

Ruotsinkielisen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon asiakaspalveluostot

1.1. Sopijapuolet

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto (jäljempänä tilaaja)
PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki
Y-tunnus: 0201256-6

xxxxxx (jäljempänä palveluntuottaja)
Y-tunnus:

1.2. Yhteyshenkilöt

Tilaaja:
Palvelun osalta

Idän alue: x
Pohjoisen alue: x
Etelän alue: x
Lauttasaari: x
Lännen alue: x

Sopimusehtojen osalta
hankinta-asiantuntija Ninna Katajainen
p. 09 310 43 241, ninna.katajainen@hel.fi

Palveluntuottaja: x

1.3. Yleiset sopimusehdot

Tässä sopimuksessa sovelletaan julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Jyse 2014 Palvelut) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu tässä sopimusasiakirjassa.

2. Sopimuksen kohde

Tämän hankintasopimuksen kohteena on kotipalvelun ja kotisairaanhoidon hankinta Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden viraston ruotsinkielisille asiakkaille. Palvelu on tarkemmin kuvattu tämän sopimuksen liitteenä 1 olevassa Palvelukuvauksessa.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa seuraavalle alueelle/alueille: xxx

Tilaaaja ei sitoudu ostamaan tiettyä määrää palvelua.

3. Palvelutilauksen tekeminen

Tilaukset tehdään alueelle valitulta yhdeltä palveluntuottajalta.

Ennakoimattomassa lisätilaustarpeessa tilaaaja varaa oikeuden kysyä parhaaksi katsomassaan järjestyksessä muiden alueiden palveluntuottajilta mahdollisuutta hoitaa lisätilauksia, jos alueen varsinaisen palveluntuottaja ei tilaaajan hyväksymästä perustellusta syystä pysty tilauksia vastaanottamaan. Kyseisissä tilanteissa korvaus maksetaan palveluntuottajalle sen sopimushinnan mukaan, joka on sovittu tuottajan omaa varsinaista aluetta koskien.

4. Alihankinta

Palveluntuottajan alihankkijat ja heidän tehtävänsä sopimuksen kohteen toimittamisessa ovat seuraavat:

tai Palveluntuottaja ei käytä alihankkijoita.

Alihankkijan käytössä sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 3.

Jos palveluntuottaja joutuu vaihtamaan alihankkijaa JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa mainituista syistä, on uuden alihankkijan soveltuvuudeltaan täytettävä alun perin tarjouspyynnössä alihankkijalta edellytetyt vaatimukset.

5. Palvelun laatu

Palvelun laatu on määritelty liitteenä olevassa Palvelukuvauksessa (liite 1) ja tarjouspyynnössä.

Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattimaiselta ja kokeneelta palveluntuottajalta.

Jos palvelun laadun ei katsota vastaavan sitä miten palvelu on määritelty Palvelukuvauksessa (liite 1), tilaaja ja palveluntuottaja neuvottelevat tilanteen ratkaisemisesta. Mikäli ratkaisu ei tyydytä tilaajaa, on sillä oikeus vaatia hinnan alennusta tai purkaa sopimus riippuen ilmenneiden puutteiden ja rikkomusten seurauksista.

Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 13.

6. Palvelun laadun valvonta

Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi tilaaja tarkkailee palvelunlaatua sopimuskaudella.

Viiden (5) perustellun reklamaation jälkeen ja niistä kirjallisesti tiedon saatuaan, palveluntuottajalla on yksi (1) kuukausi aikaa korjata toimintansa.

Jos palveluntuottaja ei saa toimintaansa korjatuksi tai reklamaatioita tulee edelleen samoista syistä tai sopimuskauden aikainen palvelun laadun valvonta osoittaa, että palvelun laatu ei vastaa sitä, miten palvelu on Palvelukuvauksessa (liite 1) sekä palveluntuottajan tarjouksessa määritelty, tilaajalla on oikeus: hinnanalennukseen, siirtää asiakkuus pois palveluntuottajalta, tilauksien keskeyttämiseen ja/tai sopimuksen irtisanomiseen.

Asiakastilaukset voivat jatkua vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täyttävän edellytetyt laatuvaatimukset.

Tilaajalla on oikeus myös sopimuksen purkuun tilanteessa, jossa palveluntuottajan virheellinen toiminta on vähäistä suurempi, eikä palveluntuottaja saa virhettä korjatuksi kirjallisesta huomautuksesta huolimatta yhden (1) kuukauden kuluessa. Tällöin reklamaation määrällä ei ole vähimmäisvaatimusta.

Tilaajalle tulleet palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot tulee toimittaa palveluntuottajan tietoon kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottaja toimittaa saamansa reklamaatiot tilaajan tietoon välittömästi.

Jos palvelun laadun valvonta osoittaa, ettei palvelu täytä sille asetettuja laatuvaatimuksia, on tilaajalla oikeus korvaukseen tämän sopimuksen kohtien 14 ja 17 mukaisesti.

7. Yhteistyö

Palveluntuottaja raportoi tilaajalle asiakkaan terveydentilasta, toimintakyvystä ja elinympäristöön liittyvistä asioista ja on myös yhteydessä muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa Palvelukuvauksessa (liite 1) kuvatun mukaisesti.

Palveluntuottaja on varautunut tilaajan kanssa pidettäviin kokouksiin ja ongelmatilanteissa tarvittaviin tapaamisiin.

Palveluntuottaja jakaa palvelun alkaessa asiakkaille yhteystietonsa.

8. Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Omavalvontasuunnitelma

Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152 / 1990) edellyttää, että palvelujen tuottajan toimiessa useammassa kuin yhdessä toimipaikassa vastaavan johtajan on laadittava toiminnan laadun varmistamiseksi palvelujen tuottajan ja sen erillisten toimipaikkojen toiminnan kattava omavalvontasuunnitelma.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922 / 2011) edellyttää, että yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 6.

9. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Henkilöstön on täytettävä tarjouspyynnössä H035-17 ja Palvelukuvauksessa määritellyt vaatimukset koko sopimuskauden ajan.

Lisäksi sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 7.

10. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtia 8.1 ja 8.2.

11. Hinta

Palvelun hinta on seuraava:

xxx

Palvelun hinta sisältää kaiken sen, miten liitteenä olevassa Palvelukuvauksessa (liite1) on mainittu.

Käynnin minimi kesto on 15 minuuttia ja laskutus tapahtuu viiden (5) minuutin tarkkuudella suhteessa tuntihintaan. Viiden (5) minuutin hinta saadaan jakamalla tarjottu tuntihinta 12.

Peruuttamattomasta käynnistä veloitetaan sovitun ajan hinta, ei kuitenkaan enempää kuin yhden (1) työtunnin hinta.

Hinta sisältää palvelukuvauksen mukaisesti kaikki oheiskulut, kuten esimerkiksi matka-, puhelin-, laskutus-, neuvottelu- ja raportointikulut sekä työntekijän tarpeelliset henkilökohtaiset suojausvälineet, eikä niistä saa laskuttaa erikseen.

Mikäli käynti myöhästyy yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä siten, että asiakkaan kanssa olisi sovittu uusi aika hyvissä ajoin ennen käynnin myöhästystä, myöhästynyt käynti on tilaajalle veloitukseton.

Alkuperäiset tarjoushinnat ovat voimassa kiinteinä vähintään 30.9.2019 asti.

Mahdollisia hinnantarkistusesityksiä, jotka koskevat 30.9.2019 jälkeistä aikaa, voidaan tehdä kerran sopimusvuoden aikana puoli vuotta ennen mahdollisten uusien hintojen toivottua voimaan tuloa. Esimerkiksi ensimmäinen mahdollinen hinnantarkistusesitys on tehtävä 31.3.2019 mennessä. Tämän määräajan jälkeen tulleita hinnantarkistusesityksiä ei käsitellä.

Hinnantarkistusesitys on tehtävä kirjallisesti ja siinä on selvitettävä hinnanmuutoksen perusteet.

Hinnantarkistusesitykseen on sisällytettävä selvitys niistä muutoksista, joita kustannusrakenteessa on tapahtunut. Hintoja tarkistetaan vain lainsäädännön, viranomaispäätösten, työehtosopimuksen ja elinkustannusindeksin muutosten johdosta. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Hinnossa on huomioitava myös kustannusten lasku.

Hintoja voidaan yhteisellä sopimuksella korottaa tai laskea, jos lainsäädännön tai viranomaisvaatimusten muutokset tarkoittavat kustannuksia lisääviä/laskevia muutoksia palvelun sisältöön.

Hintoja voidaan kuitenkin korottaa tai laskea enintään 2 %:a yhden hinnantarkastuksen yhteydessä.

Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

Tilaaajalla on pyydettyessä oikeus saada palveluntuottajalta kaikki tarvittavat tiedot hinnanmuutosten tarkistamista varten. Palveluntuottajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista ja sopimuskauden aikana pyydettyessä esittää kustannusrakenteensa mikäli tilaaja niin vaatii.

12. Maksuehdot ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden asiakaskäyntien ja maksusitoumuksiin kirjatun palvelun sisällön perusteella. Laskun liitteineen tulee olla tilaajalla viimeistään seuraavan kuukauden viidentenä (5.) päivänä.

Laskussa ei saa olla asiakastietoja, asiakastiedot esitetään erillisessä liitteessä. Laskuttaja vastaa laskun oikeellisuudesta.

Laskussa tulee mainita sopimuksen numero ja hinnan muututtua alkuperäisestä viitetiedot päätöksestä, jolla hinta on muutettu.

Verkkolaskun maksuaika on 21 päivää laskun saapumisesta. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Tilaaajan laskutusosoitetiedot:

- **Verkkolaskuosoite**

003702012566446

Operaattori: BasWare Oyj

Välittäjän tunnus: BAWCFI22 tai NDEAFIHH

Verkkolaskuja voi lähettää ilmaiseksi osoitteessa <http://bsp.bas-ware.com>

Tilaaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset Jyse 2014 -ehtojen kohdan 10.6 perusteella.

13. Viivästyminen

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 12 tässä palvelussa soveltuvin osin.

14. Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 13.

15. Ylivoimainen este

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 14.

16. Vakuutukset

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut – ehtojen kohtaa 15.

17. Vahingonkorvaus

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 16.

18. Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

Jos palveluntuottaja aiheuttaa vahinkoa kolmannelle taholle tämän sopimuksen mukaisia veloituksia täyttäessään, ja jos tilaaja on jollain perusteella ensisijaisesti vastuussa edellä kerrotusta vahingosta, on tilaajalla oikeus saada palveluntuottajalta vastaavan suuruinen vahingonkorvaus kuin mistä tilaaja on ensisijaisessa vastuussa kolmannelle.

Tämän kohdan mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta Jyse 2014 Palvelut kohdan 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

Tämä sopimusehto korvaa kokonaisuudessaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohdat 17.1 – 17.9.

19. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Tilajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajaa rasittaa hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste. Tilajalla on lisäksi oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajaa rasittaa hankintalain 81 §:ssä tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste. Tilajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, vaikka edellä mainitut perusteet olisivat syntyneet vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

Muilta osin sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen 18. lukua sellaisenaan.

20. Tilajavastuu ja ulkomaiset työntekijät

Alla oleva ehto korvaa kokonaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 19.

20.1. Tilajavastuu

Tilaja valvoo sopimuskumppanin verojen maksamista pääsääntöisesti verovelkarekisterin avulla ja pyytää tarvittaessa sopimuskumppanilta todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen tai selvityksen siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

Palveluntuottajan on toimitettava tilajalle sopimussuhteen aikana 3 kuukauden välein seuraavat selvitykset:

- todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

Todistuksia ei tarvitse toimittaa, jos palveluntuottajan tiedot ovat saatavissa www.tilajavastuu.fi -palvelusta.

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia niiden tilajalle jättämispäivästä laskettuna.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle sopimussuhteen aikana sen vaatimuksesta ja vaatimuksessa esitetystä määräajassa edellä esitetyn mukaiset sekä muut tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.

Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä. Ennen sopimuksen purkamista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

20.2 Ulkomaiset työntekijät

Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä osoitettava, että palveluntuottajan ja sen käyttämien alihankkijoiden ulkomaisilla työntekijöillä on työnteko-oikeus Suomessa. Ulkomaisella työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen.

Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva ulkomailta lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

21. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut ehtojen kohtaa 21 ja tämän lisäksi seuraavaa:

Palvelun aikana syntyvien asiakirjojen säilytykseen, luovutukseen ja tietojen luovuttamiseen niistä sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (1991/621), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä tilaajan antamia ohjeita. Tuottajan tulee hyväksyttää asiakirjojen hallintaa koskeva suunnitelma tilaajalla.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että salassa pidettäviä asiakirjoja pääsevät käsittelemään vain ne tuottajan taikka hänen alihankkijansa palveluksessa olevat henkilöt, jotka toimeksiannon mukaisen työtehtävänsä suorittamista varten tarvitsevat salassa pidettäviä tietoja ja jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen.

Kun kysymys on toimeksiantotehtävän perusteella syntyneestä asiakirjasta, joka on palveluntuottajan taikka tämän alihankkijan hallussa, päätöksen asiakirjan luovuttamisesta tekee tilaajan toimivaltainen viranomainen eikä toimeksiantotehtävän suorittaja, mikäli tiedon antamisella tai antamatta jättämisellä puututaan henkilön etuun tai oikeuteen. Jos tietojen anto perustuu omien tietojen tarkastusoikeuteen tai tiedot luovutetaan toiselle viranomaiselle lain perusteella, ei tarvitse tehdä viranomaispäätöstä, vaan tiedot voi antaa tuottaja.

Asiakasrekisteriä tulee pitää henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietoja ei käsitellä Internetin välityksellä. Asiakastietoja sisältävien asiakirjojen säilytys tapahtuu palveluntuottajan toimistossa lukituissa tiloissa, turvallisessa säilytyspaikassa, silloin kuin niitä ei tarvita työtehtävissä.

Palveluntuottajan tilaajalta saamat asiakirjat ovat luottamuksellisia ja tilaajan omaisuutta. Sopimuksen päättyessä tai asiakkaan kuollessa tai siirtyessä pois palvelujen piiristä palveluntuottaja luovuttaa tilaajalle hallinnassaan olevat asiakirjat, mm. asiakasrekisterin. Sopimuskauden viimeinen maksuerä tuottajalle maksetaan vasta, kun tilaaja on hyväksynyt asiakirjojen yms. siirtoon liittyvät asiat.

22. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 22.

23. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut -ehtojen kohtaa 23.

24. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Sovelletaan Jyse 2014 Palvelut – ehtojen kohtaa 24.

25. Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

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

1. Tämä sopimusasiakirja
 2. Palvelukuvaus (liite 1)
 3. Tarjouspyyntö H035-17
 4. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (Jyse 2014 Palvelut)
 5. Palveluntuottajan tarjous
-

26. Sopimuskausi

Sopimuskausi on kolme (3) vuotta ja alkaa 1.10.2017.

Hankintaan sisältyy enintään yhden (1) vuoden optiokausi. Optiokauden käyttöönotosta päättää tilaaja viimeistään kolme (3) kuukautta ennen perussopimuskauden päättymistä. Optiokaudella sovelletaan hankintasopimusta entisin ehdoin, sen mukaisesti kuin ne ovat voimassa perussopimuskauden päättyessä.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella on oikeus sopimuskauden aikana irtisanoa sopimus kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla, mikäli se on uuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen järjestämismallin vuoksi välttämätöntä.

30. Sopimuskappalet ja allekirjoitukset

Tätä sopimusta on laadittu (kaksi samasanaista kappaletta, yksi kummallekin) sopijapuolelle.

Helsinki____.____.2017

Liitteet

Palvelukuvaus (liite 1)

Jyväskylä 2014 Palvelut -ehdot – haettavissa osoitteesta:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20140701Julkis/name.jsp
