

Palvelusopimus asiakaspalveluosaamisen kehittäminen -koulutuksesta

1. Sopijapuolet (jäljempänä ”Sopijapuolet” tai kukin yksittäin ”Sopijapuoli)

Koulutuksen järjestäjä

Tredu
Tampereen kaupunki
Tampereen seudun ammattiopisto Tredu (Y-tunnus: 0211675-2)
PL 217, 33101 Tampere

Koulutuksen tilaaja

Tilaaja
Pirkanmaan Voimia Oy (Y-tunnus: 2938704-2)
Johtaja, henkilöstö- ja lakiasiat, Satu Ollikainen
Hatanpään valtatie 30, C 5.krs
33100 Tampere
satu.ollikainen@voimia.fi, p. 040 7402488

Yhteyshenkilöt

Kumpikin Sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa palvelusopimuksen toteutumista ja tiedottaa sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa sopimusta.

Koulutuksen järjestäjän yhteyshenkilö:

Nimi: Koulutuspäällikkö Marja-Leena Pajusaari
Puh. 050 5761 401
Sähköposti: marja-leena.pajusaari@tampere.fi

Koulutuksen tilaajan yhteyshenkilö:

Nimi: Johtaja, henkilöstö- ja lakiasiat, Satu Ollikainen
Puh: 040 7402488
Sähköposti: satu.ollikainen@voimia.fi

2. Järjestettävä koulutus ja sen sisältö

1. Asiakaslähtöisyyden kulmakivet (2 h)

Luento:

- Mistä osatekijöistä hyvä palvelu koostuu?
- Asenne ratkaisee!
- Palveluarvion tekeminen omasta toiminnasta

Kehittämistehtävä:

- Kehittämisen kohde ja kehittämisidean pohdinta

2. Tunnistanko asiakkaan tarpeet? (2 h)

Luento:

- Asiakaspalvelu Pirkanmaan Voimiassa
- Asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja lisämyynti
- Haastava asiakas (=hankala?), onko asiakas aina oikeassa?

Kehittämistehtävä:

- Kehittämisisidean aiheen esittely ryhmälle
3. Asiakaspalvelija on yrityksen käyntikortti (2 h)

Luento:

- Minä viestijänä, kuinka toteutan hyvää kommunikointia palvelukohtaamisissa työpaikalla, puhelimesta ja sähköpostitse?
- Palautteen vastaanottaminen ja antaminen

Kehittämistehtävä:

- Kehittämisisidean etenemisen tilanne ja "Aurinkopalaute"
4. Kehittämistehtävä ja "Aurinkopalaute" (2 h)
- Kehittämistehtävän purku ja esittely ryhmälle sekä Pirkanmaan Voimian muulle henkilöstölle
 - Oman palveluosaamisen kehittäminen ja "Aurinkopalautteen" esittely

Koulutustapahtuman aikana ensimmäinen tunti on luento, ja toinen tunti liittyy kehittämistehtävän toteuttamiseen. Kehittämisisidean suunnittelussa mukana toivotaan olevan koulutettavan työntekijän esihenkilö / työyhteisö. Kehittämistehtävien esittely Pirkanmaan Voimian muulle henkilöstölle esimerkiksi Teamsin välityksellä.

Koulutus toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuina päivinä syksyn 2023 aikana (4 kpl), 2 tuntia/opetuskerta, yhteensä 8 lähiopetustuntia. Koulutuksen aloitus syyskuussa 2023. Koulutuskertojen väli esimerkiksi kolme viikkoa. Kellonaika sovitaan asiakkaan kanssa. Koulutuspaikka Tampereen seudun ammattiopisto Tredu, Santalahdentie 10, Tampere.

3. Koulutuksen hinta, maksuehdot ja laskutus

Tarjottavan koulutuksen arvonlisäveroton kokonaishinta on 1390 € (max. opiskelijamäärä 12). Hintoihin lisätään arvonlisävero.

Laskutus tapahtuu verkkolaskutuksena koulutuksen jälkeen. Verkkolasku eräännyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen viivästyskorko. Mahdolliset perimiskulut laskutetaan erikseen. Laskutustiedot:

Y-tunnus: 2938704-2

OVT-tunnus: 0037293870422190

Verkkolaskuoperaattori: CGI

Välittäjä-tunnus: 003703575029

Pirkanmaan Voimia Oy

Kalevantie 2

33101 TAMPERE

Mikäli toimittaja ei voi lähettää verkkolaskua, käytössä on maksuton toimittajaportaali

<https://www.laskuhotelli.fi/portaali>.

Ensimmäistä kertaa toimittajaportaalin käyttäjäksi rekisteröitymisen yhteydessä tulee olla yhteydessä Monetraan ostolaskut.pirkanmaa@monetra.fi.
Toimittajaportaalin ohjeistus löytyy osoitteesta <https://www.monetra.fi/yritys/konsernin-yhteystiedot/>.

4. Sopimuksen voimassaolo ja muuttaminen

Sopimus katsotaan syntyneeksi, kun Tilaaja ja Tredu ovat allekirjoittaneet tämän palvelusopimuksen. Voimaantulopäivä on myöhäisin allekirjoituspäivä. Sopimus sitoo Tampereen kaupunkia vasta, kun sitä koskeva päätös on saanut lainvoiman. Palvelusopimuksen voimassaolo päättyy 22.12.2023. Palvelusopimusta tai sen mukaisia velvoitteita ei voida siirtää kolmannelle osapuolelle ilman toisen Sopijapuolen kirjallista suostumusta.

Sopimusmuutokset tai lisäykset on tehtävä kirjallisesti, ja ne tulevat voimaan, kun Sopijapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet Sopijapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

5. Koulutuksen peruutusehdot

Tilaajalla on oikeus kustannuksitta peruuttaa sovittu koulutus viimeistään neljätoista (14) päivää ennen koulutuksen alkua. Mikäli Tilaaja peruu koulutuksen myöhemmin kuin neljätoista (14) päivää ennen sovitun koulutuksen alkua, veloittaa Tredu sovitun koulutushinnan kokonaisuudessaan.

Molemmilla Osapuolilla on oikeus peruuttaa koulutus ylivoimaisen esteen sattuessa (ks. 11. Ylivoimainen este).

Peruutusilmoitus on tehtävä kirjallisesti (sähköpostitse) Tredun palvelusopimuksen yhteyshenkilölle.

6. Vakuutukset

Koulutukseen osallistuvat henkilöt tulee olla vakuutettuja koulutuksen Tilaajan toimesta. Tredu huolehtii omaa työntekijäänsä/kouluttajaa koskevista vakuutuksista.

7. Alihankinta

Tredu voi käyttää koulutuspalvelun tai lisäpalvelun tuottamisessa alihankkijaa. Tredu vastaa alihankkijan toiminnasta kuten omastaan.

8. Vahingonkorvaus

Sopijapuoli vastaa itsenäisesti toiselle Sopijapuolelle tai kolmansille osapuolille aiheuttamastaan vahingosta. Sopijapuolet eivät kuitenkaan ole vastuussa toisilleen Palvelusopimuksen kohteena olevan koulutuksen yhteydessä aiheuttamastaan välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella. Kaikissa tapauksissa Sopijapuolen vastuun yläraja toista Sopijapuolta kohtaan on enintään Tilaajan palvelusopimuksen perusteella Tredulle suorittaman maksun määrään, ellei vahinko ole aiheutettu tahallisella teolla ja tai törkeällä tuottamuksella.

Vahingonkorvausvaatimukset Sopijapuolta vastaan on esitettävä viipymättä, kuitenkin viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, jolloin vahinko tuli korvausta vaativan Sopijapuolen tietoon.

Sopijapuoli ei ole vastuussa toiselle Sopijapuolelle viivästyksen tai sopimusvelvoitteiden täyttämättä jäämisen aiheuttamista vahingoista siltä osin kuin syynä on ylivoimainen este. Ylivoimaisena esteenä pidetään ennakoimatonta tapahtumaa, joka estää tai tekee kohtuuttoman vaikeaksi sopimusvelvoitteiden täyttämisen määräajassa.

Sopijapuolet eivät vastaa toisen Sopijapuolen aiheuttamista virheistä tai viivästyksistä, eivätkä alihankkijan virheestä tai viivästyksestä, joka on aiheutunut alihankkijan ylivoimaisesta esteestä.

Jos Sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä Sopijapuolella oikeus edellä sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta Sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

9. Koulutusaineiston omistus- ja käyttöoikeudet

Koulutusaineistolla tarkoitetaan koulutuksessa käytettyä tietoa ja aineistoa sekä niihin liittyviä immateriaalioikeuksia. Koulutusaineiston luovutus koulutuksen tilaajalle tai koulutukseen osallistuneelle ei sisällä tekijänoikeuden luovutusta, ellei siitä sovita erikseen.

Koulutuksessa saavutettua tietotaitoa saa käyttää vapaasti. Missään tapauksessa koulutusaineistoa ei saa käyttää tilaajan kaupallisiin tarkoituksiin.

Koulutustilaisuuden tallentaminen on kiellettyä, ellei siitä sovita erikseen.

10. Virhe

Jos koulutuksessa, koulutusmateriaalissa tai muussa aineistossa havaitaan virheitä tai puutteita, on koulutuksen tilaajan reklamoitava havaitsemistaan puutteista viipymättä ja viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa Tredun palvelusopimuksen yhteyshenkilölle.

Tredu selvittää virheen syyn ja korjaa sen omalla kustannuksellaan, jos virhe on johtunut Tredun vastuulla olevasta seikasta.

11. Ylivoimainen este

Ylivoimaisena esteenä pidetään tapahtumaa, joka estää tai tekee kohtuuttoman vaikeaksi sopimuksen mukaisen suorituksen, ja jota sopijapuoli ei ole voinut kohtuudella ennakoida tai välttää. Tällaisia ovat sota, kapina, luonnonmullistus, yleinen energianjakelun keskeytyminen, tulipalo, lakko, saarto, valtiovallan asettama oleellinen rajoitus sopijapuolen toiminnalle tai muu yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolesta riippumaton syy. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös Tredun kouluttajan sairastuminen.

Alihankkijan viivästys edellä mainituista syistä katsotaan myös ylivoimaiseksi esteeksi.

Kumpikaan sopijapuoli ei ole vastuussa toiselle sopijapuolelle ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista tai viivästyksistä. Sopijapuolen tulee ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä toisen sopimuspuolen yhteyshenkilölle viipymättä kirjallisesti (esim. sähköpostitse).

12. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Tredu noudattaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Tämä tarkoittaa käytännössä mm. sitä, että Tampereen kaupungin on pidettävä tämän sopimuksen hyväksymisestä tehtävä viranhaltijapäätös liitteineen (= tämä sopimus) nähtävänä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Päätös liitteineen pidetään Tampereen kaupungin kotisivuilla nähtävillä muutoksenhakuajan jälkeenkin kuluvan vuoden loppuun ja sitä seuraavat kolme vuotta.

Sopijapuolet pitävät toisiltaan saamansa salassa pidettäväksi merkityn tai muuten luottamukselliseksi tai liikesalaisuudeksi katsottavan aineiston salassa eivätkä käytä tietoja muihin kuin palvelusopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Tredulla on kuitenkin velvollisuus noudattaa edellisessä kappaleessa todetun mukaisia velvoitteitaan. Tämä määräys on voimassa myös palvelusopimuksen päättymisen jälkeen.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai julkista tai jonka Sopijapuoli on saanut laillisesti haltuunsa muuten kuin toiselta Sopijapuolelta.

Sopijapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tietosuoja ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.

Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Tredu on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyä tarkoituksesta muuta johdu.

Tredu noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Tredu vastaa siitä, että koulutuspalvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja palvelusopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Tredu käsittelee Tilaajan luovuttamia henkilötietoja palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti. Henkilötietoja käytetään koulutuksen toteuttamiseen liittyvissä tehtävissä. Henkilötietoja käsitellään sillä laajuudella, mitä palvelusopimuksen mukaisen koulutuspalvelun tuottamiseen tarvitaan sekä oppilaitokselle asetettujen velvoitteiden perusteella.

Käsiteltäviä henkilötietoja ovat pääsääntöisesti koulutukseen osallistuvien henkilöiden yhteystiedot (kuten nimi, sähköpostiosoite ja syntymäaika) ja palvelusopimuksen yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero sekä palvelusopimuksen allekirjoittajan nimi ja tehtävänimike. Tredu ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä saamiaan

henkilötietoja muutoin, kuin palvelusopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Tredu toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että henkilötietojen käsittely tapahtuu palvelusopimuksen vaatimusten, sovittujen käytäntöjen ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

Tredu huolehtii siitä, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä luovutettuja henkilötietoja, ovat tietoisia henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista. Henkilötietoja on oikeus käsitellä ainoastaan EU/ETA:n talousalueella.

Siltä osin kuin Tredu käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, vastaa Tredu käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Tredu vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita.

Tredun on ilmoitettava Tilaajan sopimuksen yhteyshenkilölle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä ja ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Palvelusopimuksen päättyessä tai purkautuessa Tredu hävittää Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei poisteta, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Tredun on säilyttävä henkilötiedot.

13. Sopimuserimielisyydet

Palvelusopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopijapuolten välisissä neuvotteluissa. Ellei neuvotteluissa löydetä ratkaisua, erimielisyydet ratkaistaan Pirkanmaan käräjäoikeudessa.

13. Sovellettava laki

Palvelusopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

14. Allekirjoitus

Tämä palvelusopimus on allekirjoitettu sähköisesti ja kumpikin Sopijapuoli on saanut sopimuksesta samansisältöisen kappaleen. Allekirjoituspäivät näkyvät tämän sopimuksen alussa olevassa allekirjoitusdokumentissa.

Tampereen kaupunki
Tampereen seudun ammattiopisto Tredu

Pirkanmaan Voimia

Marja-Leena Pajusaari
Koulutuspäällikkö
Pyynikin kampus

Satu Ollikainen
Johtaja, henkilöstö- ja lakiasiat