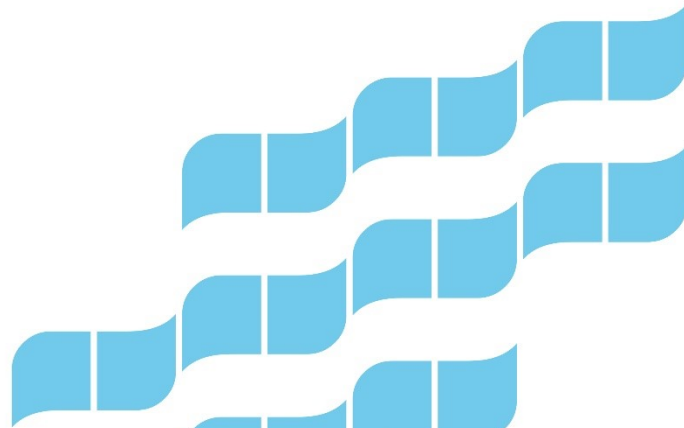


# Lapsiperheiden neuvonta- ja terapiatalvelujen talvelusetelin sääntökirja

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alue

Sosiaali- ja terveystalvelulaakunta

Hyväksytty 9.12.2021

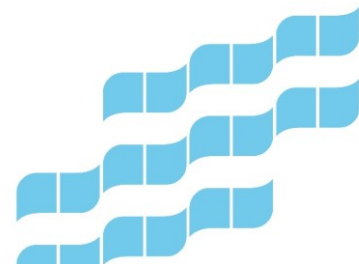


## Sisällys

1. Yleistä .....	3
2. Palvelusetelin sisällön kuvaus ja pääperiaatteet.....	3
3. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja päätöksenteko .....	5
4. Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hyväksymisen edellytykset.....	6
5. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi.....	7
6. Palvelusetelituottajalle asetettavat ehdot .....	8
7. Hakemuksen hylkäämisperusteet ja hyväksymispäätöksen purkuperusteet .....	9
8. Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot .....	9
9. Voimassaolo .....	10
10. Palvelusetelituottajiksi hakevilta vaadittavat asiakirjat .....	11

### LIITTEET

LIITE 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot



## 1. Yleistä

Lapsiperheiden neuvonta- ja terapiapalveluissa on käytössä palveluseteli. Palvelusetelit myöntää Tampereen kaupungin perheneuvola voimassa olevien kriteerien mukaisesti, ja niillä hankittavat palvelut vastaavat sisällöltään Tampereen kaupungin perheneuvolan palveluja. Asiasta päätti Tampereen kaupungin lasten ja nuorten palvelujen lautakunta 30.10.2014 (§ 113). Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Palveluntuottajille maksettavan hinnan määrittää sosiaali- ja terveyslautakunta. Hinnat ovat voimassa toistaiseksi.

## 2. Palvelusetelin sisällön kuvaus ja pääperiaatteet

Palvelusetelillä tarjotaan parisuhdeterapiaa sekä kasvatuksellista ohjausta ja neuvontaa. Yksi vastaanottoaika on 90 min/ käyntikerta. Palvelusetelille ei myönnetä jatkoa. Palvelusetelin maksimimäärä on 10 kertaa, eikä siitä tehdä poikkeavia päätöksiä. Perheneuvolan alkutiimi arvioi setelin myöntämisestä tapauskohtaisesti, ja esimerkiksi perheasioiden sovitteluun palveluseteliä ei myönnetä. Jos perheen kokonaistilanne vaatii vahvempaa tukea kuin palveluseteli voi tarjota, ei seteliä myönnetä, vaan perhe ohjataan perheneuvolaan tai muihin palveluihin.

### 1. Kasvatuksellinen ohjaus ja neuvonta

#### Lyhyt palvelukuvaus

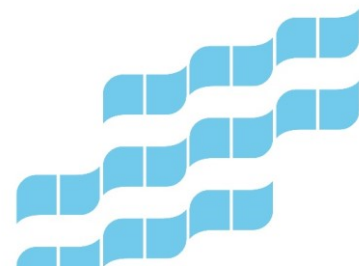
- Lyhytterapeuttinen ohjaus ja neuvonta
- Konkreettisuus tai ratkaisukeskeisyys
- Vanhempaintaitoja tukeva

#### Pätevyysvaatimus

Lääkärin, psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (AMK), psykiatrisen sairaanhoitajan tai muu soveltuva peruskoulutus. Lisäksi pari- ja perhetyön täydennyskoulutusta (vähintään 30 op) sekä riittävä kokemus neuvonta- ja terapiatyöstä.

#### Hinta

90 min/ 130 euroa



Sosiaali- ja terveystyö  
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut  
Perheneuvola

9.12.2021

## 2. Parisuhdeterapia

### Lyhyt palvelukuvaus

- Lähtökohtana lasten hyvinvoinnin liittyminen vanhempien välisen suhteen toimivuuteen
- Parisuhteen kriisi, yksittäinen ongelma tai toimimattomuus
- Tavoitteena parisuhteen toimivuuden parantaminen

### Pätevyysvaatimus

Lääkärin, psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (AMK), psykiatrisen sairaanhoitajan tai muu soveltuva peruskoulutus. Lisäksi pari- ja perhetyön täydennyskoulutusta (vähintään 30 op) sekä riittävä kokemus neuvonta- ja terapiatyöstä. Tämän lisäksi 3- vuotinen erityistason pari- tai perheterapiakoulutus sekä Valvira-pätevyys.

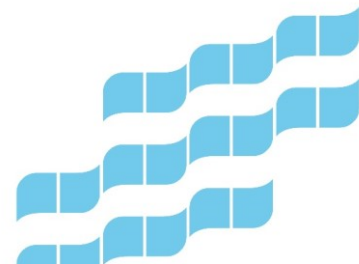
### Hinta

90 min/ 160 euroa

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan Tampereen kaupungin ylläpitämästä, palveluntuottajien rekisteristä ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan käyntien sopimiseksi. Ensimmäisen käynnin on toteutettava kolmen (3) kuukauden kuluessa palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli on voimassa vuoden setelin myöntämispäivästä laskettuna. Palveluntuottaja tekee kirjallisen loppuyhteenvedon viimeistään yhden (1) kuukauden sisällä työskentelyjakson päättymisestä. Saapunut loppuyhteenvedo siirretään perheneuvolan toimesta Tampereen kaupungin potilastietojärjestelmään.

Mikäli asiakas vaihtaa ensin valitsemansa palveluntuottajan toiseen, palvelun aloittanut tuottaja kirjaa ja laskuttaa toteutuneet käynnit palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP). Järjestelmä vähentää toteutuneet käynnit automaattisesti asiakkaan palvelusetelin käyntimäärästä. Palvelun aloittanut tuottaja tekee loppuyhteenvedon tavalliseen tapaan.

Palveluntuottajat laskuttavat Tampereen kaupunkia kuukausittain toteutuneiden käyntien mukaisesti PSOP- järjestelmässä. Tampereen kaupungin perheneuvola kustantaa palveluseteliin liittyvässä



asiakastyössä tarpeelliset tulkkipalvelut. Tulkin tarpeen ilmaantuessa palveluntuottaja ottaa yhteyttä perheneuvolaan, josta tulkkipalvelu tilataan. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa kaupungilta alle 48 tunnin sisällä peruutetusta ajasta voimassa olevien hintojen mukainen korvaus. Tämä vähennetään asiakkaan käyntikerroista. Kahden alle 48 tunnin sisällä ilman perusteltua syytä tehdyn peruutuksen jälkeen palveluntuottaja on velvollinen keskustelemaan asiakkaan kanssa työskentelyn jatkamisesta. Mikäli asiakas jättää kokonaan perumatta sovitun ajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa kaupunkia kyseisestä ajasta.

### 3. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja päätöksenteko

Palvelusetelituottajaksi hakeutuva täyttää Tampereen kaupungin (myöhemmin Tilaaja) sähköisessä palvelusteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP) hakemuksen liitteineen. Hakeutumisen yhteydessä toimitetaan myös vaaditut asiakirjajäljennökset. Hakija vastaa antamiensa tietojen paikkansapitävyydestä.

Hakeutuessaan palveluntuottaja tunnistautuu Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-palvelun tarjoamilla Tunnistus- ja Valtuudet -palvelulla PSOP-järjestelmään. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Numeroita ja erikoismerkkejä ei saa käyttää, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

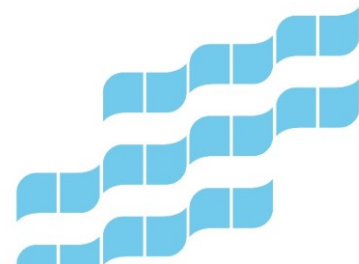
Lisätietoja tunnistuksella asiointiin löytyy Suomi.fi- verkkosivulta:

- [Tietoa tunnistuksesta](https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta) (https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta)
- [Tietoa valtuuksista](https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-valtuuksista) (https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-valtuuksista)

PSOP-järjestelmän käyttöön liittyvää ohjeistusta löytyy Parasta palvelua -verkkosivuilla:

- [Yleistä tietoa PSOP-järjestelmästä](https://parastapalvelua.fi/) (https://parastapalvelua.fi/)
- [Yksityiskohtaista opastusta järjestelmän käyttämiseen](https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview)  
(https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview)

Tampereen kaupungin verkkosivuilla on ohjeita palveluntuottajaksi hakeutumiseen:



- [Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen Tampereen kaupunki](https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/yrittaminen/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen.html) (https://www.tampere.fi/tyo-ja-yrittaminen/yrittaminen/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen.html)

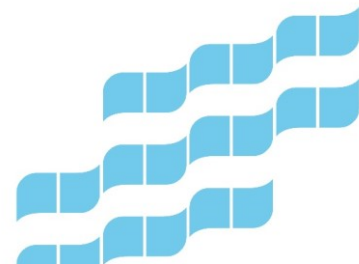
PSOP-järjestelmän teknisen tuen sähköpostiosoite on psop@tampere.fi. Yksittäisen asiakkaan asiaan liittyvissä kysymyksissä (esimerkiksi palvelustelin voimassaoloon tai tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin liittyen) palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin laatineeseen henkilöön.

Tilaaaja tekee päätöksen tuottajaksi hakeutuneen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Päätös lähetetään hakijalle sähköpostitse. Tilaaajan tulee ottaa valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta ja tehtävä päätös hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa. Jos hakija valitaan palvelusetelituottajaksi, Tilaaaja lisää tämän ajantasaiseen palveluntuottajaluetteloon.

Palveluntuottajan toiminnan pitää jatkuvasti täyttää kaikki tässä sääntökirjassa kuvatut ehdot ja edellytykset. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sille asetettuja velvoitteita, Tilaaaja pidättää oikeuden poistaa Tuottaja palvelusetelituottajaluettelosta.

#### **4. Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hyväksymisen edellytykset**

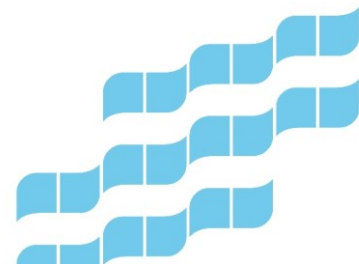
- 1) Palveluntuottaja on organisaatio, jolla on Y-tunnus
- 2) Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelua tarjoavalla työntekijällä on palveluun vaadittava pätevyys.
- 3) Palveluntuottaja antaa hakemuksen käsittelijälle oikeuden tarkistaa yritystä ja sen ammattihenkilöitä koskevat tiedot aluehallintoviranomaisen rekisteristä, Yritys- ja yhteistietojärjestelmästä (alv-velvollisuus, ennakkoperintärekisterissä oleminen) sekä Terveystyön ammattihenkilöiden keskusrekisterin (Terhikki-rekisterin) julkisesta tietopalvelusta. Yrityksen ennakkoperintärekisteriin kuulumista sekä luottokelpoisuutta seurataan jatkuvasti.



- 4) Palveluntuottaja rekisteröityy sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) ja hyväksyy sen ehdot.
- 5) Palveluntuottajan tiedot saa julkistaa Tampereen palveluntuottajarekisterissä.
- 6) Kunta saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä.
- 7) Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa saa antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (1501/1993) vaatimukset täyttävän tositteen.
- 8) Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa.
- 9) Palveluntuottaja on vastuussa mahdollisten työntekijöidensä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
- 10) Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa Tampereen kaupungille sekä tekemään tarvittaessa aluehallintovirastoon muutosilmoituksen kuntaan tietojen tai olosuhteiden muuttuessa.
- 11) Palveluntuottaja sitoutuu palveluille määriteltyihin hintoihin. Hinnat ovat voimassa toistaiseksi.
- 12) Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin.

## 5. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

- 1) Tampereen kaupunki on EU:n tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679) tarkoittama rekisterinpitäjä. Rekisterinpitovelvoite syntyy palvelusetelilain nojalla (Laki sosiaali- ja terveystalvelujen palvelusetelistä (569/2009) kaupungille, joka antaa palvelusetelin. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa tarvittavasta teknisestä rekisterinpidosta kaupungin lukuun.
- 2) Palvelutuotannon aikana syntyvät asiakirjat ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi asiakirjat.
- 3) Palveluntuottaja käsittelee ja säilyttää asiakastiedot huolellisesti noudattaen potilasasiakirjojen laatisemisesta ja käsittelystä annettuja lakeja ja asetuksia sekä valtakunnallista

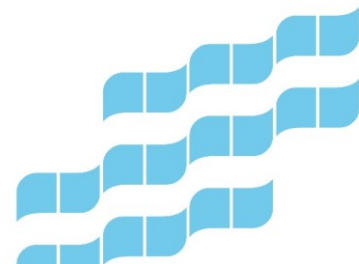


Potilasasiakirjaopasta. Palvelusetelituottajan on pidettävä Tampereen kaupungin palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakastiedot erillään muista asiakastiedoista. Palvelusetelituottajan on eroteltava myös saman asiakkaan palvelusetelin käytön yhteydessä syntyneet asiakastiedot niistä asiakastiedoista, jotka ovat syntyneet mahdollisten asiakkaiden itse maksamien palveluiden yhteydessä.

- 4) Palveluntuottajan tulee pyydetessä antaa tietoja kunnan viranomaisille silloin, kun viranomaisella on niihin oikeus.
- 5) Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakastietoja muille ulkopuolisille tahoille ilman Tampereen kaupungin lupaa tai luovutukseen oikeuttavaa lain säädöstä.
- 6) Palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava sekä teknisestä rekisterinpidosta vastaava yhteyshenkilö.
- 7) Palveluntuottaja huolehtii palvelusetelipalvelun tuottamisen päättyessä asiakirjojen asianmukaisesta arkistoinnista ja hävittämisestä kaupungin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee luovuttaa sen vastuulla olleiden asiakkaiden asiakastiedot kaupungille sähköisesti (tietoturvalisesti) myös poikkeustilanteissa (esim. konkurssi).

## 6. Palvelusetelituottajalle asetettavat ehdot

- 1) Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) /yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) edellytykset.
- 2) Palveluntuottajalla on potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus.
- 3) Palveluntuottajan tulee olla liittynenä Vastuu Group (ent. Suomen Tilaaavastuu) Luotettava Kumppani –palveluun.
- 4) Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikostaustaotteella (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitämään asiasta listaa, jonka kunnan viranomainen voi halutessaan pyytää nähtäväksi.





- 5) Palveluntuottaja ja tämän koko mahdollinen henkilöstö sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Salassapito sitoo palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä myös sopimussuhteen ja/tai työsuhteen päätyttyä.
- 6) Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen.
- 7) Palveluntuottaja raportoi kunnalle mahdollisimman pian tai viimeistään kahden viikon kuluessa palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä ilmoittaa tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Mikäli palvelua koskeva valitus, muistutus tai kantelu on osoitettu suoraan Tampereen kaupungille, palveluntuottaja on velvollinen antamaan mahdollisimman pian tai viimeistään kahden viikon kuluessa Tilaajalle tarvittavat tiedot asian selvittämiseksi.

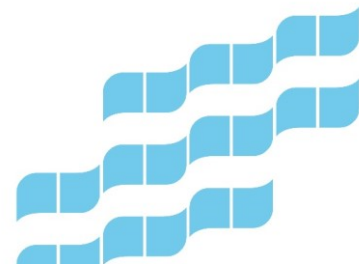
## **7. Hakemuksen hylkäämisperusteet ja hyväksymispäätöksen purkuperusteet**

Hakemus hylätään tai jo tehty hyväksymispäätös voidaan purkaa välittömästi, mikäli palveluntuottaja:

- 1) on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta
- 2) on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- 3) on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- 4) ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitteita
- 5) on toiminut hyväksymisehtojen tai muutoin palvelusetelisääntökirjan vastaisesti
- 6) on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä
- 7) on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen

## **8. Valvonta, vastuut ja mahdolliset sanktiot**

Tilaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.



Sosiaali- ja terveystyö  
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut  
Perheneuvola

9.12.2021

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) tapahtuu sähköisesti ja automaattisesti. Muut kuin lakisääteiseen valvontaan liittyvät liitteet tulee liittää järjestelmään sähköisesti.

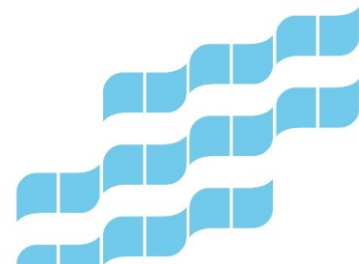
Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan, voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten taikka asiakkaan palvelusuunnitelman vastaista, palvelussa on virhe. Virheestä tulee reklamoida ja se tulee korjata viipymättä. Kunta voi sanktioida esimerkiksi toistuvia virheitä ja peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajan ja asiakkaan välistä sopimusta säätelee kuluttajalainsäädäntö.

Normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimittaessa tavoitteena on tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Palveluntuottajan toteuttama omavalvonta on merkittävässä roolissa asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluja voidaan joutua sopeuttamaan vallitsevaan turvallisuustilanteeseen ja käytettävissä oleviin voimavaroihin, mikä kuitenkin edellyttää aina vahvoja perusteita, dokumentointia ja asiakirjojen ajantasaisuutta sekä yhteistyötä kunnan kanssa.

## 9. Voimassaolo

Päätös palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä on voimassa toistaiseksi. Ehtoja voidaan uudistaa tai tarkentaa, mikäli lainsäädäntöön, palveluseteliohjaukseen tai käytäntöihin tulee muutoksia. Palveluntuottaja voidaan poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai 1–3 varoituksen jälkeen, mikäli se ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa.



Sosiaali- ja terveystyö  
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut  
Perheneuvola

9.12.2021

Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa kokonaispalvelun sisällöstä ja laadusta. Ydintoiminnan osalta alihankinta on kielletty.

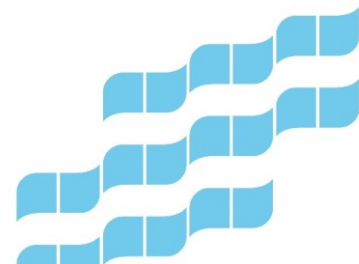
Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## **10. Palvelusetelituottajiksi hakevilta vaadittavat asiakirjat**

Palvelusetelituottajiksi hakeutuvilta vaaditaan hakemuksen liitteeksi seuraavat asiakirjat:

- 1) Ennakkoperintärekisteriin kuulumisen (Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin)
- 2) Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- 3) Veroviraston todistus maksetuista veroista tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- 4) Todistus maksetuista sosiaaliturvamaksuista, mikäli palveluntuottaja toimii työnantajana
- 5) Aluehallintoviraston tai Valviran todistus yksityisten terveystyöantajien rekisteriin kuulumisesta
- 6) Voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa Tilajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot

Enintään 3 kuukautta vanhat asiakirjat hyväksytään.



## LIITTEET

LIITE 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

### **I Osa: Sitoumus henkilötietojen käsittelyn ehtojen noudattamiseen palvelusetelitoiminnassa**

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

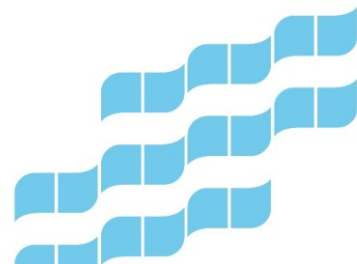
Tampereen kaupunki, Y-tunnus 0211675-2 (= myöhemmin Tilaja) on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän liitteen mukaisia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

### **II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot**

#### **1. Yleistä**

1.1. Tämä liite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa palvelusetelien sääntökirjan tai sääntökirjan puuttuessa osa lautakunnan hyväksymän tuottajien hakemuslomakkeen hyväksymiskriteereiden ohjeistusta.

1.2. Tässä liitteessä määritellään Tilajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa 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.

## **3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet**

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja palvelua tuottaessa Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

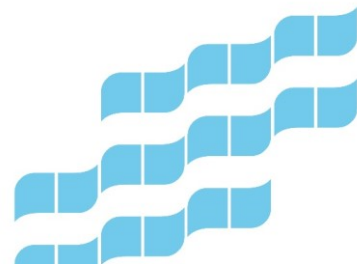
3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu lainsäädännön vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely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

3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin palvelun toteuttamiseen vaadittavassa 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 pyydetessä.

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.

3.6. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.



#### **4. Tilaajan ohjeet**

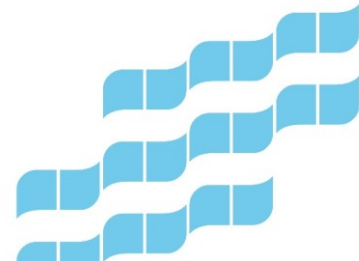
- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat 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.

#### **5. Palveluhenkilöstö**

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikkia sen alaisuudessa toimivia henkilöitä, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilö tietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan palvelun toteuttamisen vaatimalla laajuudella, 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 tässä liitteessä 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 Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilö tietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että 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 tietosuojalain-säädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

## **7. Palvelun paikka**

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

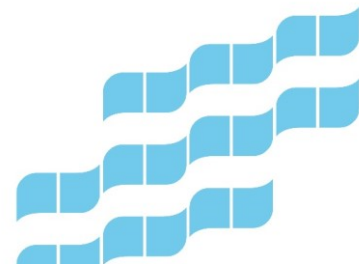
7.2. Jos Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat, että Palveluntuottajaa saa siirtää Tilaajan henkilötietoja Suomesta muualle Euroopan talousalueen sisällä, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti.

## **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:

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



- tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
- kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen takia, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

## **9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen**

9.1. Palvelua toteuttaessaan Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palvelun tuottamisen päättyessä 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.

