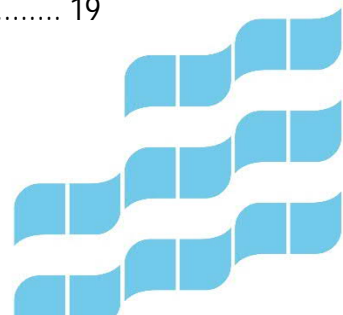


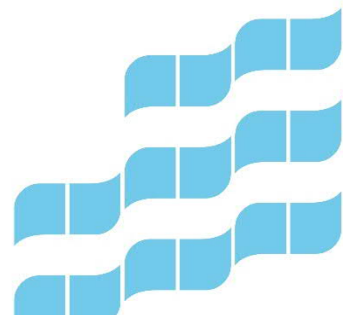
## Hankintasopimus tekstiilihuollon palvelujen hankinnasta

### Sisällys

1.	Sopijapuolet .....	3
2.	Hankintasopimuksen tausta .....	3
3.	Hankintasopimuksen kohde .....	4
4.	Sopimuskausi .....	4
5.	Määritelmät .....	5
6.	Yhteyshenkilöt .....	5
7.	Aloituspalaverit .....	6
8.	Palvelun ominaisuudet .....	7
8.1.	Palvelun laatu .....	7
8.2.	Asiakaspalvelu .....	7
8.3.	Palvelun ehdottomat vaatimukset .....	7
8.4.	Vuokratekstiilien ehdottomat vaatimukset .....	9
8.5.	Sähköinen tilaus- ja seurantajärjestelmä .....	11
8.6.	Pyykin nouto ja toimitus .....	12
8.7.	Toimitusaika .....	13
8.8.	Palveluun liittyvä tiedottaminen .....	15
8.9.	Omavalvonta .....	15
8.10.	Raportointi .....	15
9.	Alihankinta .....	15
10.	Palvelun laadun valvonta ja yhteistyö .....	15
11.	Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	16
12.	Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö .....	16
13.	Vastuullisuus .....	16
14.	Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus .....	16
15.	Hinnoittelu .....	16
16.	Maksuehdot .....	17
17.	Vakuudet .....	18
18.	Viivästyminen .....	18
19.	Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen .....	19



20.	Ylivoimainen este ja varautuminen .....	19
21.	Vakuutukset .....	21
22.	Vahingonkorvaus .....	21
23.	Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta .....	21
24.	Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa .....	21
25.	Tilaajavastuu .....	21
26.	Immateriaalioikeudet .....	22
27.	Salassapito ja henkilötietojen käsittely .....	22
28.	Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen .....	22
29.	Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa .....	22
30.	Erimielisyydet ja sovellettava laki .....	22
31.	Hankintasopimusasiakirjat ja asiakirjojen pätevyysjärjestys .....	22



## 1. Sopijapuolet

Tilaaja  
Tampereen kaupunki (Y-tunnus 0211675-2)  
PL 765  
33101 TAMPERE

Palveluntuoja  
Sakupe Oy (Y-tunnus 0171338-7)  
Myllyharjuntie 10  
71870 HARJAMÄKI

Tässä sopimuksessa Tampereen kaupungista käytetään jäljempänä nimitystä Tilaaja ja Sakupe Oy:stä nimitystä Palveluntuottaja. Tilaaja ja Palveluntuottaja yhdessä "sopijapuolet".

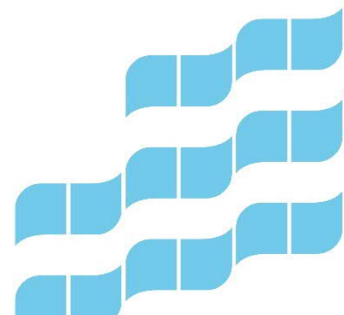
"Asiakasyksikkö" tarkoittaa yhtä Tampereen kaupungin yksikköä, esimerkiksi palvelualueita, palveluryhmää tai liikelaitosta.

## 2. Hankintasopimuksen tausta

Sakupe Oy on julkisomisteinen in house -yhtiö, jonka tehtävänä on tuottaa omistaja-asiakkailleen tekstiilihuoltopalveluja. Tampereen kaupunginhallitus on 23.11.2020 kokouksessaan 481 § päättänyt merkitä 50 kappaletta Sakupe Oy:n osakkeita. Tampereen kaupunki on hyväksytty merkittäväksi Sakupe Oy:n osaksluetteloon 23.2.2021. Näin ollen Sakupe Oy on Tampereen kaupungin hankintalain 15 §:ssä tarkoitettu sidosyksikkö. Sakupe Oy sitoutuu varmistamaan kulloinkin voimassaolevan hankintalainsäädännön mukaisen sidosyksikköaseman mukaisen aseman säilymisen.

Sopimuksen tekohetkellä Tampereen kaupunki ostaa tekstiilihuoltopalvelut Lännen Tekstiilihuolto Oy:ltä, jonka koko osakekanta ja liiketoiminta on siirtynyt Lindström Group -konserniin kuuluvalle Comforta Oy:lle. Työvaatteiden vuokra- ja pesulapalveluiden sopimus päättyy 30.11.2021 ja potilas- ja liinavaatteiden vuokra- ja pesulapalveluiden sopimus on irtisanottu päättymään 30.9.2022.

Tällä palvelusopimuksella sovitaan Sakupe Oy:n Tampereen kaupungille tuottamista tekstiilihuollon palveluista sekä palveluiden siirtoon liittyvistä asioista.



### 3. Hankintasopimuksen kohde

Palveluntuottaja järjestää ja tuottaa Tilaajan Asiakasyksiköiden tarvitsemat tekstiilihuoltopalvelut kokonaispalveluna Tilaajan strategisena kumppanina.

Tarkemmin hankinnan kohde selviää sopimuksen liitteistä. Sopimuksen allekirjoitushetkellä asiakaskohtaiset liitteet ovat vielä puutteellisia ja niitä tarkennetaan Asiakasyksikön ja Palveluntuottajan kesken. Lopulliset liitteet liitetään osaksi tätä sopimusta, kun ne on hyväksytyt.

Sopimuskauden aikana palvelujen hankintamäärät ja palvelujen sisältö (ml. toimitustavat, -osoitteet ja -tiheys) saattavat muuttua ja palvelujen piiriin liittyä uusia Asiakasyksiköitä. Yksittäisten henkilöstölisäysten osalta noudatetaan sopimuksen mukaista hinnoittelua koko sopimuskauden ajan. Muista muutoksista sovitaan erikseen Palveluntuottajan ja Asiakasyksikön kesken kirjallisesti päivittämällä kyseisen Asiakasyksikön sopimusliitettä (liitteet 2a ja 2b) tai liittämällä sopimukseen uusi Asiakasliite.

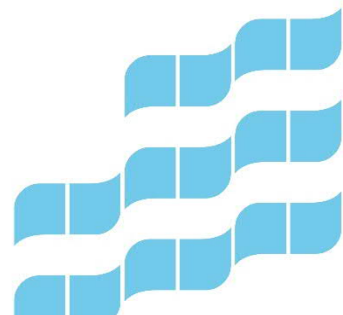
### 4. Sopimuskausi

Sopimuskausi alkaa sopimuksen allekirjoituspäivästä ja sopimus on voimassa toistaiseksi.

Sopimuksen mukaisten palveluiden tuottaminen alkaa vaiheittain palveluiden haltuunottosuunnitelman mukaisesti huomioiden nykyiset voimassaolevat sopimukset (sopimuksen liite 1).

Sopimus voidaan irtisanoa noudattaen yhden vuoden irtisanomisaikaa. Ensimmäinen mahdollinen irtisanomisajan alkamisajankohta on 1.12.2024. Irtisanominen on toteutettava kirjallisesti. Kukin Asiakasyksikkö voi irtisanoa omat palvelunsa tai osan palvelukokonaisuuksistaan edellä mainittua irtisanomisaikaa noudattaen, sopimuksen pysyessä voimassa muiden sopimukseen kuuluvien palveluiden osalta.

Sopimuksentekohetkellä valmistellaan kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta, jossa vastuu sosiaali- ja terveystalouksista siirtyisi kunnilta hyvinvointialueille. Uudistuksen toteutuessa tämä sopimus siirtyy tulevalle Pirkanmaan hyvinvointialueelle siltä osin, kun siinä on sovittu sosiaali- ja terveystalouksien tarvitsemista tekstiilihuollon palveluista. Tilaaja ei vastaa hyvinvointialueen mahdollisesti tekemistä ratkaisuista tämän sopimuksen tai sen tarkoittamien palveluiden jatkumisen tai sisällön suhteen eikä tähän liittyvistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.



5. Määritelmät

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 1.

6. Yhteyshenkilöt

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 2: Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

Tilaaajan sopimusyhteyshenkilö:

Hankintapäällikkö Tanja Welin  
puh. 040 128 6644  
email tanja.welin@tampere.fi

Asiakasyksiköiden yhteyshenkilöt:

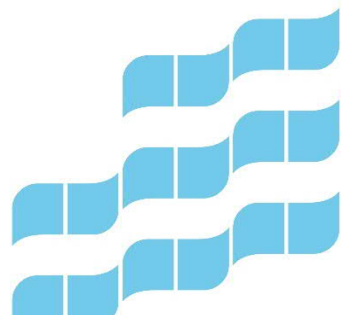
Sosiaali- ja terveystalouden palvelualueen sopimusyhteyshenkilö:  
Kehittämisoikeuden johtaja Anniina Tirronen  
puh. 040 801 6378  
email anniina.tirronen@tampere.fi

Vastaanotto- ja asiakasneuvonta:  
Kuntoutuspäällikkö Minna Talonen  
puh. 0400 991 522  
email minna.talonen@tampere.fi

Suun terveydenhuolto:  
Suun hoitotyön päällikkö Anne-Mari Aaltonen  
puh. 050 409 8918  
email anne-mari.aaltonen@tampere.fi

Lasten ja nuorten palvelut:  
Osastonhoitaja Susanna Fagerlund-Jalokinos  
puh. 050 359 1680  
email susanna.fagerlund-jalokinos@tampere.fi

Psykososiaalisen tuen palvelut/Mielenterveys- ja päihdepalvelut:  
Palvelupäällikkö Tanja Airaksinen  
puh. 044 486 3705  
email tanja.airaksinen@tampere.fi



Ikäihmisten palvelut:  
Aluepalvelupäällikkö Riitta Nieminen  
puh. 040 739 0190  
email riitta.nieminen3@tampere.fi

Sairaalapalvelut:  
Hoitotyön päällikkö Sirpa Antinmaa  
puh. 040 759 1358  
email sirpa.antinmaa@tampere.fi

Tampereen seudun ammattiopisto Tredun yhteyshenkilö:  
Tukipalvelupäällikkö Seppo Nikkilä  
puh. 040 800 4762  
email seppo.nikkila@tampere.fi

Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilö:  
Asiakkuusjohtaja Kimmo Tulkki  
puh. 044 7178 075

Palveluntuottajan asiakkuusyhteyshenkilö:  
rekrytoinnissa, ilmoitetaan myöhemmin

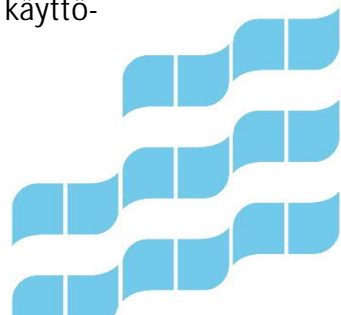
Palveluntuottajan asiakkuusyhteyshenkilön varahenkilö:  
asiakaspalveluvastaava Sari Kuniala  
puh. 044 7178 071

Asiakaspalvelu (laskutukset, kadonneet tuotteet, reklamaatiot yms.):  
asiakaspalvelu@sakupe.fi  
puh. 017 178 030

## 7. Aloituspalaverit

Palveluntuottajan kanssa pidetään Asiakasyksiköittäin/palvelukokonaisuuksittain yhteistyön aloituspalaveri ennen palveluiden aloitusta myöhemmin sovittavana ajankohtana. Aloituspalaverissa käsitellään sopimuskautta koskevat seuraavat asiat:

- Toimintamallista sopiminen
- Valittavan malliston ja tarvittaessa määrien ym. tarkentaminen
- Sovituskäytännöt
- Aloitustoimitusten aikataulutus ja toteuttaminen
- Sähköisen tilaus- ja seurantajärjestelmien käyttöönotto ja käyttökoulutus



- Siivoustekstiilien käyttökoulutus
- Asiakaspalvelu
- Tilauskäytännöt
- Toimituspäivät ja -ajat
- Toimituspaikat
- Pyykin noutopaikat ja -ajat
- Kuljetuskäytännöt (kuten suora-/osasto-/yksikkö-/terminaalikuljetukset)
- Lähetysluettelokäytännöt
- Laskutuskäytännöt
- Toimitusvarmuuden seuranta ja raportointikäytännöt
- Reklamaatiokäytännöt
- Palautuskäytännöt
- Korvaus- ja korvautuskäytännöt
- Tiedottamiskäytännöt
- Sopimuskauden aikainen yhteistyö

Palavereihin käytettyä aikaa tai muita kuluja ei korvata Palveluntuottajalle.

## 8. Palvelun ominaisuudet

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 4.

### 8.1. Palvelun laatu

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tuotettu palvelu on laadultaan ajantasaista ja kilpailukykyistä. Palvelun tuottamista varten Palveluntuottajalla pitää olla asianmukainen varustus. Palveluntuottajan toiminnan tason, henkilökunnan osaamisen, tilojen, hygienian, koneiden, välineiden, kuljetuskaluston, rullakoiden ym. toimintavarustuksen pitää vastata sitä tasoa, jota edellytetään terveydenhuollon toiminnalta.

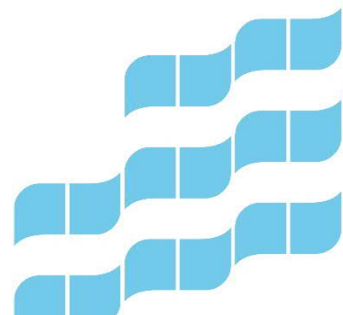
### 8.2. Asiakaspalvelu

Palveluntuottajan nimeämä vastuunalainen sopimusyhteyshenkilö vastaa asiakassuhteesta ja koko palveluprosessista. Palveluntuottajan nimeämä asiakkuusyhteyshenkilö ja hänen varahenkilönsä vastaavat käytännön yhteistyöstä.

Palveluntuottajalla on asiakaspalvelu, joka on puhelimitse (ei lisämaksullista palvelunumeroa) tavoitettavissa arkipäivinä klo 8 - 15 Asiakaspalvelu ja tuotetuki ovat suomenkielisiä.

### 8.3. Palvelun ehdottomat vaatimukset

Sopimuksen mukaisen palveluprosessin laadunvalvonnasta vastaa Palveluntuottaja.



**A. TYÖVAATTEITA KOSKEVAN PALVELUN EHDOTTOMAT VAATIMUKSET**

Työvaatteiden vuokravaatepalvelu sisältää työvaatteiden hankinnan, Asiakasyksikön vaatimusten mukaisen vaatteiden koodauksen, pesun, korjauksen, tahrannoistuksen, viimeistelyn, luonnollisesta kulumisesta aiheutuvan uusimisen ja kuljetuksen välineistöineen.

Tilaajan omistamien työvaatteiden tekstiilihuoltopalvelu sisältää työvaatteiden pesun, tahrannoistuksen, viimeistelyn ja kuljetuksen välineistöineen sekä mahdollisuuden korjauspalvelujen ostamiseen.

Palveluntuottaja noudattaa SFS-EN-14065 standardia toiminnassaan. Tilaaja hyväksyy matalalämpötilapesun, mikäli Palveluntuottaja saavuttaa sillä vaaditun mikrobiologisen puhtauden ja tarvittaessa osoittaa sen toteutumisen.

Asiakasyksikön vastaanottaessa työvaatteet toimituspaikoissa tai terminaaleissa ne ovat puhtaita, tahrattomia, ehjiä ja viimeistelyä sekä Asiakasyksikön kanssa yksikkökohtaisesti sovitulla tavalla pakattuja. Palveluntuottaja toimittaa työvaatteet Asiakasyksikön kanssa sovittuihin toimituspaikkoihin. Sopimuksen mukaisen palveluprosessin laadunvalvonnasta vastaa Palveluntuottaja.

Kaikkien toimitusten mukana on lähetyslista, joka vastaa toimitusta. Lähetyslistan sisällöstä sovitaan ennen sopimuskauden alkamista.

Tilaus, toimitus, lähetyslista ja lasku ovat yhteneväiset ja sopimuksen mukaiset.

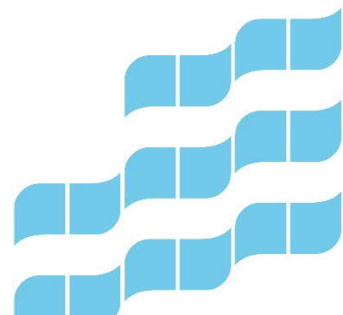
Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalvelut toteutetaan laadultaan sen tasoisesti, että työvaatteet täyttävät asetetut hygieniavaatimukset saapuessaan Asiakasyksikön toimitiloihin tai Asiakasyksikön määrittelemään kuljetustermiinalliin.

**B. POTILAS- JA LIINAVAATTEITA SEKÄ TILAAJAN OMISTAMIA TEKSTIILEJÄ KOSKEVAN PALVELUN EHDOTTOMAT VAATIMUKSET**

Potilas- ja liinavaatteiden vuokratekstiilipalvelu sisältää vaatteiden ja tekstiilien hankinnan, pesun, korjauksen, tahrannoistuksen, viimeistelyn, luonnollisesta kulumisesta aiheutuvan uusimisen sekä pakkaus- ja kuljetusvälineistön.

Vuokravaatteiden ja -tekstiilien normaalista kulumisesta aiheutuneet vaihdot sisältyvät palvelun hintaan ja Palveluntuottaja vastaa kuluneiden vuokravaatteiden ja -tekstiilien oikea-aikaisesta poistamisesta ja uusimisesta.

Palveluntuottajan palveluprosessissa vahingoittunut vuokravaate tai -tekstiili pitää korvata välittömästi virheettömällä tuotteella.





Tilaajan tai tilaajan asiakkaan omistamien vaatteiden ja tekstiilien tekstiilihuolto-palvelu sisältää niiden pesun, tahrannoituksen, viimeistelyn ja kuljetuksen välineis-toineen sekä mahdollisuuden korjauspalvelujen ostamiseen.

Tilaajan omistamien tai Tilaajan asiakkaiden omistamien vaatteiden ja tekstiilien punnitus tehdään kuivana.

Palveluntuottaja vastaa kaikkien vaatteiden ja tekstiilien lajittelusta.

Palveluntuottaja noudattaa EN-SFS 14065 hygieniastandardia toiminnassaan. Tilaaja hyväksyy matalalämpötilapesun, mikäli Palveluntuottaja saavuttaa sillä vaaditun mikrobiologisen puhtauden ja tarvittaessa osoittaa sen toteutumisen. Tarvintavaarallisen pyykin desinfektio pitää toteuttaa lämpödesinfektioilla (pesulämpötilan oltava vähintään +70°C/10 min.).

Tilaajan omistamien tai Tilaajan asiakkaiden omien kotipesuun suunniteltujen vaatteiden ja tekstiilien pesu ja viimeistely tehdään tekstiiliin luonteen ja pesuoh-jemerkintöjen mukaisesti.

Palveluntuottaja toimittaa vaatteet ja tekstiilit Asiakasyksikön kanssa sovittuihin toimituspaikkoihin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatteet ja tekstiilit ovat puhtaita, tahrattomia, ehjiä ja viimeisteltynä sekä Asiakasyksikön kanssa yksikkö-kohtaisesti sovitulla tavalla pakattuja. Lisäksi Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalvelut toteutetaan laadultaan sen tasoisesti, että vaatteet ja tekstiilit täyttävät asetetut hygieniavaatimukset saapuessaan Asiakasyksikön toimitiloihin tai Asiakasyksikön määrittelemään kuljetustermiiniin.

Asiakasyksiköllä on mahdollisuus tilata vuokravaatteita ja -tekstiilejä yksiköittäin tai osastoittain. Erityistilanteissa kuten epidemioiden aikana on mahdollisuus kii-reellisiin lisätilauksiin. Kiireelliset lisätilaukset tehdään toimituspäivää edeltä-vänä päivänä klo 08 mennessä.

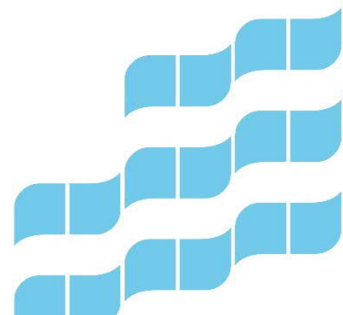
Kaikkien toimitusten mukana on lähetyslista, joka vastaa toimitusta. Lähetyslis-tojen sisällöstä sovitaan ennen sopimuskauden alkamista.

Tilaus, toimitus, lähetyslista ja lasku ovat yhteneväiset ja sopimuksen mukaiset.

#### 8.4. Vuokratekstiilien ehdottomat vaatimukset

Vaatteet ja tekstiilit ovat voimassa olevan SFS -standardin mukaisia tai Asiakas-yksikön hyväksymiä.

##### A. TYÖVAATTEIDEN EHDOTTOMAT VAATIMUKSET



Mallistossa ei ole työvaatteita, jotka aiheuttavat työturvallisuusriskejä. Työvaatteessa on huomioitu turvallisuus siten, ettei työntekijällä ole kiinnitakertumisen vaaraa työskennellessään.

Ennen sovituksia Asiakasyksiköt ja Palveluntuottaja sopivat tuotevalikoimasta ja Asiakasyksikön toiminnan edellyttämästä työvaatteiden määrästä/ henkilö yksikökohtaisesti sekä mahdollisista siirtymäkauden aikana käytettävistä työvaatteista.

Työvaatteista tilataan normaalikokojakaumaa naisille vähintään kokoja 32 - 52 ja miehille kokoja 46 - 64 sekä unisex-kokoja XXS-XXXXXL (mikrokuituisissa lisäksi XXXXXXL). Sen lisäksi voidaan tilata edellistä pienempiä ja suurempia mittatilausvaatteita. Pidennetyt/lyhennetyt housunlahkeet ovat mittamuutosvaatteita. Mittamuutostyöstä ja mittatilaustyövaatteesta maksetaan tilattaessa, ei poistettaessa. Mittatilaus- ja mittamuutosvaatteita tilattaessa Asiakasyksikkö määrittelee tilattavan kappalemäärän.

Tilauksesta on saatavilla äitiysvaatteita ja sopimusmallistosta poikkeavia yksilöllisiä tarpeita vastaavia työvaatteita esim. allergian vuoksi.

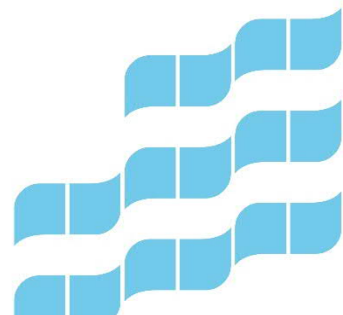
Äkillisiä kertalainavaatteita on sopimuskaudella tilattavissa. Toimitus on tilausta seuraavan kuljetuksen yhteydessä.

Sopimuskauden alussa käyttöönotettavat työvaatteet ovat uusia. Erikseen on mahdollista sopia, että uuden sopimuskauden alussa käytetään lyhyen siirtymäkauden ajan muita soveltuvia hyväkuntoisia työvaatteita. Sopimuskauden aikana voidaan käyttöönottaa tilaajan hyväksymiä käytössä olleita hyväkuntoisia sovittun malliston mukaisia työvaatteita.

Mikäli jokin vuokratyövaate osoittautuu käyttötarkoitukseen sopimattomaksi (esim. mallin tai materiaalin osalta), tulee se korvata sovittuun ajankohtaan mennessä uudella käyttötarkoitukseen soveltuvalla tuotteella.

Tilaaja/Asiakasyksikkö pidättää itsellään oikeuden määritellä milloin työvaate on uusittava. Normaalista kulumisesta tai Palveluntuottajan aiheuttamasta vahingosta aiheutuneet vaatevaihdot sisältyvät palvelun hintaan. Asiakasyksikkö päättää henkilöstön aiheuttamien vaatevahinkojen korvauksista reaaliaikaisesti. Korvauksen perusteista päättää Asiakasyksikkö ja korvautuskäytännöistä sovietaan yhteistyössä Asiakasyksikön kanssa.

Palveluntuottajan palveluprosessissa vahingoittunut vuokratyövaate tulee korvata välittömästi virheettömällä tuotteella.



Sopimuskauden aikana tulevista mallistomuutoksista sovitaan yhteistyössä Asiakasyksikön kanssa.

#### B. POTILAS- JA LIINAVAATTEIDEN EHDOTTOMAT VAATIMUKSET

Potilasvaatteiden normaalikokojakaumaa on XXS-XXXXL.

Kaikki potilasvaatteet ovat joustavia ja helposti puettavia (mm. hihat, lahkeet, kaula-aukot). College-vaatteista löytyy koosta riippumatta naisille ja miehille sopivia värejä. Pienikokoisissa pyjaman takeissa ja housuissa on myös miehille sopivia värejä.

Sopimuskauden aikana on mahdollista tilata allergiavaatteita ja -tekstiilejä.

Kokokoodina voi toimia koon mukainen väri tereenä, tikkauksena tai värinauha housun vyötäröllä takapuolella ja takin niskassa sisäpuolella.

Potilasvaatteiden tekstiilin väri voi toimia kokokoodina vain standardin mukaisissa pyjamissa ja yöpaidoissa.

Sopimuskauden alussa käyttöön otettavat vaatteet ja tekstiilit ovat uusia. Sopimuskauden aikana sopimuksen piiriin tulevien uusien yksikköjen käyttöön voidaan ottaa sopimuskauden alussa käyttöön otettuja sopimuksen mukaisia vaatteita ja tekstiilejä.

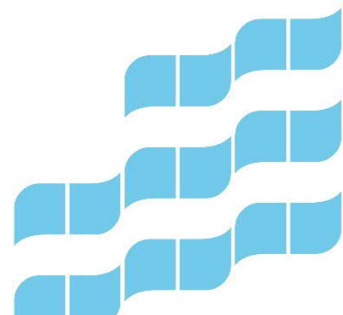
Tuotevalikoiman pitää soveltua Asiakasyksiköiden toimintaympäristöihin (asumispalvelut, sairaalapalvelut, vastaanottopalvelut jne.). Mikäli jokin vaate tai tekstiili osoittautuu käyttötarkoitukseen sopimattomaksi (esim. mallin tai materiaalin osalta), tulee se korvata sovittuun ajankohtaan mennessä uudella käyttötarkoitukseen soveltuvalla tuotteella.

Sopimuskauden aikana tulevista mallistomuutoksista sovitaan yhteistyössä Asiakasyksikön kanssa.

#### 8.5. Sähköinen tilaus- ja seurantajärjestelmä

Palveluntuottajalla on käytössä sähköinen vuokratekstiilien tilaus- ja seurantajärjestelmä, mistä Asiakasyksikkö pystyy

- tilaamaan vuokratekstiilejä
- seuraamaan reaaliaikaisesti kiintiössä olevien vuokratekstiilien:
  - määrää
  - kiertoa ja sijaintia
  - palautuksia (poistunut raportilta)



Palveluntuottaja vastaa tilaus- ja seurantajärjestelmän käyttökoulutuksesta Asiakasyksiköiden yhdyshenkilöille ennen palveluiden aloittamista ja tarpeen mukaan. Koulutuksen sisältö ja määrät sovitaan erikseen Asiakasyksiköiden yhdyshenkilöiden kanssa.

Palveluntuottajalla on käytössä sähköinen tilausjärjestelmä tarpeen mukaan tilattavia yhteiskäyttövaatteita ja kertalainavaatteita varten.

#### 8.6. Pyykin nouto ja toimitus

Pyykki noudetaan suoratoimituskohteista sovitun toimitustiheyden mukaisesti, muista yksiköistä terminaalikuljetuksena. Nouto suoritetaan Asiakasyksiköiden kanssa ennalta sovitusta paikoista, kuten laitoksien pyykkien keräystiloista tai sovitusta terminaaleista.

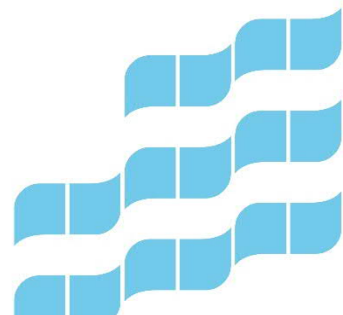
Tekstiilit toimitetaan suoratoimituskohteisiin huputetuissa rullakoissa tai Asiakasyksikön kanssa yhdessä sovitun palveluprosessin mukaisesti ennalta sovittuihin paikkoihin.

Asiakasyksiköiden toimipisteet tilaavat vuokratekstiilit Palveluntuottajalta sovittujen käytänteiden ja ohjeiden mukaisesti, sekä sitoutuvat palauttamaan vuokratekstiilit käytön jälkeen viivytyksettä Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja seuraa tekstiilien ja kuljetusvälineistön kiertoa ja huomauttaa Asiakasyksikköä, mikäli palautukset viivästyvät, enimmäisviive palautuksissa on kolme (3) viikkoa. Asiakasyksikön ja Palveluntuottajan kesken voidaan erikseen sopia myös tilaus-toimitus-palautusketjuun liittyvistä poikkeavista menettelytavoista ja lisäpalveluista Asiakasyksikön tarpeiden perusteella.

Vuokratekstiilitilaukset toimitetaan erillisen sovittavan tilaus-toimitusrytmin mukaisesti. Asiakasyksikkö palauttaa käytön jälkeen vuokratekstiilit sovittuihin keräysvälineisiin (värierotellut pyykkipussit ja rullakot). Palveluntuottaja vastaa kuljetusvälineiden (rullakot, pyykkipussit) hankinnasta.

Tilaaja sitoutuu noudattamaan Tilaajan käytössä olevaa vuokratekstiilivalikoimaa. Mahdollisten uusien vuokratekstiilien käyttöönotosta neuvotellaan tarvittaessa erikseen ja vuokratekstiilivalikoimaa kehitetään jatkuvassa yhteistyössä Palveluntuottajan ja Tilaajan kesken.

Palveluntuottaja huolehtii kuljetuksesta sovittuihin pisteisiin. Mahdolliset merkittävät muutokset nykyisiin sovittuihin kuljetusreitteihin huomioidaan laskutettavina lisäkustannuksina.



Muihin kuin suoratoimituskohteisiin tekstiilit toimitetaan pyykkisäkkitoimituksina yksiköittäin kangaspusseihin pakattuina ja merkittyinä terminaalikuljetuksina tai Asiakasyksikön kanssa yhdessä sovitun palveluprosessin mukaisesti. Terminaalikuljetuksella tarkoitetaan kuljetusta Tuomi Logistiikka Oy:n kuljetusliikkeen terminaaliin.

Kaapitus-/lokerointipalvelun työvaatteet toimitetaan Asiakasyksikön ja Palveluntuottajan yhteisesti sopimalla tavalla kangaspusseihin pakattuina terminaalikuljetuksena. Kaapitusta varten vaatteet tulee olla pussitettuna kaappikohtaisesti ja pussin sisällä lokerikkokohtaisessa järjestyksessä. Pussissa tulee olla selkeä merkintä, lappu tms., josta nähdään mihin tilaan ja kaappiin pussin sisältö toimitetaan. Lokerointipalvelua varten yhteiskäyttövaatteet toimitetaan malleittain ja koottain rullakkoihin tai pusseihin pakattuina.

Asiakasyksikön asiakkaiden yksityispyykinä pestävät matot toimitetaan asiakkaittain pakattuna. Asiakasyksikön asiakkaiden omistamien mattojen pesua yksityispyykinä on vähäisiä määriä.

#### 8.7. Toimitusaika

Tarkat toimituspäivät ja -ajat sovitaan yksiköittäin Palveluntuottajan ja Asiakasyksiköiden kesken.

Terminaalikuljetusten osalta toimitusajat sovitaan siten, että toimitukset voidaan yhdistää muihin kaupungin yksiköiden sisäisiin kuljetuksiin.

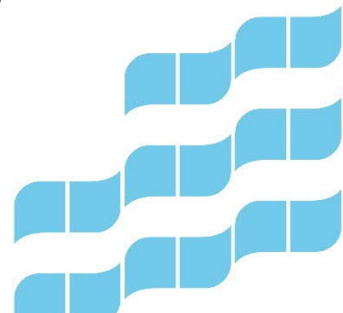
Sopimuskauden aikana toimitustiheydet saattavat poiketa sovitusta esim. epidemioiden aikana tai tavanomaisesta poikkeavan potilasvaihtotiheyden vuoksi. Toimitustiheyksiin saattaa tulla muutoksia myös Asiakasyksiköiden tarpeiden tai palveluprosessin muuttuessa. Muutoksista sovitaan aina yhdessä Asiakasyksikön ja Palveluntuottajan kesken.

#### A. TYÖVAATTEIDEN TOIMITUSAIKAA KOSKEVAT LISÄEHDOT

Sopimuskauden aikana sopimuksen mukaisia normaalikokojakauman vuokratyövaatteita toimitetaan: kahdeksan (8) työpäivän sisällä tilauksesta. Tarvittaessa Asiakasyksikkö ja Palveluntuottaja voivat sopia korvaavan tuotteen toimittamisesta.

Mittamuutosvaatteiden (kuten housujen lyhennys) toimitusaika: enintään kaksi (2) viikkoa tilauksesta.

Sopimuskauden aikana tilattujen mittatilaustyövaatteiden toimitusaika: enintään kaksitoista (12) viikkoa tilauksesta. Mikäli viivästys aiheutuu sopimuksen al-



lekirjoitushetkellä vallitsevan pandemiatilanteen aiheuttamista normaalia pidemmistä kankaiden toimitusajoista, pidemmästä toimitusajasta voidaan sopia Asiakasyksikön ja Palveluntuottajan välillä eikä Palveluntuottajalta peritä viivästyssakkoa, mikäli se voi osoittaa viivästyksen aiheutuneen edellä mainitusta syystä.

Suoratoimituksena tilattavien yhteiskäyttövaatteiden ja kertalainavaatteiden toimitusaika: Kun tilaus tehdään arkipäivänä klo 10.00 mennessä, on toimitus seuraavana arkipäivänä. Kun tilaus tehdään arkipäivänä klo 16 mennessä, on toimitus toisena seuraavana arkipäivänä.

Kiintiössä olevat vuokratyövaatteet:

Suoratoimitus:

5 x vko kuljetus, pesukierto enintään kolme (3) arkipäivää (lähtö-, huolto- ja paluupäivä)

2 x vko, pesukierto enintään yksi (1) viikko

1 x vko, pesukierto yksi (1) viikko

Terminaalikuljetus:

Pesukierto enintään yksi (1) viikko

Tilaajan omistamat työvaatteet:

Työvaatteiden pesukierto on enintään yksi (1) viikko.

## B. POTILAS- JA LIINAVAATTEIDEN TOIMITUSAIKAA KOSKEVAT LISÄEHDOT

Tilattavien potilas- ja liinavaatevuokratekstiilien toimitusaika: Kun tilaus tehdään arkipäivänä klo 10.00 mennessä, on toimitus seuraavana arkipäivänä. Kun tilaus tehdään arkipäivänä klo 16 mennessä, on toimitus toisena seuraavana arkipäivänä.

Kiintiövuokratekstiilit: Kiintiössä olevien vuokratekstiilien huoltoaika saa olla enintään yksi (1) viikko.

Terminaalikuljetus:

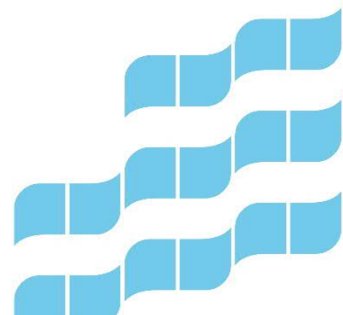
Pesukierto määritellyn toimitustiheyden mukaisesti, Asiakasyksikkökohtaiset liitteet 2a ja 2b.

Palveluntilaajan ja sen asiakkaan omistamat vaatteet ja tekstiilit:

Huoltoaika saa olla enintään yksi (1) viikko.

Palveluntilaajan ja sen asiakkaan omistamat matot ja erikoistekstiilit (esim. ryijy):

Huoltoaika saa olla enintään kaksi (2) viikkoa.



#### 8.8. Palveluun liittyvä tiedottaminen

Palveluntuottajan vastuulla on tiedottaa Tilaajalle/Asiakasyksikölle vähintään seuraavista palvelua koskevista keskeisistä asiakokonaisuuksista:

- Yhteyshenkilöissä tapahtuvista muutoksista
- Äkillisistä poikkeamista toimituksissa ja kuljetuksissa
- Arkipyhien vaikutuksista palvelun tuottamiseen
- Pidempiaikaisista poikkeustilanteista ja niiden korjaavista toimenpiteistä
- Palveluntuottajan kehittämisprojekteista

#### 8.9. Omavalvonta

Palveluntuottaja toteuttaa palveluprosessissaan omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontaraportteja tarkistetaan satunnaisotannalla.

#### 8.10. Raportointi

Palveluntuottajan tulee toteuttaa raportointi Tilaajan/Asiakasyksikön tarpeiden mukaisesti veloituksetta. Raportointi on toteutettavissa asiakasnumeroittain/kustannuspaikoittain/osastoittain/yksiköittäin. Raportoinnista sovitaan erikseen aloituspalavereissa.

### 9. Alihankinta

Kuten Jyse 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 3.

Palveluntuottajan käyttämät alihankkijat on lueteltu sopimuksen liitteessä 6.

### 10. Palvelun laadun valvonta ja yhteistyö

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 5.

Yhteistyö on kumppanuutta, jonka tavoitteena on löytää laadukkaita ja kustannustehokkaita ratkaisuja, jotka palvelevat molempia Sopijapuolia palvelun käyttäjien parhaaksi. Asiakastytyväisyyttä mitataan vuosittain asiakastytyväisyyskyselyllä.

Tilaajan, Asiakasyksiköiden ja Palveluntuottajan sopimussyhteyshenkilöt ja muut edustajat tapaavat vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa ns. sopimustapaamisissa ja lisäksi tarvittaessa. Sopimustapaamisten tarkoituksena on arvioida ja kehittää kumppanuutta strategisesti sekä asettaa tavoitteita palvelujen ja yhteistyön kehittämiseksi. Palveluntuottajan sopimussyhteyshenkilö kutsuu palaverin koolle.

Lisäksi Palveluntuottaja ja kukin Asiakasyksikkö järjestävät vähintään yhden (1) kerran vuodessa palveluseurantakokouksen, jossa käsitellään mm. sovittujen



asioiden toteutumista ja palautteita sekä palveluprosessin ja toiminnan kehittämistä.

Käytännön yhteistyön turvaamiseksi ja palveluprosessin kehittämiseksi sopimuskauden aikana voidaan pitää lisäksi palvelukokonaisuuksittain vuosittain yhteistyöpalavereja tarpeen mukaan Asiakasyksikön ilmoittamissa paikoissa.

Tilajalla/Asiakasyksiköllä on oikeus seurata sopimuskauden aikana Palveluntuottajan toimintaa laadunvalvontamenetelmin.

Palavereihin käytettyä aikaa tai muita kuluja ei korvata Palveluntuottajalle.

#### 11. Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 6.

Palveludokumentation osalta Palveluntuottajan ylläpitovastuulla on muun muassa pesulan palveluprosessikaavio ja -kuvaus, työ- ja toimintaohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava aineisto.

Tilajalla/Asiakasyksiköllä on oikeus niin halutessaan tutustua aineistoon ja tarkistaa sen ajantasaisuus.

#### 12. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 7.

#### 13. Vastuullisuus

Palveluntuottaja ja sen alihankkijat noudattavat voimassa olevaa työlainsäädäntöä, vähimmäispalkkaa ja sosiaaliturvaa koskevaa lainsäädäntöä.

Palveluntuottaja kehittää toimintaansa siten, että sen aiheuttamat haitalliset ympäristövaikutukset pienenevät.

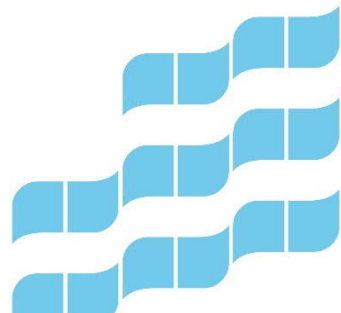
#### 14. Tilajajan myötävaikutusvelvollisuus

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 8.

#### 15. Hinnoittelu

Asiakasyksiköiden hinnat on mainittu asiakasyksikkökohtaisissa liitteissä 2a ja 2b.

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 9 lukuun ottamatta seuraavia kohtia:





Kohta 9.1: Hinta on kiinteä ja voimassa 31.12.2022 asti. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

Kohta 9.7 ja 9.8: Kiinteähintaisen kauden jälkeen Palveluntuottajalla tai Tilaajalla/Asiakasyksiköllä on perustellusta syystä mahdollisuus neuvotella hinnan muutoksesta. Hinnanmuutosta ehdottaessa Palveluntuottajan on toimitettava kirjallisena viimeistään suunnitellun hinnankorotuksen voimaantuloa edeltävän vuoden maaliskuun loppuun mennessä arvio hinnanmuutoksen vaikutuksista Asiakasyksikön palveluiden kokonaiskustannuksiin sekä hinnanmuutoksen perusteet ja JYSE 2014 Palvelut ehdoissa tarkoitettu selvitys, jotta Asiakasyksikkö voi ottaa muutoksen huomioon taloussuunnittelussaan sekä arvioida, täyttyvätkö sopimuksen mukaiset edellytykset hinnanmuutokselle. Lisäksi Palveluntuottajan on toimitettava kirjallisena lopullinen hinnanmuutosehdotus (uusi hinnasto) viimeistään viisi (5) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Tilaajan/Asiakasyksikön ehdottaessa hinnanmuutosta on sen toimitettava hinnanmuutosehdotus viimeistään viisi (5) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Palvelun hintoja voidaan muuttaa enintään kerran vuodessa ja aikaisintaan 01.01.2023 alkaen.

Kohta 9.9: Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, Palveluntuottajalla tai Tilaajalla/Asiakasyksiköllä on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään noudattaen sopimuksen kohdassa 4 määriteltyä irtisanomisaikaa. Palveluntuottajan/Asiakasyksikön irtisanoessa sopimuksen, irtisanominen voi koskea vain sitä Asiakasyksikköä, jonka osalta hinnoittelusta ei ole päästy yksimielisyyteen. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

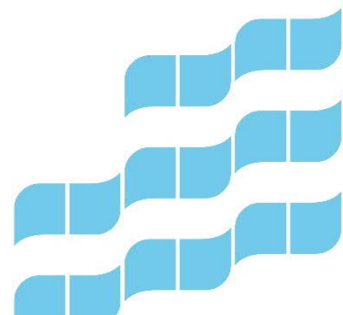
Tilaaja ei maksa korvautusta vuokratyövaatteista (käsittäen myös mittatilaus- ja mittamuutosvaatteet) niitä palautettaessa sopimuskauden aikana (esim. työntekijän työsuhteen päättyessä tai yhteiskäyttökiintiön määriä pienennettäessä). Tilaaja ei lunasta vuokratyövaatteita sopimuksen päättyessä.

## 16. Maksuehdot

JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohdista 10.1 ja 10.2 poiketen Palveluntuottaja laskee Asiakasyksiköitä verkkolaskulla kuukauden välein. Laskutus toteutetaan koontilaskuina kustannuspaikoittain tai muuten eriteltynä Asiakasyksikön ilmoittamalla tavalla. Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun päiväyksestä.

Asiakasyksikön asiakkaan mattojen yksityispyykki laskutetaan suoraan Asiakasyksikön asiakkaalta. Laskun voi liittää toimituksen mukaan.

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 10.3 – 10.6.



Laskutusosoite:

Asiakasyksikkö ilmoittaa tilauksen yhteydessä laskutusosoitteet ja OVT-tunnukset.

<https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/laskutus-ja-maksaminen.html>

Välittäjän (Liaison Technologies Oy) tunnus: 003708599126.

## 17. Vakuudet

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 11.

## 18. Viivästyminen

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 12 lukuun ottamatta kohdassa 12.3 määriteltyä viivästyssakon määrää, jonka sijasta noudatetaan seuraavaa:

Jos palvelu viivästyy Palveluntuottajasta johtuvasta syystä, Asiakasyksiköllä on oikeus viivästyssakkoon.

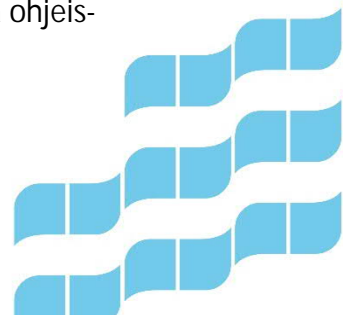
Mikäli tekstiilihuoltopalvelu ei käynnisty sopimuksen liitteenä 1 olevan haltuunotto suunnitelman mukaisesti ja Asiakasyksikön kanssa sovitulla tavalla, Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan Tilaajalle/Asiakasyksikölle korvaavan palvelun hankkimisesta aiheutuvat todelliset kustannukset.

Palvelutuotannon toimitusvarmuutta seurataan kuukausittain Asiakasyksiköittäin ja tekstiiliryhmittäin:

- Työvaatteet
- Liinavaatteet
- Potilasvaatteet
- Siivoustekstiilit
- Pyykkisäkit

Kaikkien ryhmien osalta toimitusvarmuuden pitää olla vähintään 94 %. Seuratajaksi tuotekohtaisten toimitusvarmuuksien pitää olla vähintään 70 % jokaisen toimitetun tuotetyypin osalta.

Kiintiötyövaatteen ja kiintiötuotteena olevan kahvallisen liukuvuodesuojan toimitusvarmuutta seurataan vertaamalla työvaatteen pesulaan sisään tullauksen ajankohtaa siihen, kun se tullataan pesulasta ulos. Mikäli kiintiövaatteen huolto kestää enemmän kuin yhden (1) viikon, peritään viivästyssakkona 50 €/viivästynyt vaate/alkava viivästysviikko. Viivästyssakkoa ei peritä, mikäli viivästys johtuu siitä, ettei Asiakasyksikön henkilökunta ole noudattanut saamaansa ohjeis-



tusta toimittaa pyykki pesuun Palveluntuottajan noutoaikataulujen mukaisesti sellaisessa toimipisteessä, jossa pyykki noudetaan vain kerran viikossa. Tämä ei koske korjauksessa, tahrannoistossa tai uusintapesussa olevaa työvaatetta.

Mikäli toimitusvarmuus on toistuvasti (enemmän kuin kaksi kertaa peräkkäin) huonompi, Palveluntuottajan on annettava välittömästi kirjallinen selvitys aika-  
tauluineen tilanteen korjaamisesta. Mikäli Palveluntuottaja ei pysty korjaamaan tilannetta sovitussa määräajassa, sovelletaan palvelutuotannon aleneman mu-  
kaista sopimussakkoa seuraavasta seurantakuukaudesta alkaen, kunnes tilanne on korjaantunut. Esimerkki: Mikäli kokonaistoimitusvarmuus/tekstiiliryhmäkoh-  
tainen toimitusvarmuus on 89 %, on sopimussakon suuruus 11 % seurantajakson  
vuokratekstiilipalvelukokonaisuuden loppusummasta. Viivästyssakko voi olla enintään 15 %. Palveluntuottaja hyvittää sopimussakon Asiakasyksikön seuraava-  
vasta laskusta.

Lisäksi sopimuskauden aikana tilattujen sopimuksen mukaisten normaalikokoja-  
kauman vuokratyövaatteiden (toimitusaika on enintään kahdeksan työpäivää),  
mittamuutosvaatteiden (toimitusaika on enintään kaksi viikkoa) ja mittatilaus-  
työvaatteiden (toimitusaika on enintään kaksitoista viikkoa) toimitusten viiväs-  
tyksistä peritään 50 €/ viivästynyt vaate/alkava viivästysviikko.

Palveluntuottaja tuottaa selvityksen sopimussakon määrästä ja määräytymispe-  
rusteista sähköisen järjestelmän tietoihin perustuen ja hyvittää sopimussakkojen  
määrän seuraavasta laskusta tai tarvittaessa laskuista.

#### 19. Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

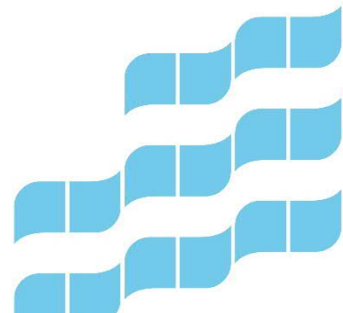
Kuten JYSE 2014 Palvelut ehtoissa kohdassa 13 lukuun ottamatta seuraava koh-  
taa:

Kohta 13.2: Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vas-  
taanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään yhden (1) työpäi-  
vän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

#### 20. Ylivoimainen este ja varautuminen

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohdan 14 sijasta sovelletaan seuraavaa:

Tässä sopimuksessa sovittujen palveluiden toimintavarmuus on Asiakasyksiköille  
tärkeää. Asiakasyksiköillä on vastuu omien palvelujensa tuottamisesta myös  
normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ja tästä syystä on tärkeää,  
että myös Palveluntuottaja pyrkii varmistamaan palveluiden jatkuvuuden.



Varautuminen häiriötilanteisiin on osa Palveluntuottajan riskienhallintaa. Palveluntuottajalla on oman toiminnan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka avulla kehitetään häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta.

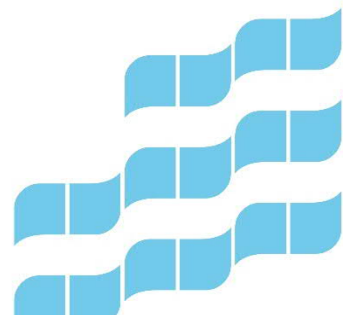
Palveluntuottajalla tulee olla varasuunnitelma konerikon, tulipalon jne. toimintaa merkittävästi vaikeuttavien tai estävien tilanteiden varalta, joka turvaa Tilaajan palveluiden keskeytyksettömät toimitukset myös näissä tilanteissa.

Palveluntuottajalla on varautumissuunnitelmassa toimintaohjeet yleisimpiin toiminnan päivittäisiin ja poikkeuksellisiin häiriötilanteisiin, kuten vesi- ja sähkökatkoksiin, konerikkoihin ja kuljetuspoikkeamiin ja myös tulipalon varalta. Osana varautumistaan Palveluntuottaja hakee Puolustusvoimilta tarvittavat henkilövaraukset (VAP-varaus) asevelvollisuudenpiirissä olevalle henkilöstölleen. Varautuminen huomioidaan myös alihankinnoissa tarpeellisessa laajuudessa. Varautumisella pyritään ehkäisemään vaaratilanteita, huomioidaan normaaliolojen häiriötilanteet ja valmistellaan toimenpiteet poikkeusolojen varalta. Palveluntuottajan varautumissuunnitelmassa kuvatuilla toimintatavoilla varmistetaan asiakasryhmien palvelut seuraavassa ensisijaisuusjärjestyksessä: sairaalapalvelut ja vastaanottopalvelut, ikäihmisten palvelut, lasten ja nuorten palvelut, päiväkodit, koulut ja oppilaitokset, muut.

Varautumista normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin tehdään yhteistyössä Asiakasyksiköiden kanssa. Varautumissuunnitelmien laadinnassa huomioidaan sekä Asiakasyksikön että Palveluntuottajan toimintojen jatkuvuus. Palveluntuottaja osallistuu veloituksetta Tilaajan järjestämiin valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun liittyviin tilaisuuksiin.

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslaissa (1552/2011) mainittuja tilanteita. Häiriötilanteilla tarkoitetaan tässä tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa myrskyt, sähköenergian saannin, siirron tai jakelun häiriintymisestä johtuvat tilanteet, onnettomuudet ja tulvat sekä laajat epidemiat.

Mikäli palveluiden toimittaminen estyy ylivoimaisen esteen vuoksi, Palveluntuottaja ei voi vedota ylivoimaiseen esteeseen, mikäli sen sopimusveloitteiden täyttämättä jääminen johtuu varautumistoimenpiteiden laiminlyönnistä. Ylivoimaisen esteen tapahduttua Palveluntuottaja pyrkii kaikin keinoin jatkamaan palveluiden tuottamista tämän sopimuksen mukaisesti ja tiedottaa Tilaajalle/Asiakasyksiköille aktiivisesti ylivoimaisen esteen vaikutuksista palveluihin. Tilaaja/Asiakasyksikkö ja Palveluntuottaja voivat sopia ylivoimaisen esteen keston ajaksi palveluita koskevista erityisjärjestelyistä ja poikkeuksista, kuten korvaavista tekstiileistä, toimitustiheyden muutoksista jne.



21. Vakuutukset

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 15.

22. Vahingonkorvaus

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 16.

Palveluntuottaja korvaa Asiakasyksikölle Asiakasyksikön omien tai Asiakasyksikön asiakkaiden tekstiilien häviämisen tai vahingoittumisen palveluprosessissa. Asiakasyksiköllä on myös velvollisuus korvata tuhoamansa/kadottamansa vuokratekstiili.

Asiakaskohtaisiin liitteisiin (liitteet 2a ja 2b) määritellään hinnat, joita käytetään vahingonkorvausta määritettäessä. Lisäksi noudatetaan Tekstiilihuoltoliitto ry:n kulutustavararyhmän nykyarvon määräytymisperusteita.

23. Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 17.

24. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 18, lukuun ottamatta kohtaa 18.4.

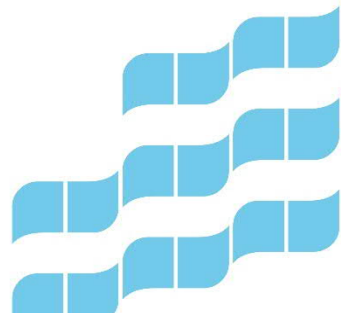
25. Tilaajavastuu

JYSE 2014 Palvelut ehtojen kohdan 19 sijasta noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottaja on kuntien ja kuntayhtymien kokonaan omistama osakeyhtiö, jonka toiminta on vakiintunutta. Tästä syystä tilaaja on katsonut, että sillä on tilaajavastuulain mukainen perusteltu syy luottaa sopimuspuolen täyttävän lakisääteiset velvoitteensa, eikä se ole pyytänyt tilaajavastuulain mukaisia todistuksia ja selvityksiä ennen sopimuksen tekoa.

Palveluntuottaja on kuitenkin Tilaajan niin ilmoittaessa velvollinen toimittamaan tilaajavastuulain mukaiset todistukset ja selvitykset omalta osaltaan ja/tai alihankkijoidensa osalta. Palveluntuottajan ei tarvitse toimittaa em. todistuksia ja selvityksiä, mikäli se ja alihankkijat kuuluvat vastuugroup.fi palveluun.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan tilaajavastuulain mukaisten todistusten ja selvitysten hankkimisesta alihankkijoidensa osalta.



26. Immateriaalioikeudet

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 20.

27. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 21, jonka lisäksi henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan seuraavaa:

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen.

Tilaaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä 3 olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä. Liite 3 sisältää myös kuvauksen henkilötietojen käsittelytoimista.

28. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 22.

29. Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 23.

30. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 24.

31. Hankintasopimusasiakirjat ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Kuten JYSE 2014 Palvelut ehdoissa kohdassa 25.

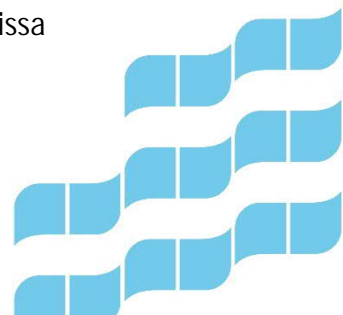
Mikäli sopimus ja sen liite ovat ristiriidassa, noudatetaan tätä sopimusta. Palveluiden sisällön ja toimitusten osalta Asiakasyksikkökohtaisissa liitteissä (2a ja 2b) voidaan kuitenkin poiketa sopimuksessa esitetystä tai tarkentaa sopimusta, jolloin liitteessä sovittu on ensisijainen sopimukseen nähden. Mikäli sopimuksen liitteet ovat ristiriidassa, noudatetaan sitä liitettä, joka on numerojärjestyksessä ensimmäisenä.

Liite 1 Haltuunottosuunnitelma

Liite 2: Asiakasyksiköiden palvelut ja hinnat, 2a Tampereen seudun ammatitopisto ja 2b Sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelualue

Liite 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 4: Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa



(JYSE 2014 Palvelut, Huhtikuu 2017/Päivitysversio)

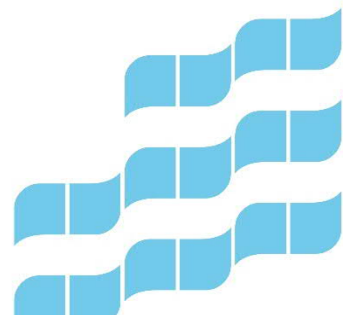
Liite 5: Alihankkijat (salassa pidettävä Julkisuuslain 24 § 1 mom. 20 kohta)

Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja sovelletaan siltä osin kuin ne eivät ole ristiriidassa tämän sopimuksen kanssa. Mikäli JYSE 2014 Palvelut – ehtojen yksittäinen ehto tai ehtokokonaisuus sisältää määräyksiä, joista osa on tämän sopimuksen muussa ehdossa mainittu, sovelletaan ko. yleisen ehdon kohtaa täydentävänä ja siltä osin kuin muut ehdot eivät sisällä sen sisältämiä määräyksiä.

### Sopimuksen allekirjoitus

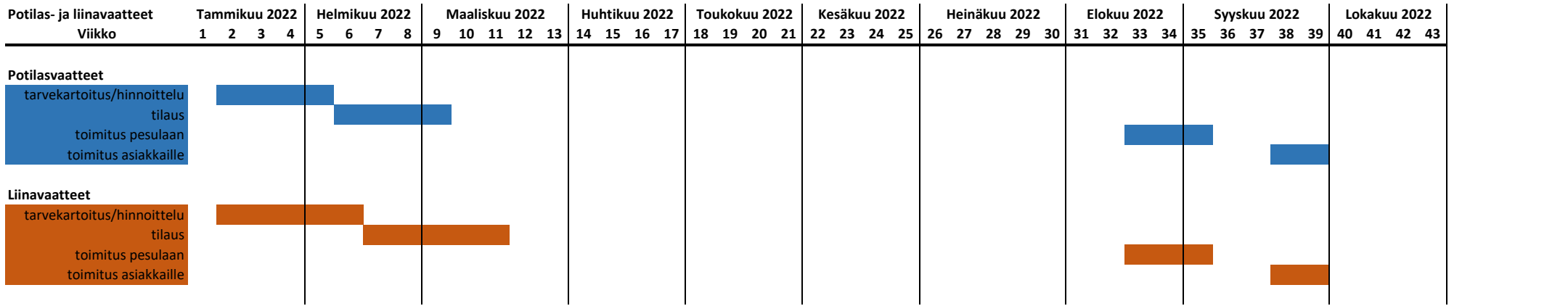
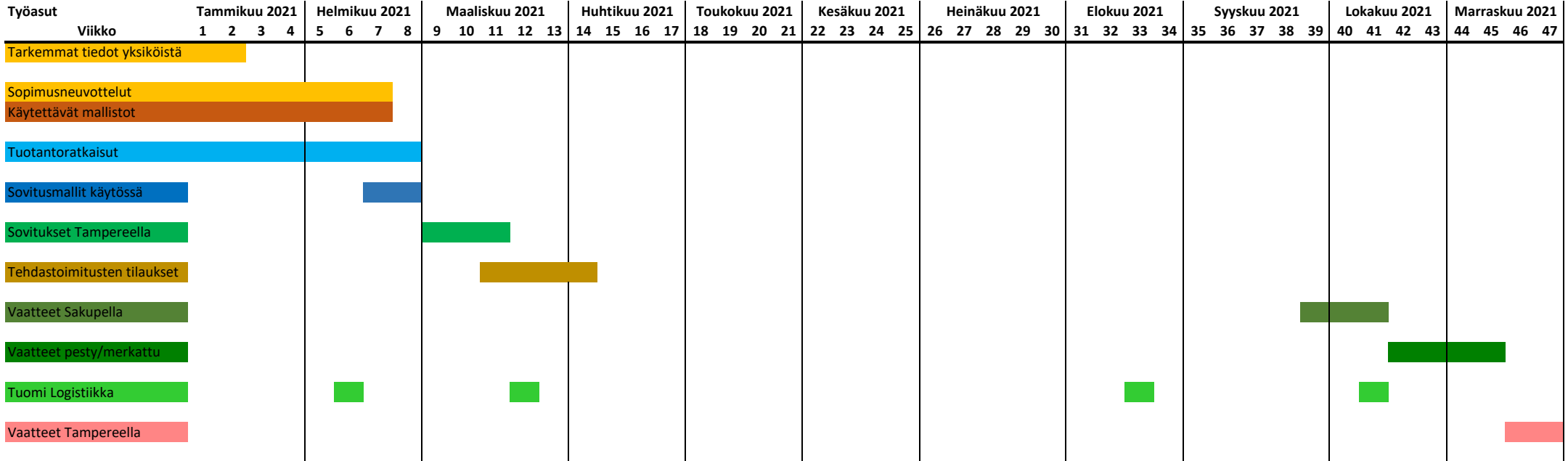
Tämä sopimus on allekirjoitettu sähköisesti ja kumpikin sopijapuoli on saanut sopimuksesta samansisältöisen kappaleen.

Tampereen kaupungin puolelta sopimuksen allekirjoittaa konsernijohtaja Juha Yli-Rajala ja Sakupe Oy:n puolelta toimitusjohtaja Antti Tervo.



Tampereen sosiaali- ja terveystyö

Haltuunotto





Tampereen Seudun Ammattiopisto, Tredu

	<b>Tuote</b>	<b>vaate- vuokra (€/kpl/vk)</b>	<b>huolto- hinta (€/kpl)</b>	<b>€ KPL</b>
1	Kokkitakki	0,1733	0,7912	
2	Housut	0,2102	0,7912	
3	Kokkitakki (henkilökunta)	0,2579	0,7912	
4	Suutarin essu	0,0938	0,6934	
5	Monitaskuessu	0,1002	0,6522	
6	Bistro esiliina	0,1049	0,6522	
7	Paitapusero naiset	0,2198	0,7912	
8	Paitapusero miehet	0,2484	0,7912	
9	Kokkitakin napit	omaksi		3,0380
10	Pituusmuutos/vaate?	tapauskohtainen		45,0000
11	mittatilausvaate	tapauskohtainen		75,0000

<b>Omat tekstiilit</b>				<b>€/kg</b>
Vaatteiden pesu				1,97
Liinavaatteiden pesu				1,95
Verhot, liinat ja keittiötekstiilit				1,99

8.2.2021

Tampereen sosiaali- ja terveystyökalut					(alv 0%)	
Vuokratyövaatevalikoima ja hinnasto					Hinta	kertamaksu
Työvaatemalli		IKI	Saipa	muut*	€/kpl/viikko	€/kpl
1	Mikrokuitupaita, tummansininen	X	X	X	0,3357	0,7215
2	Mikrokuitupaita, pinkki	X	X	X	0,3357	
3	Mikrokuitupaita, turkoosi		X	X	0,3357	
4	Mikrokuituhousut, tummansininen	X	X	X	0,3357	0,7215
5	Mikrokuituhousut, äitiysmalli, tummansininen	X	X	X	0,4357	
6	Lääkäriin takki	X	X	X	0,5704	1,0862
7	Vilutakki softshell, tummansininen			X	0,4485	
8	Fleecetakki, tummansininen			X	0,4485	
9	Fleecetakki, valkea		X	X	0,4485	
10	Naisten T-paita, lyhyt hiha pinkki	X	X	X	0,2802	
11	Naisten T-paita, lyhyt hiha turkoosi			X	0,2802	
12	Naisten T-paita, lyhyt hiha tummansininen	X	X	X	0,2802	
13	Naisten T-paita, 3/4 hiha pinkki		X	X	0,2957	
14	Naisten T-paita, 3/4 hiha turkoosi			X	0,2957	
15	Naisten T-paita, 3/4 hiha tummansininen		X	X	0,2957	
16	Unisex-T-paita, lyhyt hiha pinkki	X	X	X	0,2802	
17	Unisex-T-paita, lyhyt hiha turkoosi			X	0,2802	
18	Unisex-T-paita, lyhyt hiha tummansininen	X	X	X	0,2802	
19	Unisex-T-paita, 3/4 hiha pinkki		X	X	0,2957	
20	Unisex-T-paita, 3/4 hiha turkoosi			X	0,2957	
21	Unisex-T-paita, 3/4 hiha tummansininen		X	X	0,2957	
22	T-paita, puuvilla/polyesteri, valkoinen, 3/4 hiha			X	0,2957	
23	T-paita, puuvilla/polyesteri, valkoinen, lyhyt hiha			X	0,2802	
24	Liivi, naisten, vetoketjumalli, pinkki	X	X	X	0,5221	
25	Liivi, naisten, vetoketjumalli, turkoosi			X	0,5221	
26	Liivi, naisten, vetoketjumalli, tummansininen	X	X	X	0,5221	
27	Liivi, miesten, Gaby, tummansininen	X		X	0,5221	
28	Essu, polkka (aniiliini/harmaa)			X	0,5221	
29	Essu, polkka, (turkoosi/harmaa)			X	0,5221	
30	Farkut, naisten, tummansininen	X	X	X	0,5812	
31	Farkut, miesten, tummansininen	X	X	X	0,5812	
32	Housut, puuvilla/polyesteri, resorilahje, nyöri Tiera, tummansininen			X	0,5473	
33	Paita, allergia, unisex, puuvilla, harmaa	X	X	X	0,5757	
34	Housut, allergia, unisex, puuvilla, harmaa	X	X	X	0,5757	
35	Jakku, naisten, "Mikko" leveä malli, valkea	X	X	X	0,5154	
36	Jakku, naisten, "Mikko" leveä malli, tummansininen	X	X	X	0,5154	
37	Jakku, naisten, "Mikko" leveä malli, pinkki	X	X	X	0,5154	
38	Jakku, naisten, "Mikko" leveä malli, turkoosi			X	0,5154	
39	Paita, miesten, paitakaulusmalli, tummansininen	X	X	X	0,5423	
40	Paita, miesten, paitakaulusmalli, turkoosi			X	0,5423	
41	Paita, miesten, paitakaulusmalli, valkea	X	X	X	0,5423	
45	Naisten paita, Lilja tummansininen			X	0,4457	
46	Naisten paita, Lilja pinkki			X	0,4457	
47	Naisten paita, Lilja turkoosi			X	0,4457	
48	Hijab -huivi, 2-osainen	X	X	X	0,2802	
49	Kauluspaita, tummansininen	X	X	X	0,6212	
50	Asentajan riipputaskuliivi, malli 116892, musta	X			0,6212	
51	Huoltomiehen housut, stretch Flex, musta 125191	X		X	0,7801	
52	Asentajan housut, riipputaskut, stretch Flex, musta 125192	X		X	0,7801	
53	T-paita, unisex, lyhyt hiha, softis, harmaa (asentajille)	X		X	0,2802	
54	Huppari, malli 129768 musta	X		X	0,7801	
55	Takki, pusero Flex, musta 125190	X			0,7801	
56	lokerointi					0,1000
57	koodauslaput asiakkaan omistamiin tekstiileihin (36 tarraa/arkki= á 0,125)					4,5000
58	merkkkaus - asiakkaan omat tekstiilit					1,1250
59	merkkkaus sirulla - työvaatteiden uudelleenkoodaus**					1,5275
60	mittatilausvaatteet ( kertatilaus/vaate)					49,0000
61	mittamuutos housujen lyhennys ( kertatilaus/vaate)					15,0000
62	korjaus, ompelu, tuntiveloitus					40,0000
63	pyykkipussi #10 kpl pussi (kaikki värit)					1,6525
64	pyykkipussi, liukeneva, eristys #10 kpl					1,7000
65	kuljetusmaksu, toimituspaikka***					7,5000
*Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Vastaanottopalvelut, Psykososiaalisen tuen palvelut.						
** ei koske ensimerkkausta						
***ei koske runkoliikennettä Koukkuniemeen, Hatanpääle eikä Tuomi Logistiikka Oy:n käyttämään terminaaliin						



## I Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

### 1. Yleistä

Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole erikseen kirjallisesti sovittu.

### 2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näissä ehdoissa kohdassa Käsittelytoimien kuvaus tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

### 3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Tämän sopimusliitteen veloitteet koskevat myös Palveluntuottajan käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.



- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.
- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa sopimuksessa sovitulla hinnolla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvollinen ennakolta ilmoittamaan Tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

#### 4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitut ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilö tietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen



mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

## 5. Palveluhenkilöstö

5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

## 6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.



## 7. Palvelun paikka

7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Suomessa. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

7.2. Jos sopijapuolet sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Suomesta muualle Euroopan talousalueen sisällä, sopijapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

## 8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;

ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiaa lisätietoja;

iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.



TAMPEREEN KAUPUNKI  
PL 487  
33101 TAMPERE

TRE:2474/00.01.06/2021

Liite 3

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

5 (6)

## 9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.



## II Osa: Käsittelytoimien kuvaus

### 1. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilaaajan välistä Sopimusta sekä Tilaaajan ohjeita.

### 2. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Sopijapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

- Tilaaajan työntekijät: työntekijän nimi ja työntekijän toimipisteen tiedot.
- Tilaaajan asiakkaat: Asiakkaan nimi ja asiakkaan asumispalveluyksikön tiedot.

### 3. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sopijapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja tuottaa Tilaaajan tarvitsemat tekstiilihuoltopalvelut. Tekstiilihuoltopalvelut käsittävät muun muassa työvaatteiden pesula- ja vuokratekstiilipalvelut sekä Tilaaajan asiakkaiden omistamien tekstiilien pesulapalvelut, joiden tuottaminen edellyttää tekstiilien merkitsemistä ja näiden merkintätietojen käsittelyä palveluprosessien yhteydessä sekä Palveluntuottajan sähköisessä tilaus- ja seurantajärjestelmässä.

### 4. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja niin pitkään kuin se tuottaa Tilaaajalle sopimuksessa kuvattuja palveluita. Ks. Hankintasopimuksen kohta "Sopimuskausi".





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

**Julkisten hankintojen yleiset  
sopimusehdot palveluhankinnoissa**

# **JYSE 2014 PALVELUT**

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio



Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

## JYSE 2014 PALVELUT

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa



Valtiovarainministeriö

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Teija Metsänperä

Helsinki 2017

# Sisältö

<b>Saatteeksi</b> .....	5
<b>JYSE 2014 PALVELUT</b> ehtojen soveltamisessa .....	7
<b>Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)</b> .....	10
1 Määritelmät .....	10
2 Yhteyshenkilöt .....	11
3 Alihankinta .....	11
4 Palvelun ominaisuudet .....	12
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus .....	13
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	13
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö .....	14
8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus .....	15
9 Hinta ja hinnan muuttaminen .....	15
10 Maksuehdot .....	16
11 Vakuudet .....	17
12 Viivästyminen .....	18
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen .....	19
14 Ylivoimainen este .....	20
15 Vakuutukset .....	20
16 Vahingonkorvaus .....	20
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta .....	21
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa .....	23
19 Tilaajavastuu .....	23
20 Immateriaalioikeudet .....	24
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely .....	25
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio .....	26
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa .....	26
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki .....	26
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys .....	27



## SAATTEEKSI

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehtoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomaisten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavara-hankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014.

JYSE 2014 ehtoja on tämän jälkeen päivitetty elokuussa 2016, jolloin päivityksessä huomioitiin hankintadirektiivien edellyttämät muutokset ennen uusien kansallisten hankintalakien voimaantuloa. Uusien kansallisten hankintalakien (1397/2016 ja 1398/2016) tultua voimaan vuoden 2017 alussa on JYSE 2014 ehtoja päivitetty huhtikuussa 2017 siten, että hankintalainsäädännön uudistus on huomioitu.

Näitä ehtoja voidaan edelleen vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Seuraavassa yhteenveto viimeisimmistä muutoksista.

### JYSE 2014 PALVELUT – muutoshistoria

Muutosversio	Keskeisimmät muutokset
Elokuu 2016 / Päivitysversio	1.13 Lisätty siirtymäkauden ajaksi määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.3 Lisätty palveluntuottajalle velvollisuus ilmoittaa tietoja tilaajan tiloissa käyttämistään alihankkijoista
	3.7 Velvollisuus vaihtaa alihankkijaa, viittaukset
	6.5 Rikosrekisterin toimittamisvelvollisuus (siirtymäajalla)
	9.7 ja 9.8 Hinnanmuutosehtojen selkeyttäminen
	18.1 Sopimuksen päättäminen, poissulkemisperuste
	18.3 Viittaukset korjattu
	18.4 Hankintasopimuksen irtisanominen, olennainen sopimusmuutos
	18.5 Hankintasopimuksen irtisanominen, vakavat rikkeet
18.6 Viittaukset korjattu	
Huhtikuu 2017 / Päivitysversio	1.13 Poistettu kohta, jossa oli siirtymäkauden ajaksi lisätty määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.7 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
	6.5 Poistettu
	10.1 Laskutusmuodoksi verkkolasku
	10.2 Poistettu erilainen maksuaika verkko- ja paperilaskulla
	18.1 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
18.5 Sanamuotoa täsmennetty	



## JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

### Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

### Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

### Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

### Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.

## Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntymiseen tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

## Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

## Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

## Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuh-

teen päätyminen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

### **Pientoimitus- ja laskutuslisät**

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

### **Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa**

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

### **Vahingonkorvaus**

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömillä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

### **Virheilmoitus ja reklamaatioaika**

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.

# Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

## 1 Määritelmät

### 1.1 Alihankkija

Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

### 1.2 Hankintasopimus

Tilaaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.

### 1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

### 1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

### 1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitövelvollisuudella oleva aineisto.

### 1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

### 1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

### 1.8 Palveluntuottaja

Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

### 1.9 Sopimussakko

Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

### 1.10 Tilaaja

Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.

### 1.11 Viivästyssakko

Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.

### 1.12 Virhe

Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

## 2 Yhteyshenkilöt

2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

## 3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja palveluntuottaja käyttää siihen alihankkijoita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa. Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

3.4 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

3.5 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

## 4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

## 5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankintasopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportointia tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

## 6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.

6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

## **7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö**

7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.

7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.

7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.



7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.

7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

## 8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.

8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

## 9 Hinta ja hinnan muuttaminen

9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää.

9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.

9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Palveluntuot-

tajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.

9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa palvelun hintaa seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu palvelun yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi hankintasopimuksen mukaisen palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu palveluntuottajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Palveluntuottajan on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.8 Tilajalla on vastaava oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnannuutosta kohdassa 9.7 mainittujen edellytysten täytyessä. Tilajalla on toimitettava hinnannuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnannuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnannuutoksesta. Tilajalla on pyydettyessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnannuutoksen syistä.

9.9 Jos hinnannuutoksesta 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 hinnannuutosehdotuksen tekemistä.

## 10 Maksuehdot

10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa verkkolaskulla.

10.2 Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.

10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.

10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen veloitteiden täyttäminen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olennainen. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.

10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

## 11 Vakuudet

11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään veloitteiden täyttämässä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.

11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.

11.3 Jos palvelun suoritusaikaisesta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakavaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.

11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

## 12 Viivästyminen

12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelun suorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.

12.2 Palvelun viivästyminen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroitten ja palveludokumenttien viivästyminen.

12.3 Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.

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

12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.

12.8 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

## 13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

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

13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.

13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkauksessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

13.9 Tilaajalla on oikeus pidättäytyä virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

## 14 Ylivoimainen este

14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

14.3 Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

## 15 Vakuutukset

15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

## 16 Vahingonkorvaus

16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvaukseen

hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.3 Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.

16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.

16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määritettäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.

16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

## **17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta**

17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaaja kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.

17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuulluksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suorittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana, palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvausvastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaajalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.

17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella veloitettu maksamaan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palveluntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.

17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.

17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.

17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.

17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia.



## 18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3-11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

18.3 Ennen irtisanomista kohdan 18.1 tai 18.2 perusteella tilaajan on huomautettava asiaa palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

18.4 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos hankintasopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

18.5 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos hankintasopimusta ei olisi voinut tehdä palveluntuottajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuimien on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut tilaajan rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

18.6 Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen kohtien 18.1, 18.2, 18.4 tai 18.5 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 19 Tilaajavastuu

19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvityselvällisyydestä ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva 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.

19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

## 20 Immateriaalioikeudet

20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilaajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilaajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimukseen tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

## 21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.

21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.

21.6 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin käyt-

tää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.

21.12 Tässä luvussa tarkoitetut veloitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

## **22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio**

22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

## **23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa**

23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.

23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

## **24 Erimielisyydet ja sovellettava laki**

24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

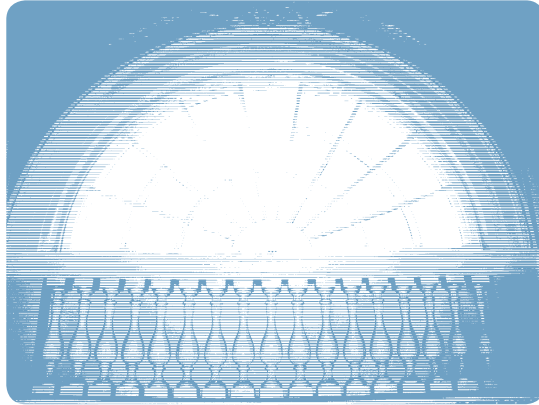
24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasiteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

## **25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys**

25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa  
(JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puh. 0295 16001 (vaihde)  
Faksi 09 160 33123

Virallinen sähköposti: [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)  
Viestintä: [vm-viestinta@vm.fi](mailto:vm-viestinta@vm.fi)  
[etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)