan. Ilmoituksessa tulee kuvata poikkeaman syy, arvioitu kesto ja vaikutukset sekä korvaavat ja korjaavat toimenpiteet.

11.3 Palvelutasohyvitykset

Jos poikkeama johtuu Palveluntuottajan vastuulla olevasta syystä, Tilaajalla on oikeus seuraaviin hyvityksiin. Hyvitys ei poista Palveluntuottajan velvollisuutta korjata virhettä.

Poikkeama	Hyvitys	Toteaminen
Vähimmäisvaatimuksen tai hyväksytyn vastaanottosuunnitelman mukainen lähivastaanottopäivä jää toteutumatta eikä korvaavaa päivää järjestetä saman kalenteriviikon aikana samalla paikkakunnalla	250 euroa / puuttuva vastaanottopäivä	Palveluntuottajan vastaanottosuunnitelma ja toteumatiedot
Pisteytetty lähivastaanoton sijainti tai viikoittainen saatavuus ei toteudu	500 euroa / kalenterikuukausi. Jos sama poikkeama täyttää sekä puuttuvaa vastaanottopäivää että kuukausittaista palvelutasoa koskevan hyvityksen edellytykset, hyvityksen määrä on näistä suurempi. Hyvityksiä ei lasketa yhteen.	Todetaan Palveluntuottajan kuukausiraportista, ajanvarausjärjestelmän saatavuustiedoista tai muusta Tilaajalle toimitettavasta luotettavasta selvityksestä
Vähimmäisvaatimuksen tai tarjouksessa annetun sitovan vastaanotto- tai työkykyneuvotteluajan ylitys mukaan lukien työfysioterapeutin ja työterveyspsykologin vastaanottoajat	100 euroa / todettu tapaus	Neljännesvuosiraportti tai yksilöimätön poikkeamaselvitys
Sovittu raportti tai korjaussuunnitelma on yli viisi arkipäivää myöhässä	100 euroa / alkava viivästysviikko	Asiakirjan sovittu ja toteutunut toimituspäivä
Samana palvelutasovaatimuksen laiminlyönti todetaan vähintään kolme kertaa kalenterineljänneksen aikana tai laiminlyönti jatkuu hyväksytyn korjausajan jälkeen	500 euroa / toistuva poikkeama	Seurantaraportti, pöytäkirja tai reklamaatioaineisto

Palvelutasohyvityksen määrääminen ei edellytä, että Tilaaja osoittaa poikkeamasta aiheutuneen taloudellista vahinkoa. Hyvityksen maksaminen ei vapauta Palveluntuottajaa virheen korjaamisesta tai muiden sopimusvelvoitteiden täyttämisestä.

11.4 Hyvitysten määrääminen ja rajoitukset

Ennen palvelutasohyvityksen määräämistä Tilaja ilmoittaa Palveluntuottajalle kirjallisesti hyvityksen perusteena olevan poikkeaman. Palveluntuottajalle varataan seitsemän arkipäivää selvityksen antamiseen, ellei asian kiireellisyys edellytä lyhyempää määräaikaa.

Palvelutasohyvitystä ei määrätä, jos Palveluntuottaja osoittaa poikkeaman johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta ennalta arvaamattomasta syystä ja Palveluntuottaja on:

1. ilmoittanut poikkeamasta Tilajalle viipymättä;
2. ryhtynyt viivytyksettä korjaaviin toimenpiteisiin; ja
3. järjestänyt olosuhteisiin nähden kohtuullisen korvaavan palvelun.

Palveluntuottajan henkilöstön tavanomaisia poissaoloja, henkilöstövajausta, alihankkijan tai ammatinharjoittajan estettä taikka Palveluntuottajan tietojärjestelmähäiriötä ei sellaisenaan pidetä Palveluntuottajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevana syynä.

Samasta yksittäisestä poikkeamasta määrätään vain yksi kyseiseen poikkeamaan soveltuva palvelutasohyvitys. Toistuvaa poikkeamaa koskeva lisähyvitys voidaan kuitenkin määrätä, jos Palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa kirjallisen huomautuksen ja kohtuullisen korjausajan jälkeen.

Palvelutasohyvitysten yhteismäärä voi olla enintään 10 prosenttia kyseisen vuosineljänneksen arvonlisäverottomasta laskutuksesta. Enimmäismäärään ei lueta perusteettomasti laskutettujen määrien palautusta eikä palvelun virhettä vastaavaa hinnanalennusta.

Palvelutasohyvitys otetaan huomioon samaan tapahtumaan perustuvassa vahingonkorvauksessa siltä osin kuin hyvitys ja vahingonkorvaus muutoin kattaisivat saman menetyksen. Hyvitys vähennetään ensisijaisesti Palveluntuottajan seuraavasta laskusta tai laskutetaan erikseen.

11.5 Toistuvat ja olennaiset poikkeamat

Palvelutasohyvitysten enimmäismäärän täyttyminen ei estä Tilajaa käyttämästä muita sopimuksen mukaisia oikeussuojakeinoja.

Jos Palveluntuottaja poikkeaa olennaisesti tai toistuvasti tarjouksessaan antamastaan palvelutasolupauksesta, Tilajalla on oikeus vaatia kirjallinen korjaussuunnitelma ja asettaa sen toteuttamiselle kohtuullinen määräaika. Jos Palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa määräajassa, menettely voi muodostaa sopimuksen irtisanomis- tai purkuperusteen sopimuksen päättämistä koskevien ehtojen mukaisesti.

12. Reklamaatiot ja palautteet

Sopimuksen toteuttamista koskevat reklamaatiot osoitetaan sopimusyhteyshenkilölle. Yksittäistä hoitoa koskeva palaute käsitellään Palveluntuottajan potilasasioiden menettelyssä, eikä terveystietoja toimiteta Tilajan sopimusyhteyshenkilölle.

Palveluntuottajan tulee vahvistaa reklamaation vastaanottaminen viiden arkipäivän kuluessa ja antaa reklamaatiosta kirjallinen selvitys sekä esitys korjaavista toimenpiteistä kymmenen arkipäivän kuluessa. Kiireellinen potilas- tai tietoturvasuutta taikka palvelujen jatkuvuutta koskeva asia on käsiteltävä viipymättä.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen menettely palautteiden, muistutusten, vaaratapahtumien ja reklamaatioiden käsittelyyn. Olennaiset ja toistuvat havainnot käsitellään seurantakokouksessa tietosuoja huomioon ottaen.

13. Tietosuoja, tietoturva ja potilasasiakirjat

Palveluntuottaja toimii potilastietojen rekisterinpitäjänä siltä osin kuin tiedot syntyvät sen vastuulla toteutetussa terveydenhuollossa. Kumpikin osapuoli vastaa omassa toiminnassaan käsittelemiensä henkilötietojen lainmukaisuudesta. Jos Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Tilajan lukuun, käsittelystä sovitaan erillisellä tietosuojaliitteellä ennen käsittelyn aloittamista.

Palveluntuottaja noudattaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia sekä muuta sovellettavaa tietosuoja-, salassapito- ja tietoturvasääntelyä. Se vastaa käyttöoikeuksista, lokivalvonnasta, tietojen eheydestä, säilyttämisestä, Kanta-palveluihin liittyvistä velvoitteista ja henkilöstönsä salassapitositoumuksista.

Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle ilman aiheutonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 24 tunnin kuluessa tietoturva- tai tietosuojapoikkeamasta, joka voi vaikuttaa palvelun jatkuvuuteen, Tilaajan velvollisuuksiin tai Tilaajan henkilöstöön. Ilmoituksen tulee sisältää käytettävissä olevat tiedot tapahtumasta, vaikutuksista ja korjaavista toimista. Potilastietoja ei luovuteta Tilaajalle ilman laissa säädettyä perustetta.

14. Salassapito, julkisuus ja referenssikäyttö

Sopijapuolet pitävät salassa lain mukaan salassa pidettävät tiedot ja huolehtivat, että tietoja käsittelevät henkilöt ovat tietoisia velvollisuuksistaan. Tilaajaan sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia. Sopimusehdolla ei voida rajoittaa Tilaajan lakisääteistä tiedonantovelvollisuutta.

Palveluntuottaja saa käyttää Pelkosenniemen kunnan nimeä tai tunnusta referenssinä, markkinoinnissa tai tiedotteessa vain Tilaajan etukäteen antamalla kirjallisella luvalla.

15. Immateriaalioikeudet ja Tilaajalle tuotettu aineisto

Kumpikin osapuoli säilyttää oikeudet ennen sopimusta omistamaansa aineistoon. Tilaajalle laadittujen ja Tilaajan maksamien toimintasuunnitelmien, työpaikkaselvitysten, raporttien ja muun organisaatiotasaisen aineiston käyttöoikeus on Tilaajalla omassa toiminnassaan pysyvästi. Käyttöoikeus sisältää oikeuden tallentaa, kopioida ja muokata aineistoa Tilaajan sisäisiin tarpeisiin, kuitenkin potilas- ja henkilötietojen suojaa noudattaen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei sen toimittama aineisto loukkaa kolmannen oikeuksia. Potilasasiakirjojen omistukseen, säilyttämiseen ja luovuttamiseen sovelletaan pakottavaa lainsäädäntöä.

16. Varautuminen ja palvelun jatkuvuus

Palveluntuottaja ylläpitää toiminnan jatkuvuus- ja varautumisjärjestelyjä, joilla turvataan kriittiset palvelut henkilöstöpoissaoloissa, tietojärjestelmähäiriöissä ja muissa tavanomaisissa häiriötilanteissa. Olennaisesta häiriöstä, sen arvioidusta kestosta ja vaihtoehtoisesta asiointitavasta ilmoitetaan Tilaajalle viipymättä.

Palveluntuottaja ei saa keskeyttää potilasturvallisuuden tai työkyvyn kannalta välttämätöntä palvelua laskua tai muuta riitaista saatavaa koskevan erimielisyyden vuoksi.

17. Tarkastusoikeus ja vakuutukset

Tilaajalla on oikeus saada sopimuksen seurannan kannalta tarpeelliset tiedot ja tarkastaa kohtuullisella ennakkoilmoituksella Palveluntuottajan sopimusvelvoitteiden täyttyminen. Tarkastus toteutetaan siten, ettei Tilaaja saa potilastietoja eikä Palveluntuottajan muiden asiakkaiden luottamuksellisia tietoja. Tilaaja vastaa oman tarkastajansa kustannuksista ja Palveluntuottaja tavanomaisesta myötävaikutuksesta aiheutuneista kustannuksista.

Tilaaja ei saa ilman Palveluntuottajan etukäteistä kirjallista hyväksyntää käyttää tarkastuksessa apunaan Palveluntuottajan kanssa suoraan kilpailevaa tahoa. Hyväksyntää ei saa perusteettomasti evätä, jos tarkastuksen luottamuksellisuus voidaan turvata. Palveluntuottajalla on oikeus edellyttää tarkastukseen osallistuvilta erillisen salassapitositoumuksen allekirjoittamista.

Palveluntuottaja pitää koko sopimuskauden voimassa toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävän vastuuvakuutuksen, potilasvakuutuksen sekä muut lakisääteiset vakuutukset ja toimittaa niistä pyydettyä selvityksen.

18. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Sopijapuoli korvaa toiselle sopimusrikkomuksellaan aiheuttamansa välittömän vahingon. Potilasvahingot käsitellään potilasvakuutuslain mukaisesti. Muutoin vahingonkorvausvastuuseen ja sen rajoituksiin sovelletaan JYSE Palvelut 2025 -ehtoja.

Vastuunrajoituksia ei sovelleta tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuun vahinkoon eikä salassapito-, tietosuoja- tai immateriaalioikeusvelvoitteen rikkomiseen siltä osin kuin rajoitus olisi lain tai JYSE-ehtojen vastainen.

19. Ylivoimainen este

Ylivoimaiseen esteeseen sovelletaan JYSE Palvelut 2025 -ehtoja. Esteeseen vetoavan osapuolen on ilmoitettava esteestä, sen vaikutuksesta ja arvioidusta kestosta viipymättä sekä ryhdyttävä kohtuullisiin toimiin haitan rajoittamiseksi. Palveluntuottaja ottaa mahdollisuuksien mukaan käyttöön jatkuvuussuunnitelmansa mukaiset korvaavat järjestelyt.

20. Sopimuksen muuttaminen

Sopimusta voidaan muuttaa vain osapuolten toimivaltaisten edustajien kirjallisella sopimuksella. Muutoksen tulee olla hankintasäännösten mukainen. Yhteyshenkilöiden, toimipaikan tai muun käytännön tiedon päivittäminen voidaan tehdä kirjallisella ilmoituksella, jos muutos ei heikennä palvelua eikä muuta sopimuksen taloudellista tasapainoa.

Palvelusisältöä voidaan sopimuskauden aikana täsmentää osapuolten kirjallisella sopimuksella edellyttäen, ettei täsmennys muuta hankinnan olennaista sisältöä tai sopimuksen taloudellista tasapainoa.

21. Sopimuksen päättäminen

21.1 Purkaminen

Sopijapuoli voi purkaa sopimuksen olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi, jos rikkonut osapuoli ei korjaa rikkomusta 30 päivän kuluessa kirjallisen huomautuksen vastaanottamisesta. Korjausaikaa ei tarvitse antaa, jos rikkomusta ei voida korjata tai se vaarantaa vakavasti potilasturvallisuuden, tietosuojan tai palvelun jatkuvuuden.

Tilaaajalla on oikeus purkaa sopimus myös, jos Palveluntuottaja menettää palvelun tuottamiseen tarvittavan rekisteröinnin tai luvan, sitä koskee pakollinen poissulkemisperuste tai pakote, sen taloudellinen toimintakyky vaarantuu olennaisesti taikka palvelu alittaa toistuvasti olennaisen vähimmäisvaatimuksen tai sitovan laatulupauksen.

Lisäksi sopimuksen päättämiseen ja hankintayksikön erityiseen irtisanomisoikeuteen sovelletaan JYSE Palvelut 2025 -ehtoja ja pakottavaa lainsäädäntöä.

22. Sopimuksen päättymiseen liittyvä avustamisvelvollisuus

Palveluntuottaja avustaa sopimuksen päättyessä hallitussa siirtymisessä Tilaaajan tai uuden Palveluntuottajan kanssa. Se luovuttaa Tilaajalle ilman erillistä veloitusta kuluvaan vuoteen Kela-tiedot, sovitut organisaatiotason raportit sekä Tilaaajan maksamat toimintasuunnitelmat ja työpaikkaselvitykset sähköisessä, yleisesti käytettävässä muodossa.

Potilastietojen siirtämisessä, säilyttämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan lakia ja potilaan oikeuksia. Palveluntuottaja huolehtii keskeneräisten työkykyasioiden asianmukaisesta jatkuvuudesta. Tavanomaisesta siirtymäavusta ei veloiteta erikseen; poikkeuksellisen laajasta lisätyöstä sovitaan kirjallisesti etukäteen.

23. Sovellettavat yleiset ehdot, laki ja erimielisyydet

Sopimukseen sovelletaan JYSE Palvelut 2025 -ehtoja siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai tarjouspyynnössä ei ole toisin sovittu. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopijapuolten välisissä neuvotteluissa. Ellei ratkaisua saavuteta, asia käsitellään ensimmäisenä oikeusasteena Lapin käräjäoikeudessa.

24. Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos asiakirjat ovat ristiriidassa, niitä sovelletaan seuraavassa järjestyksessä:

1. hankintasopimus;
2. hankintamenettelyssä julkaistut tarjouspyynnön muutokset ja täsmennykset;
3. tarjouspyyntö liitteineen, pois lukien sopimusluonnos;
4. JYSE Palvelut 2025;
5. Palveluntuottajan tarjous hyväksytyine liitteineen.

Palveluntuottajan omia yleisiä sopimus-, toimitus- tai käyttöehtoja ei sovelleta, vaikka niihin viitattaisiin tarjouksessa, hinnastossa, laskussa tai sähköisessä palvelussa.

25. Sopimuksen liitteet

Liite	Asiakirja
1	Tarjouspyyntö liitteineen, pl. sopimusluonnos
2	Hinta- ja laatulomake
3	Hankintamenettelyssä julkaistut kysymykset, vastaukset ja täsmennykset
4	Palveluntuottajan tarjous ja sen Tilaajan hyväksymät liitteet
5	JYSE Palvelut 2025

26. Allekirjoitukset

Sopimus allekirjoitetaan sähköisesti. Allekirjoittajat vakuuttavat olevansa toimivaltaisia edustamaan sopijapuolta. Tilaajan ja Palveluntuottajan allekirjoittajien nimet ja tehtävät ilmenevät sähköisestä allekirjoituksesta.