



Palvelusopimus – Laitoshuolto

Pohjois-Savon hyvinvointialue



25.11.2022

Sisällys

1 Sopijaosapuolet.....	3
2 Sopimuksen tausta ja kohde.....	3
3 Sopimuksen voimassaolo	4
4 Sopimuksen vastuuhenkilöt.....	4
5 Laskutuksen periaatteet.....	4
6 palvelutarpeen määrittely	5
7 palvelun laatu	5
8 Tuotantovälineet ja -tilat	5
9 Muutosten hallinta	6
10 Sopimuksen seuranta ja kehittäminen.....	6
11 Sopimuksen allekirjoitukset.....	7



25.11.2022

1 Sopijaosapuolet

Tilaaja (asiakas):
Pohjois-Savon hyvinvointialue
Puijonlaaksontie 2
PL 1711
70211 Kuopio
Y-tunnus: 3221316-6

Tuottaja:
Servica Oy
Leväsentie 3
70700 Kuopio
Y-tunnus: 2947618-4

2 Sopimuksen tausta ja kohde

Tämä palvelusopimus perustuu Tilaajan ja Tuottaja väliseen puitesopimukseen, jonka sopimuskausi alkaa 1.1.2023 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta. Määräajan jälkeen puitesopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mikäli sopimusta ei ole irtisanottu 12 kuukautta aikaisemmin.

Tämän palvelusopimuksen tarkoituksena on varmistaa Pohjois-Savon hyvinvointialueella laitoshuollon puhtaus- ja käyttäjäpalvelujen toteutus sekä koko yhteistoiminta-alueelle varautumiseen ja huoltovarmuuteen liittyvä tuki. Palvelut ja palvelukohteet on kuvattu tarkemmin tässä sopimuksessa sekä sen liitteissä. Mahdolliset varautumiseen liittyvät lisäkustannukset neuvotellaan tapauskohtaisesti erikseen tai neuvotellaan tarvittaessa erillinen varautumisen sopimus. Muutoksen hallinta palvelutarpeessa on kuvattu puitesopimuksessa ja tässä sopimuksessa.

Tilaaja on sitoutunut tällä sopimuksella ostamaan tarvitsemansa laitoshuollon palvelut Tuottajalta. Tilaaja voi myös halutessaan järjestää palvelutuotannon omana tuottajana tai toisen palveluntuottajan toimesta tapauksissa, joissa palvelut kuuluvat kiinteistön vuokraan, asiakkaan kuntouttavaan toimintaan tai jossa toinen palveluntuottaja järjestää myös hyvinvointialueen peruspalvelut kohteessa. Tilaajalla on mahdollisuus valita vuosittain ja tietyille sopimuskaudelle myös toinen palveluntuottaja enintään 10 % osuudelle kyseisen tukipalvelun kokonaisarvosta. Tätä varten Tilaajan tulee ilmoittaa vuosittain Tuottajalle tukipalvelun kokonaisarvo, johon tätä osuutta verrataan.

Seuraavan vuoden palvelutarve (laatu ja volyymi) katselmoidaan yhdessä Tuottajan ja Tilaajan kesken puitesopimuksessa määritellyn palvelutarve- ja hinnantarkistuskeskustelun yhteydessä. Neuvottelut järjestetään helmi-maaliskuussa, jolloin Tuottajalla on aikaa sopeuttaa toimintaansa isoihin muutoksiin mahdollisin muutosneuvotteluin sekä huomioida toiminnan muutoksen vaikutus kokonaishinnoitteluun ja kustannuksiin seuraavalle vuodelle. Kesken vuoden tulleista Tilaajan uusista palvelutarpeista tai sulkemistapauksista neuvotellaan Tilaajan ja Tuottajan kesken erikseen puitesopimuksen ehtojen mukaisesti huomioiden sopeuttamisajat ja vaikutukset kustannuksiin.



25.11.2022

3 Sopimuksen voimassaolo

Tämän palvelusopimuksen sopimuskausi alkaa 1.1.2023 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta päättyen 31.12.2025. Ensimmäinen mahdollisuus irtisanoa sopimus on 31.12.2024 käyttäen 12 kk irtisanomisaikaa. Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on molempien osapuolten vapaasti irtisanottavissa noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti. Irtisanomisaika lasketaan alkavaksi osapuolen toimivaltaiselle edustajalle osoitetun kirjallisen tai sähköisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Sopimus tulee voimaan, kun Tilaajan sopimuksen hyväksymistä koskeva päätös on saanut lainvoiman ja kun molempien osapuolten toimivaltaiset edustajat ovat sen allekirjoittaneet.

4 Sopimuksen vastuuhenkilöt

Palvelusopimuksen allekirjoittajina toimivat Tilaajan sekä Tuottajan nimeämät allekirjoittajat. Tilaajan allekirjoittajana toimii Pohjois-Savon hyvinvointialueen johtaja ja Tuottajan allekirjoittajana Servica Oy:n toimitusjohtaja.

Sopimuksen mukaisiin asioihin osapuolet nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä sopijaosapuolien välillä. Yhteyshenkilöt löytyvät sopimusliitteestä (Liite 1), jossa on myös kuvattu muutosten hyväksymisvaltuudet.

5 Laskutuksen periaatteet

Palvelut laskutetaan kuukausittain mitoitukseen perustuvalla työpanoshinnalla sekä erillistyöt (sopimuksen ulkopuoliset työt) voimassa olevien hinnastojen (liite 4) mukaisesti. Hinnastomuutokset vahvistetaan vuosittain palvelutarve ja hinnan-tarkistuskeskustelun yhteydessä.

Palvelusopimuksen kiinteään kuukausilaskutukseen perustuvat palvelut laskutetaan etukäteen sopimuskuukauden alussa.

Erillisveloitettavista palveluista sovitaan erikseen ja ne laskutetaan tehtyjen työtuntien mukaan seuraavan kuukauden aikana toimitetun palvelun ja voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Toiminnan pitempi aikaisista (vähintään kuukausi) muutoksista tulee ilmoittaa Tuottajalle viimeistään 1 kuukautta aikaisemmin, jotta se huomioidaan sopimuslaskutuksessa. Muutos huomioidaan laskutuksessa kolmen (3) kuukauden kuluessa Tilaajan kirjallisen muutosilmoituksen saapumisesta Tuottajalle.

Vain merkittävät väliaikaiset supistukset huomioidaan laskutuksessa hyvityslaskuna:

- tilat kokonaan pois käytöstä tai potilaita ei ole osastolla ja
- sulku kestää vähintään viikon



25.11.2022

Tieto supistuksista tulee ilmoittaa Tuottajalle viimeistään 1 kuukautta aikaisemmin.

Jos palvelu tai tuote ei toteudu sovitulla tavalla, Tuottaja korjaa palvelun ilman lisäkustannuksia. Jos virhettä ei voida korjata, mahdollisesta hyvityksestä neuvotellaan Tilaaja-Tuottaja -yhteistyössä.

6 Palvelutarpeen määrittely

Palvelukuvauksessa (liite 3) määritellään Pohjois-Savon hyvinvointialueelle tuotettavan puhtaus- ja käyttäjäpalvelujen asiakaslähtöiset tavoitteet, tuote- ja palveluvalikoima sekä toimintatapa- ja tilausmenettely.

Palvelujen hinnoittelun pohjalla on Tilaajan ilmoittama palvelutarve ja puhtaustaso ja sen perusteella mitoitettavat työtunnit. Tuottaja vastaa työn mitoituksesta ja palvelujen tuottamisesta sovitun laatutason mukaisesti.

Tilaaja määrittelee palveluun kuuluvat tilat, tilojen siivoustaajuudet (ylläpito- ja perussiivoukset) ja puhtaustasot kohderyhmäkohtaisessa palvelukuvauksessa, joka myös toimii palvelun tilausperusteena. Palvelukuvauksessa listataan myös muut puhtauspalvelun lisäksi palvelusopimukseen mahdollisesti sisältyvät palvelut sekä erillisten jakso- ja perussiivoustöiden (esim. telineitä vaativat työt) toteuttamistehdydet.

Tuottaja määrittelee kunkin kohteen viikko-, jakso- ja perussiivoustyörytmit työohjeineen. Kohdekohtaisten työohjeiden laadinnan apuna on yhteistyössä rakennettavat tilakohtaiset palveluohjeet.

Tilaajan ja Tuottajan vastuut on kuvattu tarkemmin vastuunjakotaulukoissa (liite 2).

7 Palvelun laatu

Tuottaja vastaa siitä, että tässä sopimuksessa sovitut palvelut hoidetaan liitteenä olevien palvelukuvausten mukaisesti. Työtä johtaa ja valvoo Tuottajan työnjohto.

Toiminnan ohjaus ja arviointi sekä parantaminen tehdään Tuottajan (ISO 9001:2015) sertifioidun toiminnanohjausjärjestelmän mukaisesti.

Laitoshuollon tuotannon laatua ja sopimuksen toteutumista seurataan palveluryhmäkuvauksessa sekä toimintayksikön palvelukuvauksissa määritellyn sisällön ja laatutasojen mukaisesti. Laatu- ja omavalvontakierrokset toteutetaan erillisen suunnitelman mukaisesti.

8 Tuotantovälineet ja -tilat

Tuotantovälineiden ja -laitteiden omistajuus ja vastuu uusimisesta ja ylläpidosta on pääsääntöisesti Tuottajalla. Sopimuksen liitteenä olevissa vastuunjakotaulukoissa on määritelty vastuut tarkemmin (liite 2).



25.11.2022

Tilaaaja asettaa ilman erillistä korvausta tuottajan käyttöön yhdessä sovitun määrän lukittavia tiloja, joissa on saatavilla kylmää ja lämmintä vettä, kaatoallas tai kaivo ja, mikäli on tarpeen, lukittavaa varastotilaa työskentelyvälineitä varten. Tilaaaja on velvollinen toimittamaan työtehtävien suorittamista varten tarvittavan määrän avaimia ja kulkuoikeuksia, tai muutoin huolehtia pääsy tilaan. Tilaaaja osoittaa Tuottajan henkilöstön käyttöön sosiaalililat lakisääntöisten taukojen pitämistä varten.

9 Muutosten hallinta

Tilaaaja toimittaa Tuottajalle muutostarpeet kirjallisesti ja tarvittaessa päivitetyn palvelukuvauksen. Muutosilmoituksessa tulee kuvata selkeästi mitä palveluja muutos koskee sekä muutoksen aikataulu. Tuottaja päivittää kohdetaulukkoon laskutukseen vaikuttavat muutokset ja siirtää tiedot laskutukseen.

Sopimuskauden aikana sopimuksen piirin tulevista uusista palveluista tai merkittävistä palvelumuutoksista neuvotellaan erikseen ja niistä tehdään erillinen palvelukuvaus- ja hinnastoliite tähän sopimukseen.

Uudet tai muutetut palvelut ja hinnastot voidaan hyväksyä sopimukseen sopimusyhteyshenkilöiden välisellä sähköpostiyhtymällä. Palvelusopimuksen nimetyt yhteyshenkilöt sekä muutosten hyväksymisvaltuudet on kirjattuna sopimuksen liitteeseen (liite 1).

Tilaaaja tiedottaa Tuottajaa välittömästi toiminnan muutoksista (esim. yksiköidensä infektiosta), jotka vaikuttavat toteutettaviin palveluihin.

10 Sopimuksen seuranta ja kehittäminen

Tilaaaja ja Tuottaja tekevät yhteistyötä palvelujen tuotekehityksessä sekä tilasuunnittelussa.

Tuottajalla on edustus tarpeen mukaan tilaajaorganisaation asiantuntijatyöryhmissä.

Lähtökohtaisesti palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvät kustannukset kuuluvat palvelun hintaan. Jos kuitenkin Tuottajan työpanosta varataan merkittävä määrä yhteisesti sovittuun laajempaan kehitystehtävään, voidaan neuvotella ko. tehtävään käytetyn työajan ja muiden kustannusten laskuttamisesta erikseen. Mahdollisesta kustannusten lisälaskutuksesta sovitaan aina etukäteen palvelun Tilaaajan kanssa

Toiminnan käynnistyessä määritellään yhteistyössä palvelun kehittämisen ja yhteistyön tavoitteet sekä seuranta.

Sopimuksen ja yhteistyön sujuvuutta seurataan mm.

- Tilaaajan ja Tuottajan välisissä yhteistyöpalaverissa, joita järjestetään sovittu määrä organisaation eri tasoilla
- järjestämällä yhteistyössä asiakastytyväisyyskyselyjä valituille kohderyhmille.
- Tuottaja seuraa ja vastaa asiakaspalautteisiin sekä Haipro -reklamaatioihin. Yhteenvetoja palautteista ja reklamaatioista sekä



25.11.2022

asiakastyytyväisyystutkimusten tuloksista sekä niistä johdettuja kehittämistoimenpiteitä katselmoidaan yhteistyöpalaverissa.

11 Sopimuksen allekirjoitukset

Tämä sopimus on laadittu kahtena saman sisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin osapuolelle.

Kuopiossa XX.XX.2022

Tilaaaja: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Marko Korhonen
Hyvinvointialuejohtaja

Tuottaja: Servica Oy

Mika Takkinen
toimitusjohtaja

Liiteluettelo: