

Sisälogistiikka

Sisällysluettelo

1	Tarjottavat palvelut.....	2
1.1	LEIKKURI	2
1.2	Sisäiset kuljetukset toimipisteissä	3
2	Velvollisuudet.....	4
3	Palvelun laadun valvonta.....	4
4	Hinnoittelu ja laskutus.....	5
4.1	LEIKKURI	5
4.2	Sisäiset kuljetukset toimipisteissä	5
5	Reklamaatiot ja tuotepalautukset.....	6
5.1	LEIKKURI	6
5.2	Sisäiset kuljetukset toimipisteissä	8

1 Tarjottavat palvelut

1.1 LEIKKURI

Leikkuri on leikkaus- ja toimenpidetilojen laajennettu hyllytys- ja logistiikkapalvelu, johon sisältyvät Asiakkaan tiloissa tuotettavat palvelut tarvike-, infuusioneste- ja implanttilogistiikan sekä muiden yhdessä sovittavien tuotteiden osalta.

Työnjako

Tuomi Logistiikka:

- tekee ehdotelman palvelun tuotevalikoimasta yhdessä Asiakkaan kanssa.
- järjestee hyllytettävät tarvikkeet, merkitsee hyllypaikat ja toimituspisteet.
- tekee tilaukset (pl. infuusionesteet), vastaanottaa ja hyllyttää tuotteet
- ylläpitää tietoja Asiakkaan tuotevalikoimasta, tavoitemääristä/tilauseristä ja -pisteistä.
- vastaa omalta osaltaan palveluun tarvittavasta järjestelmästä.
- dokumentoi ja säilyttää palvelua koskevat asiakirjat.
- noudattaa asiakkaan kanssa laadittua hygieniaohjeistusta ja käyttää asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti suojavaatteita.
- seuraa tarvikkeiden vanhentumispäivämääriä ja hyväksyttää asiakkaalla vanhentuneiden tarvikkeiden hävittämisen

Asiakas:

- hyväksyy palvelun piirissä olevan tuotevalikoiman ja määrittää palvelusta syntyvien kustannusten (tarvikkeet, Tuomen työ) kohdentamisen.
- tarjoaa tilan, hyllyt ja hyllyvaunut sekä muut kalusteet palvelun käyttöön ja vastaa, että tarvittava valikoima mahtuu osoitettuihin paikkoihin
- omistaa asiakkaan tiloissa olevat tuotteet ja tilaa infuusionesteet
- nimeää yksiköstään yhteyshenkilön ja ilmoittaa muutoksista Tuomi Logistiikalle.
- luovuttaa tarvittavat tietojärjestelmien käyttöoikeudet ja tilojen kulkuoikeudet Tuomi Logistiikalle.

- vastaa tuotteiden käytöstä järjestyksessä ja hyväksyy vanhentuneiden hävittämisen.
- ilmoittaa tarvikkeiden tilaus- tai sijoittelutarvemuutoksista tai palveluun vaikuttavista toiminta-aika muutoksista.
- vastaa, että käytettyjen kaupintatuotteiden tieto on tarvittaessa Tuomen saatavilla. Tapana voi olla esim. kulutuslistauksen (päivämäärä, yksikkö, SAP-nimike, ref, määrä, laskutus / täydennystilaus, toimitusosoite) lähettäminen sähköpostilla sovituille Tuomen yhteyshenkilöille tai tarjoamalla Tuomelle pääsy hakemaan kulutustietoraportti Operasta.

1.2 Sisäiset kuljetukset toimipisteissä

Kuljetuspalvelut tuottavat Asiakkaan omissa toimitiloissa toteutettavia sisäisiä kuljetuksia. Kuljetustarve voi olla toistuva, jolloin kuljetuspalvelut kartoittavat asiakkaan tarpeet ja sopii tarpeiden pohjalta toimivimman kuljetuskokonaisuuden. Yksittäisiä erillistilauksia voi tehdä kuljetuspalveluiden toiminta-aikoina. Toistuvina kuljetuksina kuljetetaan esimerkiksi varastotavaroita, pyykkiä, postia, ruokaa, näytteitä, jätteitä, instrumentteja ja lääkkeitä sekä vainajia. Erillisinä tilauksina voi tilata esimerkiksi muuttokuljetuksen, ongelmajätteen kuljetuksen, laitekuljetuksen tai muun yksittäisen tavarakuljetuksen. Lisäksi kuljetuspalveluissa tehdään postin lajittelutyötä ja tavarantoimituspalveluita.

Työnjako

Tuomi Logistiikka:

- Selvittää asiakkaan kanssa kuljetustarpeen ja yhteistyössä asiakkaan kanssa suunnittelee asiakkaalle sopivan kuljetustavan ja laatii tarvittaessa asiakaskohtaisen palvelukuvauksen.
- Suunnittelee kuljetukset mahdollisimman tehokkaaksi ja laadukkaaksi.
- Toteuttaa ja valvoo että kuljetukset toteutetaan sovitun mukaisesti.
- Sopii palvelun seurantaan ja kehittämiseen liittyvistä yhteistyötapaamisista.
- Huolehtii uuden kuljetustarpeen toteuttamisesta.

- Vastaa osaltaan asiakastietojensa rekisterinpitäjänä sekä ohjeistaa rekisteritietojen käyttäjiä asiakastietojen käsittelyssä.

Asiakas:

- Kuljetustarpeen määrittely Tuomi Logistiikalle.
- Huolehtii osoitetiedoista, tiloista, kulkuoikeuksista, pakkausmerkinnöistä, tavaroiden vastaanottokuittauksista sekä muista sovituista toimintatavoista.
- Ilmoittaa Asiakkaan yksikön suluista ja muista muutoksista vähintään 2 viikkoa ennen muutosta.
- Ilmoittaa, mikäli Asiakkaan yksikköön on toimitettu sinne kuulumatonta tavaraa, jotta Tuomi Logistiikka voi järjestää tavarain palautuskuljetuksen. Asiakas merkitsee palautukseen tarvittavat tiedot Tuomi Logistiikan ohjeiden mukaisesti.
- Vastaa asiakkaidensa tietojen oikeellisuudesta ja toimii osaltaan asiakastietojensa rekisterinpitäjänä sekä ohjeistaa rekisteritietojen käyttäjiä asiakastietojen käsittelyssä.

2 Velvollisuudet

Asiakas ilmoittaa välittömästi Tuomi Logistiikalle havaitsemistaan virheistä ja puutteista tarvikkeissa tai palvelussa.

Asiakas huolehtii osoite- ja kustannuspaikkatietojensa oikeellisuudesta ja ilmoittaa muutoksista Tuomi Logistiikalle.

3 Palvelun laadun valvonta

Asiakaspalautteita, toimitusvarmuutta ja asiakastyytyvyyttä seurataan säännöllisesti.

Erikseen sovittaessa Asiakkaalle voidaan tuottaa raportteja palveluista ja näistä voidaan tarvittaessa veloittaa asiantuntijapalveluna Hinnaston mukaisesti.

4 Hinnoittelu ja laskutus

4.1 LEIKKURI (hinnasto voimassa 1.1.2023 alkaen)

Hinnoitteluperiaatteena on LEIKKURI-palvelussa käytetty työaika €/h, huomioiden mahdolliset ilta- yö-, viikonloppu- tai pyhäkorvaukset. Sähköisessä ostospaikassa tuotehintaa sisältää katteen. Terminaalipalvelut veloitetaan ajankäytön tai suoritemäärän mukaan.

Tuomi Logistiikasta toimitettujen tavaroiden laskutus tapahtuu kolme kertaa kuukaudessa toteuman mukaan, ellei Asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. LEIKKURI-palvelun laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa toteuman mukaan, ellei Asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Laskun erittely toimitetaan tarvittaessa.

LEIKKURI-palvelun hinnoittelu lasketaan tapauskohtaisesti perustuen tuotantokustannuksiin. Tuotantokustannus koostuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta ottaen huomioon täyttöpisteiden määrän toimipisteessä, nimikemäärän, käyntitiheyden ja sijainnin. Sopiva palvelukokonaisuus määritetään asiakkaan tarpeiden mukaan yhteistyössä. Hinnoittelu perustuu alla esitettyihin tuntihintoihin sekä toiminnasta aiheutuviin muihin materiaali- ja matkakuluihin.

LEIKKURI	<p>54 €/h, huomioiden lisäksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arkisin klo 18-07 ja lauantaisin + 30 % • sunnuntai + 100 %
-----------------	---

4.2 Sisäiset kuljetukset toimipisteissä (hinnasto voimassa 1.1.2023 alkaen)

Sisäisen kuljetuksen hinnat ilmoitetaan Hinnastossa. Laskutus tapahtuu pääsääntöisesti kerran kuukaudessa toteuman mukaan ellei Asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Arvokkaiden kuljetusten osalta sovitaan vakuuttamisesta ja vastuunjakamisesta erikseen Asiakkaan kanssa.

Apteekkiljetus	7,70 €/käynti
Jätekuljetus	9,10 € /käynti
Lääkintälaittekuljetus	17,50 € /käynti
Pyykkikuljetus	12,60 € /käynti
Ruokakuljetus	7,70 € /käynti
Varastokuljetus	8,00 € /käynti
Välinehuoltokuljetus	8,00 € /käynti
Postikuljetus	3,30 € /käynti
Postin lajittelu	47,00 € / tunti
Erikoiskuljetus (erilliskuljettaminen)	47,00 € / tunti (minimiveloitus 30 minuuttia) lauantaisin 57,00 €/tunti (minimiveloitus 30 minuuttia) pyhäpäivät 94,00 €/tunti (minimiveloitus 30 minuuttia) <ul style="list-style-type: none"> • täsmäkuljetus + 30% (sovittu toteutusaika) • pikakuljetus + 100% (4h aikaikkuna)
Vainajakuljetus	125,80 € / kuljetus

5 Reklamaatiot ja tuotepalautukset

5.1 LEIKKURI

Reklamaatio on toimitettava kirjallisesti. Kirjallisiksi reklamaatioiksi katsotaan myös sähköisesti toimitetut reklamaatiot.

Palveluvirhe

Mikäli Tuomi Logistiikan tuottama palvelu ei vastaa sovittua, Asiakkaan on reklamoitava siitä kohtuullisessa ajassa tai palvelusopimuksissa erikseen sovitussa ajoissa.

Virheellinen tavara

Tuomi Logistiikka vastaa siitä, että Asiakkaalle toimitetaan tilauksen mukaiset tuotteet, jotka ovat virheettömässä kunnossa. Jos Asiakas havaitsee toimituksessa puutteita tai tuotteissa laatuvirheen tai vian, tulee siitä ilmoittaa viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluessa vastaanotosta.

Tavarareklamaatiot voi osoittaa Tuomi Logistiikan asiakaspalveluun tai sähköisellä lomakkeella. Reklamaation yhteydessä on ilmoitettava aina Asiakkaan yhteystiedot, tuotteen nimi ja tuotekoodi, virhe tai poikkeama, havainnon päivämäärä ja havainnon tekijä.

Tuomi Logistiikka ei vastaa sopimustoimittajasta johtuvasta virheestä tai sen aiheuttamista vahingoista. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa virheellistä tuotetta, tai mikäli Asiakas on jo maksanut virheellistä tuotetta koskevan laskun, Tuomi Logistiikka on velvollinen hyvittämään Asiakkaalle vastaavan määrän. Mahdolliset virheelliset tuotteet tai niistä aiheutuvat vahingot käsitellään sopimustoimittajan ja Tuomi Logistiikan välisen hankintasopimuksen mukaisesti.

Tuotepalautukset

Asiakkaan tilausvirheestä aiheutuvat tuotepalautukset käsitellään tapauskohtaisesti. Tuotepalautuksesta on sovittava Tuomi Logistiikan kanssa 14 päivän sisällä tavaran vastaanottamisesta, muutoin palautusta ei hyvitetä. Aikarajoite katsotaan kuitenkin tapauskohtaisesti sen mukaan, täytyvätkö muut hyvitykseen oikeuttavat rajoitteet. Palautus voidaan hyvittää, mikäli tuote on myyntikunnossa ja sille on menekkiä. Vain siistit ostopakkaukset voidaan myydä edelleen. Merkittjä tai muutoin sotkettuja pakkauksia ei oteta vastaan eikä hyvitetä.

Tuotteita palautettaessa mukaan on liitettävä kopio lähetyslistasta sekä selvitys siitä, miksi tuote palautetaan. Lisäksi lähetyslistaan merkitään, kenen kanssa

palautuksesta on sovittu. Mikäli palautukseen ei ole liitetty lähetyslistaa ja selvitystä palautuksen syystä, hyvitystä ei voida tehdä. Mikäli palautuksen aiheuttanut virhe on Asiakkaan (esim. väärin valittu tuote tai päivittämättä jääneet kulutusarviot), hyvitys on 80 % tuotteen arvosta. Jos virhe on Tuomi Logistiikan, hyvitetään tuotteen arvo kokonaisuudessaan tai vaihdetaan tuote oikeaan. Alle 50 euron hyvityslaskuja ei tehdä.

5.2 Sisäiset kuljetukset toimipisteissä

Kuljetuspalvelut vastaa siitä, että kuljetukset suoritetaan sovittujen ehtojen ja aikataulujen mukaisesti. Mikäli palvelu ei vastaa sovittua, Asiakas reklamoi yhteisesti sovitulla tavalla