

Palvelusopimus Asiakaspalvelun ammattilainen -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
Palvelualojen ammattiliitto PAM ry (Y-tunnus: 0668222-5)
Siltasaarencatu 18 A
00530 Helsinki

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: Marja-Leena Pajusaari
Puh: 050 576 1401
Sähköposti: marja-leena.pajusaari@tampere.fi

Koulutuksen järjestäjän vastuuhenkilö:

Nimi: Marja-Leena Pajusaari

Koulutuksen tilaajan yhteyshenkilöt:

Nimi: Mikko Laakkonen
Puh: 040 521 7041
Sähköposti: mikko.laakkonen@pam.fi

Nimi: Elina Lund
Puh: 050 465 7506
Sähköposti: elina.lund@pam.fi

2. Järjestettävä koulutus ja sen sisältö

- Vuorovaikutuksen merkitys asiakaspalvelussa, vuorovaikutustyyli
- Asiakaskokemus palvelun lähtökohtana, asiakkaan palveluodotukset
- Oma roolini ja vahvuuteni asiakaspalvelijana
- Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen ja vaihtelevat asiakastilanteet
- Koulutuspäivät sisältävät aidoista asiakaspalvelutilanteista keskustelua ja toiminnallisia harjoituksia pienryhmissä
- Koulutuspäivien välissä välitehtävä, oman toiminnan analysointi asiakaspalvelussa

Koulutuksesta järjestetään kaksi kolmen iltapäivän kokonaisuutta, jotka ovat sisällöltään samanlaisia. Kevään 2026 koulutuskokonaisuus toteutetaan lähitoteutuksena ja syksyn 2026 etätoteutuksena. Lähitoteutukseen voidaan ottaa noin 20 osallistujaa, ja se järjestetään Tredun tiloissa Santalahdentien kampuksella (Santalahdentie 10, 33230 Tampere). Verkkototeutuksessa osallistujamäärä voi olla suurempi.

Lähitoteutus: 3,5 h/kerta, 3 iltapäivää keväällä 2026.

- to 9.4.2026 klo 12.00–15.30
- to 16.4.2026 klo 12.00–15.30
- to 23.4.2026 klo 12.00–15.30

Etätoteutus Teams online: 3,5 h/kerta, 3 iltapäivää syksyllä 2026.

- to 5.11.2026 klo 12.00–15.30
- to 12.11.2026 klo 12.00–15.30
- to 19.11.2026 klo 12.00–15.30

Tarvittaessa muutokset mahdollisia koulutusaikoihin (päivämäärä ja/tai kellonaika), näistä sovitaan asiakkaan kanssa erikseen.

3. Koulutuksen hinta, maksuehdot ja laskutus

Tarjottavan koulutuksen (lähi- ja etätoteutus) arvonlisäveroton hinta on yhteensä 6 000 €. Hinta sisältää lähitoteutuksessa tilavuokran (3 iltapäivää) sekä kahvi/tee ja sämpylä/osallistuja. Hintoihin lisätään kullPoinkin voimassa olevan lainsäädännön mukainen arvonlisävero.

Laskutus tapahtuu verkkolaskutuksena koulutuksen jälkeen. Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua laskun päiväyksestä. Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen viivästyskorko. Mahdolliset perimiskulut laskutetaan erikseen.

4. Sopimuksen voimassaolo ja muuttaminen

Sopimus katsotaan syntyneeksi, kun Tilaaaja ja Tredu ovat allekirjoittaneet tämän palvelusopimuksen. Voimaantulopäivä on myöhäisin allekirjoituspäivä. Sopimus sitoo Tampereen kaupunkia vasta, kun sopimuksen hyväksymistä koskeva päätös on saanut lainvoiman.

Palvelusopimuksen voimassaolo päättyy 31.12.2026.

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

Tilaaajalla on oikeus kustannuksitta peruuttaa sovittu koulutus viimeistään neljätoista (14) päivää ennen koulutuksen alkua. Mikäli Tilaaaja 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 Tilaaajan 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 Tilaaajan 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 jättämisen 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 Tilaaajan reklamitava 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, valtiovalan 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.

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.

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 tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.

Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaaja on rekisterinpitäjä ja Tredu on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn 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 Tilaaajan 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.

Muu maksullinen palvelutoiminta

TRE:282/02.08.01/2026

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 säilyttää henkilötiedot.

13. Sopimuserimielisyydet

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

14. Sovellettava laki

Palvelusopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

15. Allekirjoitukset

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

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

Marja-Leena Pajusaari
Koulutuspäällikkö
Liiketoiminta ja palvelut / liiketoiminta

Mikko Laakkonen
Koulutuspäällikkö