



Palvelusopimus – Apuvälinehuoltopalvelu

Pohjois-Savon hyvinvointialue



25.11.2022

Sisällys

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



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 apuvälineiden huollon 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 apuvälinehuollon palvelut Tuottajalta. Tilaaja voi myös halutessaan järjestää palvelutuotannon omana tuotantona tai toisen palveluntuottajan toimesta tapauksissa, 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.



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 alka-
vaksi osapuolen toimivaltaiselle edustajalle osoitetun kirjallisen tai sähköisen irtisa-
nomisilmoituksen 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 alle-
kirjoittajat. 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

Apuvälinehuollon palvelut laskutetaan kuukausittain voimassa olevien hinnasto-
jen mukaisesti (liite 4). Hinnastomuutokset vahvistetaan vuosittain palvelutarve
ja hinnantarkistuskeskustelun yhteydessä.

Palvelusopimuksen kiinteään kuukausilaskutukseen perustuvat palvelut laskute-
taan etukäteen sopimuskuukauden alussa.

Toteuman mukaan laskutettavat palvelut laskutetaan seuraavan kuukauden ai-
kana toimitetun palvelun ja voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

6 Palvelutarpeen määrittely

Liitteenä olevissa palvelukuvauksissa (liite 3) määritellään Pohjois-Savon hyvin-
vointialueelle tuotettavan apuvälinehuoltopalvelun sisältö ja toteutus.

Apuvälineiden huolto toteutetaan ja se dokumentoidaan sovittuun seurantajärjes-
telmään (Effector) ajantasaisen lainsäädännön ja apuvälineen valmistajan ohjeis-
tuksen/käyttöohjeen mukaisesti. Apuvälineeseen asennetaan ainoastaan valmis-
tajan hyväksymiä varaosia ja lisävarusteita. Yksilöllisiä muutostöitä toteutetaan
vain erityistilanteissa ja ne suunnitellaan yhteistyössä aloitteen tehneet apuväli-
nepalvelun terapeutin kanssa ja hyväksytetään apuvälineen valmistajalla. Muutos-
työt dokumentoidaan apuvälineen tietoihin seurantajärjestelmään (Effector).



25.11.2022

Tilaaaja- tuottaja -yhteistyössä laaditaan riittävä määrä ohjeistuksia turvaamaan palvelutuotannon toteutuminen ja laatu.

7 Palvelun laatu

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

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

8 Tuotantovälineet ja -tilat

Tuotantovälineiden ja -laitteiden omistajuus ja vastuu uusimisesta, ylläpidosta ja kehittämisestä on pääsääntöisesti Tuottajalla. Sopimuksen liitteenä olevassa vastuunjakotaulukossa (liite 2) on määritelty vastuut tarkemmin.

Palvelutuotanto tapahtuu ensisijaisesti Tuottajan apuvälinehuollon huoltotiloissa. Lisäksi palvelua toteutetaan Tilaaajan asiakasyksiköissä (esim. sotekeskus) sekä loppukäyttäjien kotona. Näistä tiloista vastuu on Tilaaajalla.

9 Muutosten hallinta

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 sopimusyhteys henkilöiden välisellä sähköpostihyväksynnällä. Palvelusopimuksen nimetyt yhteys henkilöt ja muutosten hyväksymisvaltuudet on kirjattuna sopimuksen liitteeseen (liite 1).

Tilaaaja tiedottaa välittömästi toiminnan muutoksista, jotka vaikuttavat toteutettaviin palveluihin.

10 Sopimuksen seuranta ja kehittäminen

Tilaaaja ja Tuottaja tekevät yhteistyötä palvelujen kehittämisessä sekä tilasuunnittelussa. Yhdessä erikseen sovituihin isommissa projekteissa asiantuntijapalvelu voidaan laskuttaa Tilaaajalta.

Tuottajalla on edustus tarpeen mukaan tilaaajaorganisaation työryhmissä.

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

Sopimuksen ja yhteistyön sujuvuutta seurataan mm.

- Tilaaajan ja Tuottajan välisissä yhteistyöpalavereissa, joita järjestetään sovittu määrä organisaation eri tasoilla
- järjestämällä yhteistyössä asiakastytyväisyyskyselyjä valituille kohderyhmille.



25.11.2022

- Tuottaja seuraa ja vastaa asiakaspalautteisiin sekä Haipro -reklamaatioihin. Yhteenvetoja palautteista ja reklamaatioista sekä asiakastyytyväisyystutkimusten tuloksista sekä niistä johdettuja kehittämistoimenpiteitä katselmoidaan yhteistyöpalavereissa.

11 Sopimuksen allekirjoitukset

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

Kuopiossa XX.XX.2022

Tilaaaja: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Marko Korhonen
Hyvinvointialuejohtaja

Tuottaja: Servica Oy

Mika Takkinen
toimitusjohtaja

Liiteluettelo