

4.1.2023

Palvelu- ja yhteistyösopimus

Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja/Asiakas	Pirkanmaan hyvinvointialue (y-tunnus 3221308-6)
Yhteyshenkilö	Taina Niiranen Henkilöstöjohtaja Puh. 044 786 5301 taina.niiranen@pirha.fi
Toimittaja	Sarastia Rekry Oy Sibeliuksenkatu 1 A 8, 13100 Hämeenlinna www.sarastiarekry.fi Puh. (03) 621 3900 asiakaspalvelu@sarastiarekry.fi
Yhteyshenkilö	Jaana Jantola Toimitusjohtaja Puh. 050 408 1321 jaana.jantola@sarastiarekry.fi

Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Tilaaaja solmii palvelu- ja yhteistyösopimuksen (jäljempänä sopimus) Toimittajan kanssa palvelujen tuottamisesta.

Toimittajan Tilaajalle tuottamista palveluista, niiden tuottamisessa noudatettavista ehdoista, menettelyistä, vastuista ja velvollisuuksista sovitaan Toimittajan ja Tilaaajan välillä tässä sopimuksessa ja sen liitteinä olevissa dokumenteissa.

Tämän sopimuksen tarkoituksena on tuottaa palveluja mahdollisimman tehokkaasti, laadukkaasti ja taloudellisesti. Tarkoituksena on lisäksi kehittää tuotettuja palveluja sekä laadun että tehokkuuden näkökulmasta.

Tämä sopimus ei poista, muuta tai vähennä sopijapuolten laista ja viranomais määräyksistä johtuvia velvollisuuksia.

Sarastia Rekry Oy:llä on voimassa olevat sopimukset useamman Pirkanmaan hyvinvointialueella olevan kunnan/kaupungin/kuntayhtymän kanssa. Nämä sopimukset ovat siirtymässä lain (616/2021) 25 § nojalla Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Osapuolet ovat neuvotteluissaan päätyneet laatimaan tämän

4.1.2023

sopimuksen, joka samalla korvaa edellä mainitut siirtyvät sopimukset, sekä laajentaa yhteistyötä koko Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevaksi.

Tämän palvelusopimuksen kohteena ovat hankintalain (1397/2016) 15 §:n mukaiselta sidosyksiköltä hankittavat sijaistyövoiman vuokraamista koskevat, sekä mahdolliset muut palvelut. Toimittaja sitoutuu säilyttämään tämän sopimuksen voimassaoloajan edellä mainitun sidosyksikköaseman sekä ilmoittamaan tilaajalle muutoksista, jotka vaikuttavat tai voivat vaikuttaa hankintalain (1397/2016) 15 §:n mukaisten ehtojen toteutumiseen.

Sopimuksen ja siinä sovittavan palvelutuotannon sekä yhteistyön yleisiä tavoitteita ovat:

- palvelujen kattavuus ja keskittäminen valituilla toimialoilla. Tilaaja sitoutuu käyttämään sovittuja palveluita määritellyillä palvelualoilla ja yksiköissä.
- esimiestyön tukeminen
- tietojärjestelmien tehokas hyödyntäminen.

Sopimuksen kohde

Tällä sopimuksella sopijapuolet sopivat palvelujen tuottamisessa noudatettavista ehdoista ja menettelyistä.

Sopimusasiakirjat

Sopimus muodostuu tämän palvelu- ja yhteistyösopimuksen sopimustekstistä ja sopimuksen liitteistä. Liitteenä olevia tuotekortteja voidaan päivittää yhteistyöryhmässä vuosittain. Toimittaja vastaa sopimuksen ja sen liitteiden ajantasaisuudesta. Sopimuksen liitteet ovat esim.

- sijaispalvelun tuotekortti
- käyttöönottoprojektin tuotekortti

Laajennus kilpailutettujen sopimusten hallinnoimiseksi:

- a. Osapuolet sopivat tarkentavansa ja mallintavansa kevään 2023 aikana yhteistyömahdollisuudet hallinnoida hyvinvointialueen kilpailutettuja työvoimavuokraussopimuksia käyttäen samaa palvelualustaa jota käytetään Sarastia Rekry Oy:n sijaispalveluun ja omakoordinointiin.
- b. Tavoitteena on että Asiakas voisi hoitaa kaikki sijais- ja työvoimanvuokraustarpeensa tätä palvelualustaa hyödyntäen, mutta ainakin hoiva- ja hoitotyön ammattinimikkeiden osalta.
- c. Selvitys pyritään toteuttamaan huhtikuun loppuun mennessä. Selvityksen jälkeen tehdään päätös mahdollisesta toteutuksesta. Mahdollisesta laajennuksesta kilpailutettujen sopimusten hallinnoimiseksi tehdään erillinen tuotekortti tämän sopimuksen liitteeksi.

4.1.2023

Sopimuksen liitteet hyväksytään ja allekirjoitetaan erikseen sekä liitetään tähän sopimukseen.

Toimittaja ylläpitää ajantasaista sopimusta sähköisessä muodossa siten, että se on vaikeuksitta toimitettavissa Asiakkaalle.

Seuraavaa kalenterivuotta koskevat neuvottelut tuotekorttien kuvaamien asioiden osalta käydään asiakkaan kanssa vuoden loppuun mennessä.

Vastuut ja yhteistyö

a) Yleiset periaatteet ja ehdot

Toimittaja ja Tilaaja ohjaavat sopimuksen toteutumista.

Toimittajan ja Tilaajan vastuut ja veloitteet määritellään yksityiskohtaisesti tuotekorteissa ja niihin sisältyvissä vastuunjakotaulukoissa.

b) Toimittajan vastuut ja tehtävät

Toimittaja tuottaa sopimuksen mukaisiin ehtoihin Asiakkaalle sovitut palvelut. Toimittaja vastaa omalta osaltaan palvelun toteutuksesta sekä palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resursoinnin ja asiantuntemuksen riittävydestä. Toimittajan edustaja kuuluu sopimuksen asiakasyhteistyöryhmään.

c) Tilaajan vastuut ja tehtävät

Tilaaja vastaa omalta osaltaan palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resursoinnin ja asiantuntemuksen riittävydestä sekä tarvittavista palvelun sisältöön ja toteutukseen vaikuttavista päätöksistä ja ohjauksesta. Tilaajan edustaja kuuluu asiakasyhteistyöryhmään.

d) Sopimuksen yhteistyö- ja ohjausryhmä

Ryhmän tehtävänä on valvoa sopimuksen toteutumista. Ryhmä käsittelee palvelutason seurannan raportit (mm. työntekijäsaatavuus, -kehitys) ja ratkaisee ensisijaisena tahona palvelujen tuottamiseen liittyvät erimielisyydet. Ryhmä vastaa lisäksi sopimuksen toteuttamisesta käytännössä. Se kehittää toimintaa ja palveluprosesseja sekä käsittelee reklamaatioita.

Asiakasyhteistyöryhmässä on kaikkien asiakkaiden edustajat (2 edustajaa/asiakas). Kukin asiakas vastaa edustajansa yhteistyöryhmään osallistumisesta aiheutuvista kustannuksista. Yhteistyöryhmän toimintaa voidaan verrata ohjausryhmän toimintatapaan.

4.1.2023

Lisäksi perustetaan tarvittaessa eri toimialojen tai asiakaskohtaisia kehittämisryhmiä, joissa on edustaja tilaajan vastaavalta toimialalta sekä toimittajan palveluvastaava.

e) *Reklamaatioiden käsittely*

Kaikki palveluiden käytännön toimintaan liittyvät reklamaatiot ja niiden käsittely kirjataan ja käsitellään mahdollisimman nopeasti Sarastia Rekryn toimesta. Reklamaatioyhteenvedot käsitellään tarvittaessa sopimuksen yhteistyö- ja ohjausryhmässä.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle Palvelussa havaitsemastaan virheestä neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Reklamaatiot tulee toimittaa kirjallisesti Toimittajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Toimittajan tulee viivytyksettä ryhtyä korjaustoimiin sopimuksen mukaisen toiminnan täyttämiseksi. Toimittaja raportoi ohjausryhmässä tehdyistä toimista.

Alihankkijoiden käyttäminen

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita silloin, kun sen vastuulla olevien tehtävien siirtäminen ulkopuoliselle tuottajalle on lain mukaan mahdollista.

Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Toimittaja on velvollinen tiedottamaan viivytyksettä Asiakkaalle palvelutuotannon siirtämisestä alihankkijalle.

Kun alihankinnasta syntyvät kustannukset laskutetaan asiakkaalta, käytetään alihankkijoita vain asiakkaan luvalla.

Toimittaja vastaa siitä, että mahdollisessa alihankinnassa huomioidaan palvelutuotantoon liittyvät hankintalain säännökset ja rajoitukset.

Palvelujen hinnoittelu ja laskutus

Hinnoitteluperusteet käsitellään vuosittain sopimuksen yhteistyöryhmässä, asiakaskohtaisissa neuvotteluissa ja Sarastia Rekryn hallituksessa ja palveluista laaditaan erilliset hinnastot.

4.1.2023

Toimittaja veloittaa Asiakasta vuoden aikana kaksi kertaa kuukaudessa toteutuneiden volyymien ja niihin perustuvien yksikköhintojen perusteella.

Kaikkiin sopimuksessa ilmoitettuihin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Mahdollisten sopimuksessa mainitsemattomien lisätöiden tekemisestä sovitaan aina kirjallisesti etukäteen.

Sopimuksen muuttaminen

Kaikki muutokset tähän sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset. Allekirjoitetut pöytäkirjat tai muut asiakirjat, joissa muutoksista on sovittu, otetaan tämän sopimuksen liitteeksi.

Sopimuksen liitteitä ja niiden sisältöä voidaan yhteisin neuvotteluin muuttaa ja päivittää ilman, että varsinaista sopimusta on muutettava. Kaikki muutokset on kuitenkin toteutettava kirjallisesti.

Osapuolet toteavat lisäksi että sijaispalvelun tilausten kestoa voidaan muuttaa sopimuksen aikana palvelulinja-/toimialakohtaisesti siitä erikseen sopien. Sopimuksen alkaessa tilausten kesto on 1-42 pv, muiden vaihtoehtojen ollessa 1-12 pv, 1-21 pv sekä 1 pv- 3 kk.

Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus on voimassa 31.12.2023 saakka.

Sopimus jatkuu tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana, ellei kumpikaan osapuoli sitä kirjallisesti irtisano. Irtisanomisaika 6 kk.

Irtisanominen on tehtävä sähköpostitse sopijapuolen yhteyshenkilölle. Sähköpostilla lähetetyn irtisanomisilmoituksen tiedoksiantopäivä on viestin lähettämispäivä. Irtisanomisaika alkaa tiedoksiantopäivää seuraavasta päivästä.

Tilaajalla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain sellaiselle kolmannelle taholle, jolle sopimuksen kohteena olevien palveluiden lakisääteinen järjestämisvastuu siirtyy kokonaan tai osittain.

Sarastia Rekry Oy voi siirtää sopimuksen tarvittaessa edelleen yksityisten palveluntarjoajien sopimuksista vastaavalle yhtiölleen.

Palvelutason seuranta ja palvelujen kehittäminen

Palvelutasoa seurataan seuraavilla tavoilla:

4.1.2023

- a) Toimittaja toteuttaa vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn.
- b) Toimittajalla on systemaattinen menettely, jolla se vastaanottaa palveluistaan jatkuvaa palautetta. Toimittaja käsittelee ja dokumentoi saamansa palautteen.
- c) Palvelutason kuvaamista ja mittaamista varten voidaan määritellä yhteistyössä tämän sopimuksen liitteeksi ns. SLA (Service Level Agreement). SLA-dokumentin tarkoituksena on varmistaa palvelujen kuvaustenmukaisuus. Lisäksi dokumentista ilmenevät toimittajan mahdollisista palvelutasopoikkeamista johtuvat tilaajan lisäveloituserusteet.

Toimittaja vastaa palveluprosessien kehittämisestä. Asiakas osallistuu kehittämistoimintaan yhteistyö- ja ohjausryhmässä. Lisäksi yhteistyö- ja ohjausryhmä käsittelee palvelutason raportit vähintään vuosittain.

Tietoturvallisuus

Toimittaja sitoutuu pitämään salassa Asiakkaan toimintaan ja henkilöstöön liittyvät tiedot, jotka ovat lain mukaan salassa pidettäviä. Toimittaja vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat henkilöt ovat tietoisia ja noudattavat salassa pitoa koskevia säännöksiä.

Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää Asiakkaan tietoja omassa toiminnassaan eikä luovuttaa tietoja sivulliselle, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu. Palveluihin liittyvä tietojen luovuttaminen on kuvattu palvelukuvauksissa ja vastuunjakotaulukoissa.

Rekisteriselosteista vastaa toimittaja.

Tiedottaminen

Osapuolet tiedottavat toisilleen sopimuksen mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista ja muista seikoista, jotka voivat vaikuttaa sopimukseen. Ensisijainen tiedottamiskanava on sähköposti.

Vahingonkorvaus

Sopijapuolet vastaavat siitä vahingosta, jonka he aiheuttavat toisilleen huolimattomuudellaan ja laiminlyönnillään. Sopijapuolet eivät kuitenkaan vastaa toiselle aiheutuneista välillisistä vahingoista, jollei kyseessä ole tahallisuus tai törkeä tuottamuksellisuus.

4.1.2023

Sopijapuolet eivät vastaa sellaisesta vahingosta, joka aiheutuu lakon, työsulun, yleisen liikenteen, tietoliikenteen pysähtymisen tai muun sen kaltaisen sopijapuolesta riippumattoman syyn takia (force majeure). Se sopijapuoli, jota ylivoimainen este koskee, on velvollinen ilmoittamaan tästä sekä sen arvioidusta kestosta heti toiselle sopijapuolelle.

Vahingonkorvausasiat ratkaistaan sopimuksen yhteistyö- ja ohjausryhmässä.

Jos ristiriitatilannetta ei voida ratkaista yhteistyö- ja ohjausryhmässä, käsitellään tästä sopimuksesta johtuvat erimielisyydet välimiesmenettelyllä tai toimittajan kotikunnan käräjäoikeudessa.

Palvelutuotteita koskevat erityiset vastuut on kirjattu tuotekortteihin.

Sopimuksen voimaantulo

Tämä sopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat sen asianmukaisesti allekirjoittaneet.

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) yhdenmukaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle.

Tilaaaja vastaa sopimusjäljennösten toimittamisesta Asiakkaalle.

Aika ___/___ ___

___/___ ___

Pirkanmaan hyvinvointialue

Sarastia Rekry Oy

Hyvinvointialuejohtaja
Marina Erhola

Toimitusjohtaja
Jaana Jantola

Liitteet

Sopimus henkilötietojen käsittelystä