



KUNTA KIRJASTO

Johanna Sorvettula (toim.)

HANKITTAVIEN PALVELUJEN SOPIMUSEHDOT JA VARAUTUMINEN SOPIMUKSEN PÄÄTTYMISEEN

Opas sote-järjestämislain 15 §:n tulkinnasta
hyvinvointialueille



<https://www.kuntaliitto.fi/kayttoehdot>

Toimittaja: Johanna Sorvettula
Kirjoittajat: Johanna Sorvettula, Katariina Huikko,
Joonas Jännäri, Kaisa-Maria Kimmel, Katriina Martikainen,
Ella Haavisto, Timo Kivistö, Pauliina Mäenpää, Hilikka Neuvonen,
Anu Salonen ja Maria Toivakka
ISBN 978-952-293-867-1 (pdf)
© Suomen Kuntaliitto ry
Helsinki 2022

Kuntaliitto
Toinen linja 14
PL 200, 00101 Helsinki
Puhelin 09 7711
www.kuntaliitto.fi

Sisältö

1	Tarkoitus ja tausta	4
2	Sisältö, määrä ja laatu	14
2.1	Määritelmät	14
2.2	Sopimusehdot	15
2.3	Palvelukuvaus	16
3	Ohjaus ja valvonta	19
3.1	Ohjauksen ja valvonnan tason määrittely	20
3.2	Ohjauksen ja valvonnan keinot	21
4	Palveluntuottajan vakavaraisuuden varmistaminen	24
5	Alihankkijoiden käyttämisen hyväksyntä	28
6	Korvauksen alentaminen ja maksamisesta pidättäytyminen	33
7	Sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta	36
7.1	Sopimuksen irtisanominen	36
7.2	Sopimuksen purkaminen	38
8	Häiriötilanteet ja poikkeusolot	40
8.1	Lainsäädäntötausta	43
8.2	Mallisopimusehdot. Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta	45
8.2.1	Riskiluokka 1 (Toiminnallinen riski)	50
8.2.2	Riskiluokka 2 (Taloudellinen riski)	58
8.2.3	Riskiluokka 3 (Taloudellinen ja toiminnallinen riski)	66
8.3	Mallisopimusehdot. Sopimuksen päättymiseen ja rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta	76
8.3.1	Esimerkkinä: Palvelupoikkeamat ja muut virheet	77
8.3.2	Esimerkkinä: Vakuudet	79
8.3.3	Esimerkkinä: Hyvinvointialueen välitön avustamisvelvollisuus	80
8.3.4	Esimerkkinä: Ylivoimainen este	81

1 Tarkoitus ja tausta

Tämän oppaan tarkoituksena on kartoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, myöhemmin sote-järjestämislaki) edellytetyjä välttämättömiä sopimusehtoja, jotka täydentävät lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016). Oppaassa on myös valikoima erityyppisiä sopimusehtolausekkeita. Lisäksi opas toimii hyvinvointialueilla **muistilistana** sopimuksia ja hankintoja tekeville.

Opas on laadittu Kuntaliiton ja hyvinvointialueiden yhteistyössä. Oppaan tekemiseen ovat Kuntaliitosta osallistuneet Johanna Sorvettula, Katariina Huikko, Joonas Jännäri, Kaisa-Maria Kimmel ja Katriina Martikainen. Hyvinvointialuevalmistelusta mukana ovat olleet Ella Haavisto, Timo Kivistö, Pauliina Mäenpää, Hilikka Neuvonen, Anu Salonen ja Maria Toivakka. Opasta on lisäksi kommentoinut asianajaja Mika Pohjonen Frontia Asianajotoimisto Oy:stä.

Sote-järjestämislain 15 §:ssä todetaan, että hankkiessaan palveluja sopimukseen perustuen hyvinvointialueen on varmistettava, että se pystyy huolehtimaan vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa, muissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava ainakin

- 1) hankittavien palvelujen sisällön, määrän ja laadun toteuttamisesta;
- 2) käytännön järjestelyistä, joilla hyvinvointialue huolehtii järjestämisvastuuseensa kuuluvasta ohjaamisesta ja valvonnasta;
- 3) yksityisen palveluntuottajan vakavaraisuuden ehdoista;
- 4) mahdollisten alihankkijoiden käyttämisen menettelyistä ja siitä, miten hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä alihankkijoiden käyttämiseen;
- 5) häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta;
- 6) sopimuksen mukaisen korvauksen alentamisesta ja sen maksamisesta pidättymisestä yksityisen palveluntuottajan virheen perusteella;
- 7) sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta; sekä
- 8) sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.

Lisäksi sopimuksen kohteen laatuun ja laajuuteen liittyvissä muissa ehdoissa tulee huomioida sopimusaikaiset tarpeet muutoksille.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluja hankkiessaan huomioon sote-järjestämislain määritelmä (2 § kohta 4): yksityisellä palveluntuottajalla tarkoitetaan osakeyhtiötä, osuuskuntaa ja muuta yhtiötä sekä yhdistystä, säätiötä ja itse-

näistä ammatinharjoittajaa, joka tuottaa hyvinvointialueelle sopimuksen perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Hyvinvointialuelain 7 §:n mukaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta. Tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden

- 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta;
- 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä;
- 3) tuottamistavasta;
- 4) tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta; ja
- 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Sote-järjestämislain 8 §:n mukaan hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. Tämä säännös tulee huomioida myös järjestettäessä tai tuotettaessa palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) tarkoitetulla tavalla. Sen sijaan sote-järjestämislain 3 lukua ei sovelleta käytettäessä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilain mukaista palveluseteliä palvelujen järjestämisessä tai tuottamisessa.

Hyvinvointialueen palvelujen tuottamisen vastuun toteuttamisesta ja sen valvonnasta säädetään hyvinvointialuelain (611/2021) 10 §:ssä, jonka perusteella hyvinvointialueen

- 1) järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta;
- 2) hallintosäännössä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtävissä sopimuksissa on hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset;
- 3) tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa;
- 4) tiedonsaantioikeuteen kuuluu oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset; ja
- 5) valvontaan kuuluu oikeus tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin lukuun ottamatta pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyjä tiloja, ellei se ole välttämätöntä.

Hyvinvointialue voi antaa julkisen hallintotehtävän muulle kuin viranomaiselle vain, jos siitä lailla erikseen säädetään (hyvinvointialuelaki 9 §, perustuslaki 124 §).

Yleinen edellytys on, että hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaalle annettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen, jos niiden hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta on tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Mitä sote-järjestämislain 3. luvussa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankkimisesta, sovelletaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin sekä niiden käyttöön liittyvään muuhun tukeen.

Muina yleisinä edellytyksinä palvelujen hankkimiselle yksityiseltä palveluntuottajalta on sote-järjestämislain 12 §:n mukaan, että

- 1) hyvinvointialue huolehtii järjestämisvastuustaan sekä sen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhdenvertaisesta toteutumisesta myös palveluja hankkiessaan ja
- 2) hankittavat palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osuudeltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan kaikissa tilanteissa järjestämisvastuunsa toteuttamisesta myös hankittavien palvelujen osalta.

Hyvinvointialue voi kuitenkin hankkia kokonaisuudessaan lääketieteelliset tai hammaslääketieteelliset tukipalvelut sekä niihin liittyvän erityisosaamisen, jos se on tarpeen tukipalvelujen laadun, osaamisen ja kustannustehokkuuden turvaamiseksi.

Hyvinvointialueen palvelujen hankintaa yksityisiltä palvelujen tuottajilta rajoitetaan sote-järjestämislaissa seuraavasti:

Hyvinvointialue ei saa hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta

- 1) palveluja, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä, jollei lailla erikseen toisin säädetä;
- 2) sosiaalihuoltolain 15 §:ssä tarkoitettua yksilö- ja perhekohtaista sosiaalityötä eikä 29 §:ssä tarkoitettua sosiaalipäivystystä;
- 3) terveydenhuoltolain 50 §:ssä tarkoitettuja kiireellisen hoidon ja päivystyksen palveluja lukuun ottamatta mainitun pykälän 2 momentissa tarkoitettua perusterveydenhuollon päivä- ja ilta-aikaista kiireellistä vastaanotto-toimintaa; eikä
- 4) terveydenhuoltolain 40 §:ssä tarkoitettua ensihoitopalvelua lukuun ottamatta mainitun lain 40.1 §:n 1 ja 3 kohdassa tarkoitettuja palveluja ja 2 kohdassa tarkoitettua muuta palvelua kuin ensihoitopalvelun kokonaisvalmiuden ylläpitämistä eikä ensihoitopalvelusta vastaavan lääkärin tai kenttäjohtajan tehtäviä, jotka on hoidettava kaikilta osin virkasuhteessa.

Sote-järjestämislain 14 §:ssä on lueteltu yksityistä palveluntuottajaa koskevat seuraavat vaatimukset:

- 1) Yksityisen palveluntuottajan on täytettävä yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetyt edellytykset.
- 2) Yksityisellä palveluntuottajalla on oltava palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset.
- 3) Yksityisen palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen.
- 4) Yksityisen palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava vastuuhenkilö sekä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä.

Hyvinvointialueen on puolestaan varmistettava, ettei yksityisen palveluntuottajan aikaisemmassa toiminnassa ole todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeisen kolmen vuoden aikana tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.

Yksityistä palveluntuottajaa koskevia vaatimuksia sovelletaan myös yksityisen palveluntuottajan sote-järjestämislain 17 §:ssä tarkoitettuun alihankkijaan.

Sote-järjestämislain mukaan sen lisäksi, mitä hankintalain 123 §:ssä ja hallintolain (434/2003) 45 §:ssä säädetään, hyvinvointialueen tulee 12 §:ssä tarkoitettujen palvelujen hankkimista koskevassa hankintapäätöksessä on ilmentävä perustelut siitä,

- 1) että palvelujen hankinnalle on olemassa 12 §:ssä tarkoitetut edellytykset sekä
- 2) kuinka hyvinvointialue kykenee toteuttamaan 8 §:ssä säädetyn järjestämistänsä vastuunsa hankkiessaan palveluja.

Lisäksi perusteluista on ilmentävä, miten hyvinvointialue on huolehtinut sote-järjestämislain 15 §:ssä tarkoitetuista velvoitteistaan.

Käytettäessä palveluseteliä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamistapana täytyy myös huomioida sote-järjestämislain 8 §:stä ilmenevä riittävän oman tuotannon vaatimus.

HE 241/2020:ssä todetaan 15 §:n osalta muun muassa seuraavaa:

Pykälässä säädettäisiin niistä sopimusehdoista, joita hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan väliseen sopimukseen olisi ainakin sisällytettävä. Hankinnan sopimusehdot liittyvät tarjouspyynnössä tai muissa hankinta-asiakirjoissa mainittuihin, tuotettavaa palvelua sekä palvelua tarjoavaa yritystä tai muuta palvelun tuottajaa koskeviin vaatimuksiin. Sopimusehdoilla kuvataan yksityiskohtaisemmin palvelun tuottamisen ehtoja ja mitä niiden toteuttaminen edellyttää. Sopimusehdoissa on keskeistä erityisesti koko sopimuksen voimassaolon ajan tapahtuva palvelutuotannon toteutumisen ohjaus ja valvonta. Hankintalaissa ei säädetä erikseen pakollisista sopimusehdoista, mutta hankintoja koskevassa tarjouspyynnössä on usein liitteenä sopimusluonnos tai sopimusehdot ilmenevät muutoin tarjouspyynnöstä. Hankinnoissa voidaan soveltaa myös yleisiä julkisia hankintoja koskevia sopimusehtoja.

Hyvinvointialueen olisi laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia. Strategiassa huomioidaan alueen väestön palvelutarpeet siltä osin kuin ne poikkeavat koko maan tilanteesta. Samoin yhdyskuntarakenne ja maantieteelliset olosuhteet vaihtelevat hyvinvointialueiden välillä. Siltä osin kuin **palvelustrategiassa olisi määritelty palvelujen tuottamiseen liittyviä asioita, ne tulisi ottaa huomioon myös hankintayksikön asettamissa vaatimuksissa ja sopimusehdoissa hankittaessa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta.**

Säännöksessä tarkoitetuilla sopimuksen pakollisilla vähimmäisehdoilla varmistettaisiin hyvinvointialueen mahdollisuudet käytännön tasolla tosiasiasa **huolehtia järjestämistä vastuuseen kuuluvista velvoitteista** sekä **varautua ostopalveluihin liittyviin riskeihin.** Hankkiessaan palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta hyvinvointialueen on kyettävä hallitsemaan palvelutuotannon kokonaisuutta siten, että palvelutarjonta on tuotantotavasta riippumatta kattavaa ja yhdenvertaisesti saatavissa koko hyvinvointialueen alueella. Siten hyvinvointialueen tulisi palveluhankinnoissaan ottaa sekä hankintoja suunniteltaessa että sopimuksia tehtäessä huomioon mahdolliset riskit. Sopimuksella ei voida sopia järjestäjälle kuuluvista vastuista toisin, mutta näiden velvoitteiden toteuttamiseksi yksityisen palveluntuottajan kanssa on sovittava niistä käytännön järjestelyistä, joiden nojalla hyvinvointialueen on mahdollista toteuttaa järjestäjälle kuuluvat vastuut.

Hankinnan toteutusvaihtoehtoja suunniteltaessa ulkoistuksen toiminnallisia ja taloudellisia riskejä voidaan vähentää esimerkiksi käyttämällä useampaa palveluntuottajaa sekä asettamalla toimintaan vakavaraisuusedellytyksiä. Riskeihin on varauduttava tiedonsaantioikeuksilla ja valvonnalla. Lisäksi hyvinvointialueen tulee yksityisen palveluntuottajan kanssa tehtävin sopimuksin varmistaa palvelutuotannon jatkuvuus myös **poikkeuksellisissa tilanteissa, kuten laajoissa palvelutuotantoon vaikuttavissa yhteiskunnallisissa tai muissa häiriö- tai poikkeustilanteissa, kuten epidemioissa, yksityisen palveluntuottajan konkurssitilanteessa tai valvontaviranomaisen keskeyttäessä yksityisen palveluntuottajan toiminnan.** Hyvinvointialue vastaa järjestämistä vastuunsa nojalla myös siitä, etteivät mahdolliset palvelujen ulkoistukset tapahdu hallitsemattomasti ja liian laajasti, vaan hyvinvointialue kykene kaikissa tilanteissa huolehtimaan asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuudesta.

Hyvinvointialueen on järjestämistä vastuunsa nojalla huolehdittava muun muassa siitä, että sen vastuulla oleva väestö saa hyvinvointialueen **alueen eri osissa tai eri väestöryhmien kesken palvelut yhdenvertaisesti.** Tältä osin olisi huomioitava myös hankintalain 108 §, jonka mukaan hankintayksikön on muun muassa otettava huomioon hankinnassa **palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin,**

käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät. Sopimusten kesto ja muut ehdot on määriteltävä siten, että sopimuksista ei muodostu kohtuuttomia tai epätarkoituksenmukaisia seurauksia palvelun käyttäjille. Näin ollen hyvinvointialueella tulee sopia yksityiseltä palveluntuottajalta hankittavien palvelujen toteuttamisesta palvelujen sisällön, laadun ja määrän osalta siten, että **hyvinvointialue voi myös käytännössä varmistua, että kyseiset palvelut vastaavat sen alueella muulla tavoin tuotettavia palveluja.**

Säännöksen 2 kohdan nojalla sopimuksessa olisi sovittava niistä **menettelyistä ja käytännön järjestelyistä**, joiden kautta hyvinvointialue kykenee käytännössä toteuttamaan kaikki järjestämisvastuuseen kuuluvat velvoitteensa suhteessa sopimuksen kohteena oleviin palveluihin ja niitä tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Palvelujen järjestäjän on velvoitteidensa nojalla oltava jatkuvan seurannan ja valvonnan kautta **sekä väestötasolla että yksilötasolla** tietoinen yksityisen palveluntuottajan toimesta annettavien palvelujen **sisällöstä ja laadusta, henkilöstön resursoinnista, palvelujen ja hoidon organisoinnista ja palveluihin ja hoitoon pääsyn toteutumisesta.** Hyvinvointialueen on järjestäjänä kyettävä ohjaamaan ja valvomaan kaikkia vastuullaan olevia palveluja riippumatta palvelujen tuotantotavasta. Muutoin järjestäjä ei kykene esimerkiksi varmistamaan palvelujen yhdenvertaista toteutumista eri tavoin tuotettujen palvelujen välillä. Tämä edellyttää lisäksi hyvinvointialueen laajaa tiedonsaanti-oikeutta palvelutuotantoa koskeviin tietoihin sekä palveluntuottajaa koskeviin tietoihin siten kuin hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:ssä säädetään. Lisäksi voidaan sopia palvelujen toteutumisen seurannasta esimerkiksi erilaisten **mittareiden** avulla, joilla seurataan asiakkaan **pääsyä palveluihin** tai esimerkiksi selvittämällä **asiakastyytyväisyyttä.**

Ehdotetun 3 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan sopimukseen olisi sisällytettävä palveluntuottajan vakavaraisuuteen liittyviä ehtoja, joita palveluntuottajan tulisi sopimuskauden aikana noudattaa. Hyvinvointialueen tulisi harkita tapauskohtaisesti vakavaraisuuteen liittyviä vaatimuksia ja hallita hankkimansa palvelutuotannon jatkuvuuteen liittyviä riskejä osana palveluhankintojen riskienhallinnan kokonaisuutta. Vakavaraisuuteen liittyvät ehdot ovat tyypillisesti palveluntuottajan taseesta ja mahdollisesti muista tilinpäätöstiedoista johdettuja mittareita.

Sopimuksessa olisi ehdotetun 4 kohdan mukaan sovittava myös siitä, voiko yksityinen palveluntuottaja käyttää palveluja tuottaessa alihankkijoita 17 §:ssä tarkoitetulla tavalla omaa palvelutuotantoaan täydentävästi, miten alihankkijoiden käyttämisessä muutoin menetellään sekä siitä, miten yksityinen palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijoista, joita se aikoo käyttää ja miten hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen.

Sopimuksessa tulisi ehdotetun 5 kohdan mukaan sopia erilaisiin normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumisesta sekä toiminnan jatkuvuuden hallinnasta näihin tilanteisiin liittyen. Sopimusperusteinen varautuminen on keskeinen osa organisaation varautumista ja jatkuvuudenhallintaa, ja sillä pyritään takaamaan palvelujen toimintavarmuus ja jatkuvuus kaikissa tilanteissa, esimerkiksi pitkään jatkuvissa sähkön tuotantohäiriöissä tai vesijohtoverkoston liittyvissä häiriöissä. Yhtenäisillä riskinarvioinneilla ja suunnittelulla varmistetaan toimialan kyky toimia erilaisissa häiriötilanteissa kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti sekä toimialan sisällä että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita sopimusperusteisesta varautumisesta ohjeella 2019:9. Elinkeinoelämän ja julkishallinnon yhteistyönä on puolestaan laadittu suositukset toiminnan jatkuvuudenhallintaan.

Ehdotetun 6 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava sopimuksen mukaisen korvauksen alentamisesta ja maksamisesta pidättymisestä yksityisen palveluntuottajan virheen perusteella. Jos yksityinen palveluntuottaja ei esimerkiksi noudattaisi laissa säädettyjä velvoitteitaan tai hyvinvointialueen määrittelemiä ohjeita eikä korjaisi toiminnassaan olevia puutteita asetetussa määräajassa, hyvinvointialue voisi sovitulla tavalla alentaa yksityiselle palveluntuottajalle maksettavaa korvausta tai pidättäytyä sen maksamisesta.

Ehdotetun 7 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta. Irtisanomisehto voi olla sellainen, jossa irtisanominen on mahdollista ilman erityisiä perusteita irtisanomisajan puitteissa taikka sellainen, jossa sovitaan tarkemmin edellytykset, joiden täytyessä irtisanominen on mahdollista. Sopimuksen purkaminen tulee yleensä kysymykseen, kun on kyse olennaisesta, vakavasta, sopimusrikkomuksesta. Hyvinvointialueen tulisi varautua mahdollisiin sopimusrikkomuksiin sopimalla sopimuksen irtisanomisen ja purkamisen ehdoista ja menettelystä.

Lisäksi sopimuksessa olisi ehdotetun 8 kohdan mukaan varauduttava sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteisiin sopimalla ennalta siitä, miten toiminnan jatkuvuus ja asiakkaiden palvelut voidaan turvata myös näissä tilanteissa. Sopimuksessa voitaisiin sopia esimerkiksi siitä, että hyvinvointialue voisi jatkaa konkurssitilanteessa tai sopimuksen purkamistilanteessa väliaikaisesti palvelutoimintaa yksityisen palveluntuottajan sijasta siten, että henkilöstö voisi halutessaan siirtyä hyvinvointialueen palvelukseen ja hyvinvointialue voisi käyttää yksityisen palveluntuottajan tiloja korvausta vastaan, kunnes asiakkaiden palvelut on saatu järjestettyä muulla tavoin. Lisäksi sopimuksessa voitaisiin sopia esimerkiksi vakuuden asettamisesta. Vakuuden asettaminen turvaisi osaltaan häiriötilanteissa palvelujen jatkuvuutta.

Ehdotettavan lain 1.4 §:n soveltamisaläsäännöksen perusteella pykälässä hyvinvointialueesta säädettyä sovellettaisiin myös HUS-yhtymään siltä osin kuin se järjestää terveydenhuoltoa.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan tulee sote-järjestämislain 40 §:n mukaan ko. lain mukaisessa toiminnassaan varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Hyvin suunniteltu omavalvonta toimii sujuvasti palvelutoiminnan osana. Omavalvonta parhaimmillaan on koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista, seurantaa ja kehittämistä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmaan sisältyvät osana myös sosiaalihuoltolaissa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitetut omavalvontasuunnitelmat sekä myös terveydenhuoltolain 8 §:ssä tarkoitettu suunnitelma laadunhallinnasta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisestä

ja täytäntöönpanosta. Nämä säännökset korostavat palveluntuottajan omaa vastuuta palvelujen laadusta ja turvallisuudesta.

Omaavolntaohjelman tehtävänä on osaltaan selkeyttää ja varmistaa, että **vastuu lainmukaisuudesta** ja siihen liittyvästä **riskien- ja jatkuvuudenhallinnasta** kokonaisuudessaan kuuluu osaksi järjestämis- ja tuottamistehtävää. Omaavolntaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveystalvelujen **toteutumista, turvallisuutta ja muuta laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan**. Hyvinvointialueen omaavolntaohjelman tulee kattaa kaikki hyvinvointialueen järjestämät ja sen lukuun tuotetut talvelut. Vastaavasti yksityisen palveluntuottajan omaavolntaohjelman tulee kattaa kaikki yksityisen palveluntuottajan itse tuottamat ja alihankkijalta hankitut talvelut. Omaavolntaohjelma osoittaa myös, kuinka asiakkaan tai potilaan talveluissa esiintyvät **epäkohdat** ja talvelun onnistumisen kannalta **epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet** pystytään **tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan** suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omaavolnta perustuu riskienhallintaan, jossa talveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Omaavolntan tavoitteena on, että hyvinvointialue ja yksityinen palveluntuottaja **arvioivat koko ajan omaa toimintaansa, kuulevat asiakkaita ja potilaita** laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä **ottavat palautteen huomioon** toiminnan kehittämässä.

Sote-järjestämislain 40.3 §:n mukaan omaavolntaohjelma ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on **julkaistava** julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Muita julkisuutta edistäviä keinoja ovat esimerkiksi omaavolntaohjelman, seurannassa tehtyjen havaintojen ja niiden johdosta tehtyjen toimenpiteiden pitäminen julkisesti nähtävänä. Tämä voi tapahtua esimerkiksi hyvinvointialueen ja tai yksityisen palveluntuottajan toimintayksikön ilmoitustaululla.

Omaavolntavelvollisuutta koskevia sääntöjä sovelletaan myös HUS-yhtymään.

Sote-järjestämislain 41 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti talveluja tuottaessa ottaen huomioon myös hyvinvointialuelain 10 §. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia **epäkohtia tai puutteita**, hyvinvointialueen on **ohjattava** yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa **pyydetävä** yksityiseltä palveluntuottajalta ja tarvittaessa tämän alihankkijalta asiasta **selvitystä** asettamassaan riittävässä määräajassa. Selvityksen pyytämiseen sovelletaan hallintolain säännöksiä. Vaikka epäkohtia ilmeni vain yksityisen palveluntuottajan alihankkijan toiminnassa, selvitystä on pyydetävä aina myös yksityiseltä palveluntuottajalta, sillä tämä on vastuussa myös alihankkijansa toiminnasta. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on **vaadittava niiden korjaamista** asettamassaan riittävässä määräajassa. Yksityiselle palveluntuottajalle tulee lähtökohtaisesti

antaa aina mahdollisuus korjata toiminnassaan ilmenneet epäkohdat ennen kuin hyvinvointialue tai valvova viranomainen ryhtyy muihin toimenpiteisiin asiassa. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain perusteella vain valvontaviranomainen voi asiakas- tai potilas-turvallisuuden niin edellyttäessä kieltää yksityisen palveluntuottajan toiminnan tai määrätä sen keskeytettäväksi taikka kieltää toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön välittömästi.

Jollei yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita hyvinvointialueen asettamassa määräajassa, hyvinvointialueen on sote-järjestämislain 41.3 §:n mukaan tarvittaessa ryhdyttävä sote-järjestämislain 15 §:ssä tarkoitetun **sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi**. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Hankintasopimus on normaali sopimus, johon sovelletaan sopimusoikeuden periaatteita.

Tarkastuslista

- Ylläpidetään riittävän oman palvelutuotannon ja yksityisen palvelutuotannon jatkuva tilannekuva.
- Sotepalveluja tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan sovelletaan hallinnollisia yleislakeja ja virkavastuuta koskevia säännöksiä (sote-järjestämislaki 20 §). Vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974).
- Sisäinen valvonta ja omavalvonta sopimushallinnan ja sote-järjestämislain soveltamisen tueksi.
- Hankintasopimuksen osalta tulee ottaa huomioon seuraavat seikat:
 - Tämä opas koskee erityisesti sote-järjestämislain 15 §:n mukaisia erityisiä ehtoja, mutta hankintasopimuksessa tulee olla myös hyvin paljon muita ehtoja.
 - Hankintasopimuksen osalta ei ole yksityiskohtaista lakia, kuten kilpailuttamisen osalta hankintalaki. Näin ollen tilaaja ei saa lainsäädännöstä suoraan tukea hankintasopimukseen, vaan tilaajan tulee itse määritellä hankintasopimuksen ehdot.
 - Hankintasopimuksen osalta ei ole yhtä laajaa oikeuskäytäntöä kuin kilpailuttamisen osalta. Näin ollen hankintasopimuksen tulkintaan ei saa oikeuskäytännöstä samanlaista tukea kuin hankintamenettelyn tulkintaan.
 - Tilaajan vastuu toimivien hankintasopimuksen ehtojen laatimisessa on suuri. Tilaajan tulee tehdä tämä työ tarjouskilpailuasiakirjoja laatiessaan.
 - Tilaajan asema hankintasopimuksen ehtojen laatimisessa on vahva tarjouskilpailun aikana, koska hankintayksiköllä on laaja hankintavalta määritellä hankinnan sisältö ja ehdot. Tarjouskilpailun jälkeen tilaajakaan ei voi yksipuolisesti vaatia hankintasopimuksen ehtoja muutettavaksi, lisättäväksi tai poistettavaksi, vaan tilaaja ja palveluntuottaja voivat vain

- yhdessä sopia tästä. Hankintalain sopimusmuutoksia koskevat säännökset kuitenkin rajoittavat myös sitä, missä määrin tilaaja ja palveluntuottaja voivat edes yhdessä sopia muutoksia hankintasopimukseen.
- Pakottavaa lainsäädäntöä lukuun ottamatta hankintasopimuksessa on lähtökohtana sopimusvapaus eli tilaaja ja palveluntuottaja voivat sopia palvelun sisällöstä ja ehdoista. Tilaajan asema on vahva, koska tilaaja laatii tarjouspyyntöasiakirjat ja palveluntuottajan tulee tehdä tarjous tarjouspyynnön mukaisesti. Tilaajan tulee kuitenkin osata määritellä palvelun sisältö ja ehdot. Tilaajan ei tule määritellä sellaisia ehtoja eikä vaatimuksia, jotka eivät ole tarpeellisia hankinnassa. Liian tiukat ehdot ja vaatimukset voivat vähentää tarjousten määrää ja nostaa tarjousten hintaa.
 - Sopimusasiakirjojen osalta kaksi tärkeintä seikkaa ovat selkeys ja konkreettisuus.
 - Sopimusasiakirjat koostuvat ainakin seuraavista asiakirjoista:
 - Hankintasopimus, jossa ovat kaikki keskeiset hankinnan ehdot mukaan lukien hankinnan tarkoitus ja sisällön kuvaus.
 - Hankintasopimuksen liitteet, joissa on kuvattu yksityiskohtaisemmin joitakin hankintasopimuksen kohtia, kuten palvelua, raportointia ja laskutusta.
 - Yleiset sopimusehdot eli yleensä julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palvelunhankinnoissa.
 - Sopimusasiakirjoissa tulee varautua muutostilanteisiin ja sopimusasiakirjoissa tulee olla muutostilanteita koskevat ehdot. Poikkeusolojen ja -tilanteiden osalta sopimusasiakirjoissa voi olla ehtoja, joiden mukaan tilaajalla on yksipuolinen oikeus muuttaa palvelun sisältöä ja ehtoja. Lähtökohtaisesti tilaajan tulee varata palveluntuottajalle kohtuullinen aika toteuttaa muutos ja tilaajan tulee korvata palveluntuottajalle muutoksesta aiheutuvat kustannukset.

2 Sisältö, määrä ja laatu

Hankintasopimuksessa tulee määritellä tilattava palvelu. Sote-järjestämislain 15.2 §:n 1 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja ostopalvelutuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava ainakin tilattavan palvelun sisällön, määrän ja laadun toteuttamisesta. Lisäksi on sovittava kilpailutuksessa palvelun hinnasta ja millä tavoin hinnat muuttuvat sopimuskauden aikana.

Palvelut on järjestettävä tuottamistavasta riippumatta yhdenvertaisesti kaikille hyvinvointialueen asukkaille. Palvelujen hankkiminen ostopalveluna perustuu hyvinvointialueen arvioon alueensa väestön tarpeista sekä järjestämisvastuunsa parhaasta toteuttamistavasta.

Sopimusehtoja koskevan 1 kohdan perustelujen mukaan sopimusehdoilla on varmistettava, että ”hyvinvointialue voi myös käytännössä varmistua, että kyseiset palvelut vastaavat sen alueella muulla tavoin tuotettavia palveluja”.

Kohdan perusteluissa viitataan myös hankintalain 108 §:n edellyttämiin hankinnan toteutuksessa huomioitaviin tekijöihin, kuten palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin. Nämä näkökohdat tulee ottaa huomioon hankittavan palvelun sisältöä, määrää ja laatua koskevien mittarien määrittelyssä.

2.1 Määritelmät

Julkisten palveluhankintojen yleisissä sopimusehdoissa ([JYSE 2014 Palvelut, päivitysversio 04/2022](#)) palvelun sisällön, määrän ja laadun kannalta oleellisia määritelmiä ovat ehtojen kohdat 1.3–1.7:

1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto.

1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjattava raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

2.2 Sopimusehdot

Hankinnan tavoitteiden määrittelyssä on tarkoituksenmukaista mainita, että sopimuksen tavoitteena on toteuttaa korkealaatuisia palveluja kilpailukykyisin hinnoin. Hankintasopimukseen liitetään ”Palvelukuvaus” -liite, joka sisältää tarkemman kuvauksen palvelun sisällöstä, määrästä ja laadusta. Kun hyvinvointialue tilaa yksityiseltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajalta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai näihin palveluihin liittyviä tukipalveluja, kuten laboratoriopalveluja, erillinen liite laatukriteereineen on tarpeen.

Sopimusehtoesimerkki:

Tämän hankintasopimuksen kohteena on liitteenä X ”Palvelukuvaus” selostettu Palvelu. JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen luvun 4 ”Palvelun ominaisuudet” ehdot vastaavat tilannetta, jossa tilaaja hankkii yrityksen ennalta määrittelemän yrityksen valikoimassa olevan palvelun. Kyseiset yleiset sopimusehdot eivät riitä takaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun vaatimustenmukaisuutta. Jos hankintasopimukseen sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -yleisiä sopimusehtoja, ne täydentävät hankintasopimusta palvelun ominaisuuksien osalta seuraavilla ehdoilla:

4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Lisäksi voidaan vaatia ruotsin tai saamen käyttämistä. Myös muita kieliä saatetaan tarvita. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

Palvelun hankinnan sopimuskaudesta sovitaan hankintasopimuksessa. Sopimuskausi sekä siihen liittyvät mahdolliset optiot määritellään tilannekohtaisesti palvelun luonteesta, hankintasopimuksen ansaintamallista sekä palveluntuottajan investointitarpeesta riippuen. Kertahankinnan kohdalla tulee sopia palvelun toteuttamisen ajankohdasta sekä palveluun liittyvien tuotteiden toimitusajasta.

2.3 Palvelukuvaus

Palvelukuvauksen tulee vastata sisällöllisesti, määrällisesti ja laadullisesti hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa yhdenvertaisuusvaatimuksen täyttämiseksi. Siten hyvinvointialueen substanssiasiantuntijoiden osaaminen on ratkaisevassa asemassa palvelua määriteltäessä.

Palvelukuvauksen laadinnassa tulee soveltuvin osin hyödyntää hyvinvointialueen omaa palveluntuotantoa koskevia kuvauksia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiaa. Yhdenmukaiset palvelukuvaukset hyvinvointialueen omassa tuotannossa sekä ostopalveluissa tukevat sisäisen valvonnan sekä ostopalvelujen ohjauksen ja valvonnan toteuttamista.

Tilattava palvelukokonaisuus voi vaihdella merkittävästi riippuen hankinnan tavoitteista ja palvelun sijoittumisesta hyvinvointialueen eri toimialoille. Siten myös palvelun sisällön, määrän ja laadun määrittelemiseksi tarvittavat sopimusehdot vaihtelevat hankinnan logiikasta riippuen. Myös palvelun hinnoittelu voi riippua siitä, kuinka palvelu tuotetaan tai mitä hinnoittelumallia käytetään.

Kotihoidossa on käytössä omaa tuotantoa, ostopalveluita ja henkilöstövuokrausta. Oman tuotannon tuotantokustannusta mitataan asiakkaan luona tehtävän työn tuntihinnalla, joka sisältää matkat asiakkaan luokse ja muut epäsuorat kustannukset. Ostopalvelu toimii samalla tavalla, mutta joitakin epäsuoria kustannuksia voi jäädä tilaajaorganisaatiolle. Henkilöstövuokrauksessa tuntihinta tulee koko työajasta, joka sisältää myös epäsuorat kustannukset.

Laajan palvelukokonaisuuden kattavan hankintasopimuksen palvelukuvauksessa on eriteltävä palvelun määrittelyyn sisältyvät palvelun osakokonaisuudet, skenaariot sekä mahdollisten tuloskannustimien perusteella muodostuvat erät riittävän selkeästi. Siten sopimuskauden aikana hankintasopimuksen hinnoittelu on sidottavissa toteutuneeseen sisältöön ja laatuun kummankin sopimusosapuolen näkökulmasta ennakoitavalla tavalla.

Palvelukuvauksen laatukriteereitä voidaan kohdistaa eri tavoin sekä palvelun laatuun tilaajan näkökulmasta että toteutuneeseen laatuun palvelun käyttäjän kannalta. Erityisesti laajempia palvelukokonaisuuksia koskevissa hankinnoissa niin hankintasopimuksessa kuin sen liitteissäkin tulee erottaa selkeästi toisistaan hankinnan kohde eli palvelu sekä hyvinvointialueen asiakkaan saama palvelu esimerkiksi ilmaisuilla ”palvelun käyttäjä” ja ”palvelun käyttäjän saama palvelu”.

Yleisesti palvelukuvauksen tulee sisältää seuraavat asiat:

- Palvelun sisällön, määrän ja laadun määrittely
 - Hankintasopimukseen kuuluvat palvelut, tukitoiminnot, tilat, tarvikkeet ja tuotteet:
 - Tehostetussa palveluasumisessa määritellään, mitä tarvikkeita kuuluu palveluntuottajalle ja mikä osuus tulee hyvinvointialueen kustannuksella hoitotarvikejakelun kautta.
 - Olennaista on tunnistaa, mitä vastuita kuuluu sopimusosapuolille ja mitä tilaajalle.
 - Viittaukset palvelun määrittelyyn soveltuvassa lainsäädännössä (esimerkiksi sosiaalihoitolain 20 §: Kotihoito) sekä palvelun laatua koskevaan sääntelyyn.
 - Palvelun laajuus, joka perustuu soveltuvin osin suoritteiden määrään, palvelun käyttäjämäärään, väestöpohjaan, tavoiteltuun lopputulokseen, alueelliseen kattavuuteen sekä muihin määreisiin.
 - Palvelun määrän erittely toimipisteittäin tai alueittain.
 - Tilaajan ja palveluntuottajan välinen työnjako lakisääteisten velvoitteiden toteuttamisessa, esimerkiksi varustevarastointi ja ilmoitusvelvollisuudet.
 - Palvelun keskeiset laatukriteerit, esimerkiksi potilasturvallisuus, asiakkaan ja potilaan oikeudet ja osallisuus, pätevyysvaatimukset, hoitajamitoitukset, toimivat yhdyspinnat palvelun käyttäjien muihin palveluihin sekä palveluntuottajan sertifiointit tai sitoumukset nimettyihin standardeihin.
 - Hankintaan kuuluvat optiot, esimerkiksi väestön tarpeen muutoksiin perustuvat joustot ja häiriötilanteessa tehtävät lisäostot.
 - Mahdolliset tulos- tai vaikuttavuusperusteiset kannustimet, niiden mittarit, seuranta, rahallinen arvo sekä maksukäytänteet.
- Palvelun toteutukseen ja osatilauksiin liittyvät käytänteet.
- Hyvinvointialueen ohjauksen, ajantasaisen tilannekuvan ylläpidon ja palvelujen yhdenmukaisen kehittämisen mahdollistavat toimintatavat ja yhteistyön muodot.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen kirjaamista ja käsittelyä koskevat vastuut ja käytänteet, vrt. sote-järjestämislain 58 §:n 3 ja 4 momentit.

- Palvelutuottajan suoritteiden kirjaaminen tai siirtäminen tilaajan potilas- tai asiakastietojärjestelmään.
- Viittaukset hankintasopimuksen palvelun muutosten ennakkointia koskeviin ehtoihin, esimerkiksi palvelua koskevan lainsäädännön muutos.
- Palveluun sisältyvät myös palvelun välitöntä käyttöä tai hyödyntämistä varten tarvittavat tai palvelulle sovitut lopputulokset, dokumentaatio, todistukset, luvat, ohjeet ja muut asiakirjat.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden alkaessa ja sen aikana voimassa olevina kaikki palvelun tuottamiseen mahdollisesti tarvittavat luvat.
- Palvelujen ja niihin mahdollisesti liittyvien tuotteiden tulee sopimuksen ja sen liitteiden ohella olla kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisia ja sovellettava sovittuun tarkoitukseen ja toimittava sovitulla tavalla.
- Palvelut toteutetaan hankinnan kohteen edellyttämällä tavalla ja hyvää tapaa noudattaen.
- Palvelutuotannossa noudatetaan tilaajan omavalvontaohjelmaa (liite x).
- Palveluntuottaja tuottaa kuukausittain omavalvontaohjelman raportit X tavalla tilaajalle.

Tarkastuslista

- Palvelun sisällön ja laatutason kuvaaminen on keskeinen tekijä palvelun ja yhteistyön onnistumiselle. Palvelun sisältö ja laatutaso tulee määritellä selkeästi ja konkreettisesti.
- Palvelun sisällön ja laatutason kuvaaminen ja määrittely tulee aloittaa heti hankinnan valmistelun alussa, ja siihen tulee varata riittävästi resursseja ja aikaa. Palvelun sisältöä ja laatutasoa on tarkoituksenmukaista käydä läpi potentiaalisten tarjoajien kanssa markkinakartoituksessa ja pyytää heiltä konkreettista kirjallista palautetta palvelun sisällön ja laatutason kuvaukseen.
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinnoissa hankintamenettelyn valinta tulee tehdä tarkoituksenmukaisella tavalla suhteessa hankittavaan kokonaisuuteen.

3 Ohjaus ja valvonta

Hankintasopimuksessa tulee määritellä käytännön toimenpiteet, joilla hyvinvointialue varmistaa järjestämisvastuunsa toteutumisen ostopalveluna tuotetussa palvelussa sekä ohjauksen että valvonnan osalta. Ohjauksen ja valvonnan keinoista tulee sopia hankintasopimukseen sisällytettävässä liitteessä, esimerkiksi sopimuksen valvonnan ja toimittajayhteistyön suunnitelmassa.

Ohjauksella tarkoitetaan ennakollisia keinoja, joilla tilaaja määrittelee ja täsmentää palvelun sisältöön ja toteuttamiseen liittyviä linjauksia sekä yhteisiä käytänteitä vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa. Ohjausta koskevia käytäntöjä voidaan kirjata sopimuksen valvonnan ja toimittajayhteistyön suunnitelman lisäksi soveltuvin osin Palvelukuvaukseen.

Valvonnalla taas tarkoitetaan tilaajan toteuttamaa seuranta- ja tilannekuvan ylläpitoa sekä poikkeamiin ja palvelun virheisiin reagoitua, jotka perustuvat hankintasopimuksessa ja laissa määriteltyyn raportointiin, ilmoitusvelvollisuuksiin, tiedonsaantioikeuksiin sekä tarkastuksiin.

- Palveluntuottajaa voidaan velvoittaa käyttämään vaikuttavuuden mittaamiseksi yleisesti käytössä olevia tietojärjestelmiä, kuten HaiPro-työkalua, RAI-järjestelmää ja asiakastytytyväisyyden kyselyjärjestelmiä.
- Laadunvalvonnassa voidaan velvoittaa työnsuunnitteluohjelman raportointia reaaliaikaisesti oikean henkilöstömitoituksen varmentamiseksi tai muuta palvelun laatutekijään liittyvän tietojärjestelmän tietojen raportointia.

Sote-järjestämislain 15.2 §:n 2 kohdan perustelujen mukaan palvelujen järjestäjän on oltava “sekä väestötasolla että yksilötasolla tietoinen yksityisen palveluntuottajan toimesta annettavien palvelujen sisällöstä ja laadusta, henkilöstön resursoinnista, palvelujen ja hoidon organisoinnista ja palveluihin ja hoitoon pääsyn toteutumisesta”. Hyvinvointialueen tulee pitää yllä ajantasaista tilannekuvaa palvelujen toteutumisesta jatkuvan ohjauksen, seurannan ja valvonnan keinoin riippumatta palvelun tuotantotavasta.

Hyvinvointialueella on oltava riittävä sopimus- ja substanssiosaaminen, jolla ohjaus ja valvonta voidaan toteuttaa kunkin hankinnan kohdalla hyvinvointialueen järjestämisvastuun edellyttämällä tavalla. Hankinnan huolellinen suunnittelu, kattava ja selkeä Palvelukuvaus sekä toimiva yhteistyösuhde palveluntuottajien kanssa luovat pohjan palvelun vaikuttavalle ohjaukselle, ajantasaiselle seurannalle ja sujuvalle valvonnalle. Hankinnan suunnittelussa tarvittavaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen substanssiosaamista on vastaavasti hyödynnettävä palvelun ohjauksessa ja valvonnassa.

3.1 Ohjauksen ja valvonnan tason määrittely

Hyvinvointialueen tulee olla valmis panostamaan riittävästi ostopalvelujen ohjaukseen ja valvontaan järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi. Palvelun ohjaukseen ja valvontaan kohdennettava panostus kuitenkin riippuu hankinnan kohteena olevan palvelun luonteesta ja hyvinvointialueen palvelustrategian sisällöstä.

Kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollossa ostopalveluna tuotettavia toimintoja ei tarvitse ohjata ja valvoa yhtä mittavasti, vaan ohjaus ja valvonta voidaan määrittellä hankinnan tavoitteena olevaan intressiin nähden tarkoituksenmukaiselle tasolle. Esimerkiksi syrjäytymisvaarassa olevien nuorten palveluohjaukseen koskeva vaikuttavuusperusteinen hankinta ja perhepalvelujen kotipalveluna toteutettavan siivouspalvelun hankinta pienyrittäjältä edellyttävät toisiinsa nähden erilaista yhteistyön, ohjauksen ja valvonnan keinovalikoimaa.

Seuraavassa taulukossa on eritelty näkökohtia, jotka hyvinvointialue voi ottaa huomioon määritellessään ohjauksen ja valvonnan tasoja ja keinoja hankinnan suunnittelussa:

Tiivistä ohjausta ja valvontaa edellyttäviä tekijöitä:	Kevyempää ohjausta ja valvontaa mahdollistavia tekijöitä:
Palvelulla on tärkeä rooli asiakkaan muiden sote-palvelujen toteutuksessa tai niihin ohjaamisessa.	Palvelu voidaan toteuttaa asiakkaan muista sote-palveluista erillään.
Palvelu muodostaa asiakkaille kokonaisen hoitopolun tai palvelukokonaisuuden.	Palvelu sijoittuu asiakkaan hoito- tai palvelupolkuun selkeänä, muista polun osista erotettavana askeleena.
Palvelu edellyttää koordinoitua ja yhteensovittamista hyvinvointialueen muiden palvelujen tai toiminnan kanssa.	Palvelu on toteutettavissa sellaisenaan riippumatta hyvinvointialueen muista palveluista tai toiminnasta.
Palvelun osana tehdään asiakkaan palvelujen tai hoidon suunnittelua, koordinoitua tai ennakointia.	Palvelulla ei ole keskeistä merkitystä asiakkaan palvelujen tai hoidon sisältöön tai etenemiseen jatkossa.
Asiakas saa palvelua pitkäaikaisesti.	Asiakas käyttää palvelua kertaluontoisesti tai pistemäisesti erillään muista sote-palveluista.
Palvelun tavoitteiden toteutumista ja arvonluontia on haastavaa mitata tai arvioida.	Palvelun tavoitteiden toteutuminen on todennettavissa selkeillä laatumääreillä sekä suoritteiden määrällä.
Palvelulla on merkittävä vaikutus asiakas- tai potilasturvallisuuteen.	Palvelun vaikutus asiakas- tai potilasturvallisuuteen on vähäinen.
Palveluun kuuluu asiakkaan tai potilaan oikeuksien, etenkin itsemääräämisoikeuden, kannalta merkittävää toimintaa.	Palvelu ei sisällä asiakkaan tai potilaan oikeuksien tai itsemääräämisoikeuden kannalta merkittävää toimintaa.
Palveluun kohdistuu tarkkaa sääntelyä, esimerkiksi henkilöstö- tai muita mitoituksia.	Palvelun sisältöä ei ole säännelty täsmällisesti.
Palvelua ei ole saatavilla samansisältöisenä yksityisillä markkinoilla.	Yksityisenä palveluna asiakas ostaisi palvelun samansisältöisenä omalla rahallaan.
Hyvinvointialueen alueella palvelun tarjonta on vähäistä ja osaavista tekijöistä on pulaa.	Palvelun tarjonta hyvinvointialueen alueella on hyvällä tasolla.

3.2 Ohjauksen ja valvonnan keinot

Ohjauksen ja valvonnan onnistumisessa hankinnan yhteisten laatumittareiden määrittely ennakkoon on avainasemassa. Hyvin suunnitellut laatumittarit yhdessä toimivan ohjauksen ja valvonnan kanssa mahdollistavat myös luottamuksen vahvistamisen tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Tämä luo vahvan pohjan sopimusosapuolten yhteistyölle asiakaslähtöisten ja yhdenvertaisten palvelujen tuottamiseksi hyvinvointialueen asukkaille.

Kaikkiaan hyvinvointialueen kannattaa pyrkiä tunnistamaan ne sopimusvalvonnan keinot, jotka voidaan yhdenmukaistaa ja automatisoida sopimushallintajärjestelmän avulla toteutettaviksi kaikissa ostopalveluna toteutettavissa palveluissa tai palvelutyypeissä. Automaattisella sopimushallinnalla hyvinvointialue vähentää inhimillisten virheiden mahdollisuutta sopimusten riskienhallinnassa ja vapauttaa työpanosta konkreettista vuorovaikutusta ja paikan päällä tehtäviä tarkastuksia edellyttävään ostopalvelujen valvontaan.

Lisäksi hyvinvointialue toteuttaa valvontaa hyvinvointialuelain 10 §:ssä ja sote-järjestämislain 6 luvussa säädettyyn toimivaltaan perustuvilla keinoilla, joihin kuuluvat muun muassa tiedonsaantioikeus palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömistä tiedoista ja selvityksistä sekä oikeus tarkastaa palveluntuottajan tiloja ja laitteita.

Hankintasopimuksen liitteeksi tulee laatia sopimuksen valvonnan ja toimittajayhteistyön suunnitelma, jossa määritellään käytänteet yhteistyön, ohjauksen ja valvonnan toteuttamiseksi. Suunnitelmaan tulee sisällyttää hankinnan tavoitteista ja palvelun luonteesta riippuen esimerkiksi seuraavia ohjaus- ja valvontakeinoja:

- Yhteyshenkilöiden nimeäminen kummankin sopimusosapuolen toimesta.
- Hyvinvointialueen ohjaus:
 - Tilajalla on oikeus antaa palveluntuottajalle ohjeistusta sopimuskauden aikana (ohjeistus ei kuitenkaan saa muuttaa sopimuksen yleistä luonnetta).
 - Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kohtuullisessa määräajassa siitä, miten se on ottanut tilaajan antaman ohjeistuksen toiminnassaan huomioon.
- Palveluseurantakokoukset:
 - Palveluseurantakokoukset on järjestettävä säännöllisin väliajoin, esimerkiksi 1–2 kertaa vuodessa.
 - Suunnitelmassa tulee todeta, että kokouksia voidaan järjestää myös useammin, jos hyvinvointialue katsoo sen tarpeelliseksi.

- Palveluseurantakokousten koolle kutsuminen on hyvinvointialueen vastuulla.
- Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan seurantakokouksiin.
- Palveluseurantakokouksissa käsiteltävistä asioista tulee tehdä kirjaus sopimukseen, jolloin palveluntuottajalle syntyy käsitys palvelun laadun arviointiin käytettävistä ja seurattavista barometreistä.
- Palveluseurantakokouksissa käsiteltäviä asioita voisivat esimerkiksi olla JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen 5.3 kohdassa mainitut asiat sekä palvelun määrät, toteutuneet raportoinnit, hoidon sisältö ja laatu.
- Muut yhteistyökokoukset: velvollisuudesta osallistua tai järjestää sovi- taan erikseen. Suunnitelmassa voidaan esimerkiksi sopia osallistumi- sesta tilaajan järjestämiin yhteisiin kehityskokouksiin, joihin osallistuvat myös muut hankinnassa mukana olevat palveluntuottajat.
- Tarkastuskäynnit:
 - Tarvittaessa sovitaan tarkastuskäyntien määrästä sopimuskauden aikana (sopimusehdoilla ei voi rajoittaa hyvinvointialueen oikeutta toteuttaa hyvinvointialuelain 10 §:n mukaisia tarkastuksia).
 - Palveluntuottajan velvollisuus myötävaikuttaa tarkastuskäynnin toteutukseen.
 - Palvelun laadunvalvonta voi edellyttää poikkeusta JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen 5. luvun ehdoista esimerkiksi niin, ettei tilaajan tarvitse sopia tarkastuskäytännöistä ennalta ja tilaaja voi toteuttaa nämä haluamallaan tavalla.
- Palveluntuottajan raportointivelvollisuus:
 - Sovitaan laatumittareista tai muista tiedoista, jotka palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tilaajalle esimerkiksi vuosineljänneksi- täin, kuten työvuorolistojen perusteella toteutuneet hoitajamitoituk- set, nimettyjen suoritteiden toteuma ja hoitotakuun toteutuminen yksikössä.
 - Palveluntuottajan velvollisuus raportoida saamastaan palautteesta (esimerkiksi asiakaspalautekyselyt) ja reklamaatioista tilaajalle kirjallisesti.
 - Palveluntuottajan velvollisuus ilmoittaa tilaajalle viipymättä vakavista palvelutuotannossa aiheutuneista vahingoista, kuten tapaturmista, vaaratilanteista ja palvelun käyttäjälle aiheutuneista vahingoista.
 - Palveluntuottajalla on velvollisuus toimittaa raportit sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumia koskevista HaiPro-ilmoituksista esimerkiksi vaaraluokittain tai vaaditaan, että tilaaja käyttää palveluntuottajan järjestelmää.
- Reklamaatiokäytännöt:
 - Tilaajan on ilmoitettava kirjallisesti palveluntuottajalle palvelun puutteista ja muusta sopimuksen vastaisesta toiminnasta.

- Palveluntuottaja on velvollinen vastaamaan reklamaatioon kirjallisesti ja korjaamaan toimintansa tilaajan reklamaatiossaan ilmoittaman kohtuullisen ajan sisällä, tyypillisesti 14 vuorokauden sisällä.
- Tarkastuskäytännöt palvelun vakavien puutteiden varalle:
 - Tilaaja suunnittelee, kuinka toimittajan vakavaan virheeseen reagoidaan (esimerkiksi henkilöstömitoituksen pysyväluonteinen vajoaus ja lääkkeenjaon käytänteet).
 - Nämä vaativat tiheämpiä tarkastuskäyntejä ja valvontaa, jotta virheellinen toiminta saadaan muutettua hyväksyttäväksi.

Tarkastuslista

- Hankintasopimuksessa ja sen liitteissä tulee määritellä konkreettisesti, mitä asioita palveluseurantakokouksissa ja muissa yhteistyökokouksissa käsitellään ja mitä tietoja ja aineistoa tilaajan ja palveluntuottajan tulee toimittaa toisilleen ennen kokouksia.
- Kokouksissa tulee aina käsitellä hankintasopimuksessa ja sen liitteissä todetut asiat ja kirjata niiden osalta senhetkinen tilanne.
- Jos tilaaja huomaa palveluntuottajan toiminnassa puutteita, tilaajan tulee todeta tämä kokouksessa ja tämä tulee kirjata kokouksen pöytäkirjaan. Tilaajan ja palveluntuottajan tulee sopia, kuinka ja missä ajassa palveluntuottajan tulee korjata toiminnassaan todetut puutteet ja millainen selvitys palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle puutteiden korjaamisesta. Viimeistään seuraavassa kokouksessa tilaajan ja palveluntuottajan tulee käydä läpi palveluntuottajan antama selvitys ja toteuttamat toimenpiteet toimintansa korjaamisesta. Tilaajan ja palveluntuottajan tulee kirjata kokouksen pöytäkirjaan, onko palveluntuottaja korjannut menettelynsä sopimuksen mukaiseksi vai tuleeko palveluntuottajan edelleen korjata toimintaansa ja toimittaa siitä uusi selvitys tilaajalle.
- Hankintasopimuksessa ja sen liitteissä tulee määritellä konkreettisesti, mitä tietoja ja millä aikataululla palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle. Tilaajan tulee käydä palveluntuottajan toimittamat tiedot läpi kohtuullisessa ajassa. Jos palveluntuottaja ei toimita kaikkia raportoinnin piiriin kuuluvia tietoja, tilaajan tulee reklamoida tästä palveluntuottajalle ja vaatia palveluntuottajaa toimittamaan puuttuvat tiedot. Jos tilaaja havaitsee palveluntuottajan toimittamista tiedoista, että palveluntuottajan toiminta ei ole hankintasopimuksen ja sen liitteiden mukaista, tilaajan tulee reklamoida tästä palveluntuottajalle ja vaatia palveluntuottajaa korjaamaan menettelynsä sopimuksen ja sen liitteiden mukaiseksi. Tilaajan ja palveluntuottajan tulee käsitellä asiaa seuranta- ja yhteistyökokouksissa siihen asti, kunnes palveluntuottaja on korjannut menettelynsä sopimuksen mukaiseksi.

4 Palveluntuottajan vakavaraisuuden varmistaminen

Sote-järjestämislain 15.2 §:n 3 kohdan mukaan palveluntuottajan vakavaraisuuden varmistaminen tulee ottaa huomioon sekä hankintamenettelyssä että sopimuskaudella.

Hankintalain 85 §:n¹ mukaan hankintayksikkö voi asettaa vaatimuksia, joilla varmistetaan, että ehdokkailla ja tarjoajilla on hankintasopimuksen toteuttamiseen **tarvittavat taloudelliset ja rahoitusta koskevat voimavarat**. Tätä varten hankintayksikkö voi

- asettaa vaatimuksia vähimmäisliikevaihdosta tai varojen ja velkojen välisestä suhteesta ja/tai
- vaatia riittävää vastuuvakuutusta.

Vaadittava vuotuinen vähimmäisliikevaihto saa olla em. pykälän perusteella enintään kaksi kertaa hankintasopimuksen ennakoidun arvon suuruinen. Perustellusta syystä vähimmäisliikevaihtoa koskeva vaatimus voi olla korkeampi. Vähimmäisliikevaihtovaatimuksen käyttö ja sen määrä tulee harkita hankinta-kohtaisesti. Hankintayksikön on mainittava tällaista vaatimusta koskevat perustelut tarjouspyynnössä ja hankintapäätöksessä.

Hankintalain 92 §:n² mukaan ehdokas tai tarjoaja voi käyttää hankinnan toteuttamiseen muiden yksiköiden voimavaroja riippumatta niiden välisten suhteiden oikeudellisesta luonteesta. Ehdokkaan tai tarjoajan taikka niiden ryhmittymän on osoitettava hankintayksikölle taloudellista ja rahoituksellista tilannetta, teknistä suorituskykyä ja ammatillista pätevyyttä koskevien sekä muiden vaatimusten täytyminen. Jos ehdokas tai tarjoaja käyttää hyväkseen muiden yksiköiden voimavaroja taloudellista ja rahoituksellista tilannetta koskevien vaatimusten täyttämiseksi, hankintayksikkö voi edellyttää, että ehdokas tai tarjoaja ja kyseiset muut yksiköt ovat yhdessä vastuussa hankintasopimuksen toteuttamisesta.

Hankintalain 92 §:n mukaan palveluntuottajat saavat tehdä tarjouksia tai ilmoitautua ehdokkaaksi ryhmittymänä. Hankintayksikkö voi hankintailoituksessa tai tarjouspyynnössä ilmoittaa, miten ehdokkaiden ja tarjoajien on yhdessä ryhmittymänä täytettävä vaatimukset taloudellisesta ja rahoituksellisesta tilanteesta.

¹ Pykälä koskee EU-kynnysarvot ylittäviä hankintoja. Ks. sote-palveluhankintojen osalta myös hankintalain 114 §.

² Pykälä koskee EU-kynnysarvot ylittäviä hankintoja.

Hankintalain 81 §³ sisältää harkinnanvaraiset poissulkemisperusteet:

- Hankintayksikkö voi päätöksellään sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle mm. ehdokkaan tai tarjoajan
 - joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty
 - jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu edellä tarkoitettu menettely on vireillä
 - joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja ja jonka hankintayksikkö voi näyttää toteen muulla kuin lainvoimaisella päätöksellä tai tuomiolla.
- Harkinnanvaraisten poissulkemisperusteiden käyttö tulee harkita hankintakohtaisesti. Lähtökohtana voidaan pitää näiden poissulkemisperusteiden käyttöä.

Tilaajavastuulain 15 §:ssä on asetettu tilaajalle veloitteita selvittää palveluntuottajan vakavaraisuutta, kuten palveluntuottajan verotustietoja ja eläkevakuutusmaksutietoja.

- Tämän pykälän edellyttämät tiedot on tarkastettava tarjoajilta tilaajavastuulain soveltuessa. Vaikka sopimukseen ei sinällään sovellettaisi tilaajavastuulakia, tilaaja voi kuitenkin sopimusehtona edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja todistukset tilaajalle esimerkiksi kolmen kuukauden välein.

JYSE 2014 Palvelut -yleiset sopimusehdot: Sopimuksen päättäminen erityistilanteessa (18. luku)

- Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajaa rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81.1 §:n 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.
- Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan

³ Kyseessä lyhennelmä, ks. koko 81 §:n sisältö hankintalaista.

täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteiden olemassaolosta.

- Ennen irtisanomista edellisten kohtien perusteella tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

Tarkastuslista hankintamenettelyyn

- Liikevaihtovaatimus voidaan asettaa enintään kolmelle edelliselle tilikaudelle. Liikevaihtovaatimus on tarkoituksenmukaista asettaa siten, että ehdokkaan tai tarjoajan liikevaihto on ollut keskimäärin hankintayksikön ilmoittamalla tilikausilla hankintayksikön ilmoittaman vaatimuksen suuruinen.
- Hankintayksikön tulee määritellä hankintailmoituksessa, kuinka ehdokkaan tai tarjoajan tulee täyttää hankintayksikön asettama liikevaihtovaatimus, jos ehdokas tai tarjoaja on ryhmittymä. Liikevaihtovaatimuksen täyttämiseen voi olla esimerkiksi seuraavat vaihtoehdot: A) ryhmittymän jäsenet voivat laskea liikevaihtonsa yhteen, B) jokaisen ryhmittymän jäsenen tulee täyttää liikevaihtovaatimus, C) vähintään yhden ryhmittymän jäsenen tulee täyttää yksinäänkin liikevaihtovaatimus tai hankintayksikön tätä varten ilmoittama erillinen liikevaihtovaatimus.
- Hankintayksikkö voi soveltuvuusvaatimuksen yhteydessä viitata jonkin nimenomaisen luottoluokittajan tai muun vastaavan tahon antamaan todistukseen tai luokitukseen vakavaraisuudesta tai taloudellisesta asemasta. Hankintayksikkö ei kuitenkaan saa sulkea ehdokasta tai tarjoajaa pois tarjouskilpailusta, jos ehdokas tai tarjoaja ei voi toimittaa juuri kyseisen tahon antamaa todistusta tai luokitusta, vaan hankintayksikön tulee hyväksyä myös muu vastaava selvitys. Hankintayksikön on suositeltavaa viitata tarjouspyyntöasiakirjoissaan useiden tunnettujen tahojen antamiin todistuksiin ja luokituksiin. Hankintayksikkö voi määritellä, että mikäli ehdokas tai tarjoaja ei voi toimittaa minkään tarjouspyyntöasiakirjoissa nimetyn tahon antamaa todistusta tai luokitusta, ehdokkaan tai tarjoajan tulee toimittaa esimerkiksi tilintarkastajansa antama lausunto siitä, että ehdokas tai tarjoaja täyttää tarjouspyyntöasiakirjoissa ilmoitettua tasoa vastaavan tason taloudellisessa asemassaan.
- Hankintayksikön tulee ilmoittaa tarjouspyyntöasiakirjoissa, että ehdokkaan tai tarjoajan tulee toimittaa osallistumishakemuksensa tai tarjouksensa yhteydessä kirjallinen, päivätty ja allekirjoitettu sitoumus sellaisilta muilta tahoilta, joiden taloudellisiin voimavaroihin ehdokas tai tarjoaja vetoaa täyttääkseen hankintayksikön asettamat ehdokkaan tai tarjoajan taloudellista tilaa koskevat soveltuvuusvaatimukset. Sitoumuksessa muiden kyseisten tahojen tulee ilmoittaa, että niiden taloudelliset voimavarat ovat käytettävissä kyseisessä hankinnassa ja että kyseiset tahot sitoutuvat ehdokkaan

tai tarjoajan kanssa yhteisvastuuseen hankintasopimusta koskevista taloudellisista velvoitteista.

- Jos hankintayksikkö harkitsee harkinnanvaraisten poissulkemisperusteiden soveltamista ehdokkaaseen tai tarjoajaan, hankintayksikön tulee aina varata kirjallisesti ehdokkaalle tai tarjoajalle mahdollisuus esittää kirjallinen selvitys siitä, millaisiin puhdistautumis- ja korjaamistoimenpiteisiin ehdokas tai tarjoaja on ryhtynyt poissulkemisperustetta koskevan tekijän osalta. Jos hankintayksikkö ehdokkaan tai tarjoajan antaman selvityksen jälkeenkin haluaa sulkea ehdokkaan tai tarjoajan pois tarjouskilpailusta, hankintayksikön tulee poissulkemispäätöksessään perustella myös se, miksi hankintayksikön käsityksen mukaan ehdokkaan tai tarjoajan esittämät puhdistautumis- ja korjaamistoimenpiteet eivät ole riittäviä kyseisen hankinnan toteuttamisen näkökulmasta.

Tarkastuslista sopimuskaudelle

- Tilaaja voi edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa sopimuskaudella kolmen kuukauden välein tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja todistukset, vaikka kyseiseen sopimukseen ei sinällään sovellettaisi tilaajavastuulakia. Palveluntuottaja voi täyttää sopimusehdon myös liittymällä tilaajavastuupalveluun.
- Tilaaja voi edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa sopimuskaudella tilaajalle tilinpäätöstiedot ja tilintarkastajan kertomuksen jokaisen tilikauden jälkeen.
- Tilaaja voi edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa esimerkiksi kolmen tai kuuden kuukauden välein ammattimaisesti toimivan ja yleisesti tunnetun luottoluokittajan raportin taloudellisesta asemastaan.
- Hankintasopimuksessa tulee sopia, mihin toimenpiteisiin tilaaja ja palveluntuottaja ryhtyvät, jos edellä mainituissa selvityksissä ilmenee palveluntuottajan taloudelliseen asemaan liittyviä ongelmia. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi sellaisia, että tilaaja varaa palveluntuottajalle mahdollisuuden korjata ongelmia tilaajan asettamassa määräajassa (esimerkiksi 3–6 kuukautta) ja ellei palveluntuottaja saa ongelmia korjattua, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus.
- Tilaajan tulee kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin ongelmiin palveluntuottajan toiminnassa:
 - Palveluntuottajalta on jäänyt veroja tai eläkkeitä maksamatta yli 10 000 euroa eikä palveluntuottaja ole tehnyt maksamattomista veroista tai eläkkeistä maksusopimusta verottajan tai eläkevakuutusyhtiön kanssa.
 - Palveluntuottajan tilintarkastuskertomuksesta ilmenee, että tilintarkastaja on havainnut palveluntuottajan toiminnassa merkittäviä virheitä tai väärinkäytöksiä.
 - Palveluntuottajan luottoluokitus on laskenut välttäväksi tai heikoksi.

5 Alihankkijoiden käyttämisen hyväksyntä

Sote-järjestämislain 15.2 §:n 4 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava mahdollisten alihankkijoiden käyttämisen menettelyt ja se, miten hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä alihankkijoiden käyttämiseen.

Alihankkijan käyttämisessä on huomioitava myös sote-järjestämislain 17 §:n vaatimukset:

- Hyvinvointialueelle 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta. Mainittuja palveluja voidaan hankkia alihankkijalta kuitenkin vain, jos siitä on sovittu hyvinvointialueen kanssa 15 §:n 2 momentin mukaisesti. Lisäksi edellytyksenä on, että yksityinen palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijat, joita sen on tarkoitus käyttää ja esittää selvityksen siitä, että nämä täyttävät 14 §:ssä säädetyt vaatimukset, ja että hyvinvointialue antaa hyväksyntänsä kyseisten alihankkijoiden käyttämiseen.
- Hankkiessaan palveluja alihankkijalta yksityisen palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sekä yksityinen palveluntuottaja itse että alihankkija täyttävät 14 §:ssä säädetyt vaatimukset. Yksityinen palveluntuottaja on kokonaisvastuussa tuottamistaan palveluista ja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta.
- Yksityinen palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen yksityinen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä hyvinvointialue edellyttää yksityiseltä palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa hyvinvointialueen ohjeita.
- Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa hyvinvointialueelle palveluja tuottavan yksityisen palveluntuottajan alihankkijaa säädetään hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:ssä ja tämän lain 41 §:ssä.

Julkisten hankintojen yleisissä sopimusehdoissa on omat sopimusehtonsa alihankkijoiden käyttämisestä. Kuitenkin sote-järjestämislaki menee pidemmälle kuin mitä voimassa oleva hankintalaki edellyttää, ja siksi hyvinvointialueen on syytä harkita, tekeekö se sopimuksiinsa JYSE 2014 Palvelut -yleisistä sopimusehdoista poikkeavat sopimuskirjaukset.

Tämän oppaan mallisopimusehdot on laadittu siitä näkökulmasta, että hyvinvointialueen hankinnat voivat olla kovin erilaisia keskenään. Näin ollen myös sote-järjestämislain edellyttämä tapa, jolla hyvinvointialue hyväksyttää alihankkijansa, voi vaihdella sopimuksittain. Joissain palvelusopimuksissa voi olla hyvinvointialueen edun mukaista tarkastaa alihankkijoita aktiivisesti. Joissain teknisluonteisemmissa palvelusopimuksissa, joissa voidaan olettaa olevan paljon vaihtoksia sopimuskauden aikana, voi hyväksymismekanismi olla hieman erilainen ja aiheuttaa hankintayksikölle vähemmän hallinnollista taakkaa.

Alihankkijan hyväksymisen määräajan pituuteen vaikuttaa muun ohella se, kuinka pitkän mahdollisen alihankkijan vaihdoksesta aiheutuvan palvelutuotannon katkoksen hyvinvointialue voi hyväksyä. Palveluntuottaja ei kenties pysty tuottamaan palvelua normaalisti alihankintakumppanin vaihdostilanteen vuoksi, esimerkiksi jos toimittajan ja alihankintapalvelun tuottajan välinen yhteistyö äkillisesti päättyy tai heidän välisessä sopimuksessaan on sovittu lyhyestä irtisanomisajasta tai irtisanomisajasta ei ole sovittu lainkaan.

Seuraavat mallisopimusehdot mukailevat julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja, mutta niitä on muokattu siltä osin kuin sote-järjestämislaki edellyttää. Ehdot sisältävät vaihtoehtoja, joista hyvinvointialue voi valita sille sopivimman alihankkijoiden hyväksymismekanismiin.

MALLISOPIMUSEHDOT

3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Tilaaja antaa palveluntuottajalle luvan käyttää palvelun tuottamisessa hankintasopimuksessa mainittuja alihankkijoita.

VAIHTOEHTOISET TEKSTIT A ja B

3.4 A Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa eikä lisätä hankintasopimuksen suorittamiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan etukätestä kirjallista suostumusta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä. Tilaajan tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos tai lisäys ilmoittamalla siitä palveluntuottajalle [x] vuorokauden kuluessa saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta tai lisäyksestä. Mikäli tilaaja ei määräajassa ilmoita hyväksyvänsä tai hylkäävänsä alihankkijan muutoksen tai lisäyksen, palveluntuottaja ei saa muuttaa tai lisätä alihankkijaa. Mikäli tilaaja ei hyväksy palveluntuottajan ilmoittamaa lisäystä tai muutosta alihankkijoissa, eivätkä tilaaja ja palveluntuottaja pääse yhteisymmärrykseen alihankkijan käyttämisestä, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään [x] kuukauden irtisanomisajalla.

3.5 A Jos hankintasopimuksen suorittamiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resursseltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Tilaajan tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos ilmoittamalla siitä palveluntuottajalle [x] vuorokauden kuluessa saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Mikäli tilaaja ei määräajassa ilmoita hyväksyvänsä tai hylkäävänsä alihankkijan muutosta, palveluntuottaja saa vaihtaa alihankkijaa. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

3.4 B Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti [x] vuorokautta etukäteen kaikista suunnitelluista alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä ja annettava tilaajalle mahdollisuus vastustaa tällaista muutosta tai lisäystä. Mikäli tilaaja ei ilmoita palveluntuottajalle [x] vuorokauden kuluessa palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottamisesta vastustavansa alihankkijan lisäystä tai muutosta, katsotaan tilaajan hyväksyneen alihankkijan muutoksen tai lisäyksen. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota tilaaja on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Mikäli tilaaja perustellusta syystä vastustaa palveluntuottajan ilmoittamaa lisäystä tai muutosta alihankkijoissa, eivätkä tilaaja ja palveluntuottaja pääse yhteisymmärrykseen alihankkijan käyttämisestä, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättyään [x] kuukauden irtisanomisajalla.

3.5 B Jos hankintasopimuksen suorittamiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Tilaajan tulee hyväksyä tai hylätä alihankkijan muutos ilmoittamalla siitä palveluntuottajalle [x] vuorokauden kuluessa saatuaan palveluntuottajalta ilmoituksen muutoksesta. Mikäli tilaaja ei ilmoita palveluntuottajalle [x] vuorokauden kuluessa palveluntuottajan ilmoituksen vastaanottamisesta vastustavansa alihankkijan lisäystä tai muutosta, katsotaan tilaajan hyväksyneen alihankkijan muutoksen tai lisäyksen. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankkijaa, jota tilaaja on perustellusta syystä ilmoittanut vastustavansa. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättyään välittömästi.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81.1 §:n 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste tai Euroopan unionin (EU) tai Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kohdistama pakote taikka Suomen viranomaisen asettama pakote tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt tai pakote asetettu vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättyään välittömästi.

Tarkastuslista

- Hyvinvointialueen tulee arvioida, millaista alihankkijoiden hyväksymismekanismia se haluaa käyttää. Arvioinnissa on syytä huomioida, kuinka kriittisestä palvelusta on kyse, minkälaiset hankintayksikön resurssit ovat ja kuinka paljon muutoksia todennäköisesti sopimuskaudella tulee.
- Hankintayksikkö ei saa kieltää alihankinnan käyttämistä julkisissa hankinnoissa eikä rajoittaa sitä esimerkiksi johonkin prosenttiosuuteen hankinnasta. Hankintayksikkö saa palveluhankinnoissa edellyttää, että tarjoaja itse suorittaa hankintayksikön määrittelemät kriittiset tehtävät hankinnassa. Hankintayksikkö saa kieltää alihankintojen ketjuttamisen.
- Hankintayksikön on tarkoituksenmukaista asettaa myös palveluiden tuottamiseen osallistuville alihankkijoille soveltuvuusvaatimuksia, jotka koskevat esimerkiksi alihankkijan aikaisempaa kokemusta kyseisten palveluiden tuottamisesta ja avainhenkilöiden koulutusta, pätevyyttä ja kokemusta. Näin voidaan pyrkiä varmistamaan se, että palvelu on myös alihankkijoiden osalta riittävän laadukasta.
- Hyvinvointialueen tulee huomioida tarvittaessa myös tietosuojalainsäädäntö alihankintasopimuksissa.

6 Korvauksen alentaminen ja maksamisesta pidättäytyminen

Sote-järjestämislain 15.2 §:n 6 kohdan perusteella hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava korvauksen alentamisesta ja sen maksamisesta pidättäytymisestä yksityisen palveluntuottajan virheen perusteella.

Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättäytyä rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta suhteessa virheen vakavuuteen.

Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

Tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjoissa kannattaa todeta, että tilaajalla on hinnanalennuksen tai sopimussakon lisäksi oikeus vaatia vahingonkorvausta, mikäli tilaajalle sopimusrikkomuksesta aiheutuva vahinko on hinnanalennusta tai sopimussakkoa suurempi.

Hyvinvointialueen on ao. kohdan mukaista ehtoa laatiessa hyvä huomioida ainakin seuraavia seikkoja:

- Sopimusrikkomustilanteissa sopimusehdoissa tulee sopimuskauden aikana varautua/huolehtia palvelun katkeamattomasta jatkumisesta (järjestämistä vastuu).
- Virheen tai laiminlyönnin määritelmä, vakavuus ja seuraukset.
- Sopimusrikkomuksen seuraukset ovat sidoksissa virheen tai laiminlyönnin vakavuuteen. Vaihtoehtoina ovat hinnanalennus, vahingonkorvaus ja sopimuksen purkaminen.
- Hinnanalennuksen tai vahingonkorvauksen määrittelyminen voi olla tulkinnanvaraista ja johtaa kiistoihin sopimusosapuolten välillä. Tämän vuoksi tilaajan on suositeltavaa laatia jo tarjouspyyntöasiakirjoihin hinnanalennus- tai sopimussakkotaulukot mahdollisia sopimusrikkomustilanteita varten. Sopimussakon suuruus tulee mitoittaa sopimusrikkomuksen vakavuuteen niin, että sakko on oikeassa suhteessa virheestä aiheutuvaan haittaan. Tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjoissa kannattaa todeta, että tilaajalla on hinnanalennuksen tai sopimussakon lisäksi oikeus vaatia vahingonkorvausta, mikäli tilaajalle sopimusrikkomuksesta aiheutuva vahinko on hinnanalennusta tai sopimussakkoa suurempi.
- Virheen tai laiminlyönnin toteaminen ja siitä reklamointi tulee tehdä viipymättä ja todistettavasti palveluntarjoajalle.
- Reklamaatio tulee tehdä kirjallisesti oikealle palveluntarjoajan edustajalle ja oikeassa ajassa, jotta reklamaatio on pätevä. Sopimusehdoissa oltava menettelytavat ajantasaisten sopimusyhteyshenkilöiden ylläpitämiseen.
- Reklamointiin ja asiakaspalautteeseen reagointi ja sen laiminlyönnin seuraukset. Toistuvat virheet tai laiminlyönnit.
- Kun osapuoli ottaa suorituksen vastaan virheestä huolimatta, on hänellä oikeus hinnanalennukseen. Edellytyksenä on pääsääntöisesti, että toiselle osapuolelle on ensin tarjottu mahdollisuus virheen korjaamiseen, mutta virhettä ei ole korjattu. Hinnanalennuksella osapuolten suoritukset saataan tasapainoon (hinnanalennuksen määrän määrittelyminen) sopimuksen jäädessä muuten muuttumattomana voimaan.
- Hinnanalennus voidaan tehdä vähäisenkin virheen osalta. Virheen on kuitenkin pitänyt vaikuttaa hintaan tai muuhun sopimuksen ehtoon.
- Hinnanalennus on mahdollinen monessa tapauksessa lainsäännöksen nojalla. Säännöksiä tai kirjauksia hinnanalennuksesta on esimerkiksi kauppalaissa, sekä useissa julkisella sektorilla käytetyissä yleisissä sopimusehdoissa.
- Sopimusrikkomuksen seurauksena voi olla, että toinen osapuoli on oikeutettu pidättymään omasta suorituksestaan. Perusteena tälle on se, että kummankin osapuolen on täytettävä velvoitteensa vain sillä ehdolla, että myös vastapuoli täyttää omat velvoitteensa.
- Osapuoli voi pidättäytyä suorituksestaan, kun hän on velvollinen tekemään suorituksensa vasta toisen osapuolen suoritettua omansa. Myös saman-

aikaisten suoritusten osalta on mahdollista pidättyä suorituksesta, mikäli toinen osapuoli ei tee suoritustaan.

- Pääsääntöisesti omasta suorituksesta voi pidättyä suorituksessa ollutta virhettä vastaavalla määrällä. Kun kyse on muusta kuin rahamaksusta tai sellaisesta suorituksesta, jota ei voida tehdä osissa, voi suorituksesta pidättyä yleensä kokonaan.
- Jos osapuoli pidättää oman suorituksensa virheellisesti, on hän omalta osaltaan syyllistynyt sopimusrikkomukseen. Tällöin toisella osapuolella on oikeus ryhtyä toimenpiteisiin, joihin sopimusrikkomus antaa aihetta.

Tarkastuslista

- Tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjoihin on tarkoituksenmukaista määritellä hinnanalennus- tai sopimussakkotaulukot mahdollisia sopimusrikkomuksia varten.
- Jos palveluntuottaja ei toimi sopimuksen mukaisesti, tilaajan tulee reklamoida viipymättä palveluntuottajan menettelystä. Reklamaatio tulee tehdä siten, että sen tekeminen voidaan tarvittaessa osoittaa toteen. Reklamaatio tulee siten tehdä esimerkiksi sähköpostilla tai kirjallisesti.
- Reklamaatiossa tulee olla ainakin seuraavat asiat:
 - kuvaus palveluntuottajan sopimuksen vastaisesta menettelystä
 - viittaus sopimuksen kohtaan, jonka vastaisesti palveluntuottaja toimii
 - toteamus, että palveluntuottaja toimii sopimuksen vastaisesti
 - vaatimus, että palveluntuottajan tulee korjata toimintansa hankinta-sopimuksen mukaiseksi hankintayksikön asettamassa ajassa
 - varaus, että hankintayksikkö voi vaatia hinnanalennusta, sopimussakkoa ja/tai vahingonkorvausta palveluntuottajan sopimusrikkomuksen vuoksi
 - varaus, että hankintayksikkö voi irtisanoa tai purkaa sopimuksen, mikäli palveluntuottaja ei korjaa menettelyään sopimuksen mukaiseksi hankintayksikön asettamassa ajassa.

7 Sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta

Sote-järjestämislain 15.2 §:n 7 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta.

7.1 Sopimuksen irtisanominen

Seuraavien ehtojen laatimisessa on käytetty hyväksi yleisesti julkishallinnossa käytössä olevia eri hankintaehtoja, kuten JYSE-palveluita koskevia ehtoja ja JIT-ehtoja sekä tämän oppaan työryhmän omia ehtomuotoiluja.

Sopijapuoli voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tai yhden tai useamman palvelukokonaisuuden noudattaen sovittua irtisanomisaikaa. Jollei toisin ole sovittu, tilaajan irtisanomisaika on 6 kuukautta ja palveluntuottajan irtisanomisaika 12 kuukautta. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Tilajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos tilaaja osoittaa, ettei olisi tehnyt sopimusta palveluntuottajan kanssa, jos tilaaja olisi ollut hankintapäätöstä tai sopimusta tehdessään tietoinen palveluntuottajaa koskevista todellisista olosuhteista. Näillä olosuhteilla tarkoitetaan hankintalainsäädännössä lueteltuja pakollisia ja harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita.

Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan tilaajaa palvelun tai sen osan päättyessä päättyvän palvelun siirtämisessä kolmannen osapuolen tai tilaajan itsensä hoidettavaksi.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen sopimuksen päättymistä, kun sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi tai kun tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee sopimuksen alaisia palveluja. Velvollisuus jatkuu enintään siihen asti, kun 6 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä.

On tehtävä selkeä ero sopimuksen irtisanomisen ja purkamisen välillä, koska niiden edellytykset ja seuraukset ovat erilaiset. Asiakasviestintä on tärkeää hoitaa selkeästi ja avoimesti erilaisissa häiriötilanteissa, jotta asiakkaat ja heidän omaisensa saavat oikeaa tietoa tilanteesta. Tällä ehkäistään turha huolestuminen näiden ryhmien sekä median keskuudessa. Ilmoitukset valvoville viranomaisille (AVI, Valvira, poliisi) tehdään tarvittaessa.

Hyvinvointialueen on ao. kohdan mukaista ehtoa laatiessa hyvä huomioida ainakin seuraavia seikkoja:

- Olemassa olevat sopimusehdot tarjoavat valmiita ratkaisuja irtisanomisehtojen määrittelyyn.
- Irtisanomisehtoja käytetään erityisesti toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa. Irtisanomisehto voi kuitenkin olla myös määräaikaisessa sopimuksessa, ja irtisanomisehtoja käytetäänkin suhteellisen yleisesti myös määräaikaisissa sopimuksissa. Irtisanomisehdon etuna on se, että irtisanominen ei edellytä irtisanomisperustetta, ellei tätä ole sopimuksessa nimenomaisesti määriteltä.
- Irtisanominen ei edellytä sopimuksen purkamisen tavoin erityisiä perusteita.
- Kun sopimus irtisanotaan, sopimus lakkaa irtisanomisajan jälkeen. Irtisanomisaika on tarkoituksenmukaista sovittaa sopimuksen tyyppin mukaan. Ohjearvoa yllä tulee tarpeen mukaan joko lyhentää tai pidentää sopimustyyppin perusteella. Hyvinvointialueella tulee olla eri tapauksissa riittävästi aikaa reagointiin, ja toisaalta on päästävä nopeastikin eroon sopimuksesta sopimustyyppistä riippuen.
- Välitön irtisanominen liittyy tilanteisiin, joissa ei ole kyse purkamisen edellytyksenä olevasta oleellisesta sopimusrikkomuksesta, vaan sopimuksen edellytyksestä, jonka perusteella sopimusta ei olisi alun alkaenkaan tehty.
- Irtisanomisesta on ilmoitettava toiselle osapuolelle oikea-aikaisesti (lähtökohtaisesti sovittu itse sopimuksessa), jotta irtisanoutuminen tulee voimaan. Huomiota on kiinnitettävä siihen, että irtisanominen tehdään oikealle taholle, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan todistettavasti.
- Erityishuomiota on kiinnitettävä määräaikaisiin sopimuksiin, jotka määräajan jälkeen jatkuvat toistaiseksi voimassa olevina. Irtisanomisesta on ilmoitettava yleensä erikseen määräajassa ennen sopimuskauden päättymistä, jotta sopimus päättyy määräajan päättyessä.
- Palveluiden jatkuminen ja turvaaminen irtisanomisajan aikana. Suoritukset on tehtävä normaalisti irtisanomisaikana.
- Irtisanomisajan pituuteen on kiinnitettävä huomiota, jotta palvelut ehditään kilpailuttaa sen aikana. Irtisanomisajan ei tule olla kuitenkaan liian pitkä, että sopimuksesta päästään oikea-aikaisesti eroon.
- Sopimusosapuolet voivat pääsääntöisesti keskenään sopia sopimuksen irtisanomisen perusteista ja seurauksista sekä irtisanomisajasta. Irtisanomisehdossa voidaan myös määritellä, että sopimuksen irtisanominen ei edellytä mitään irtisanomisperustetta, vaan tilaajalla on oikeus aina halutessaan irtisanoa sopimus irtisanomisaikaa noudattaen.
- Määräaikaista sopimusta ei lähtökohtaisesti voida irtisanoa ennen sopimuksen voimassaoloajan päättymistä, ellei määräaikaisessa sopimuksessa ole nimenomaista irtisanomisehtoa.
- Tiettyjen sopimustyyppien osalta laissa on asetettu pakottavia määräyksiä sopimuksen irtisanomisesta.
- Oikeudettomasta irtisanomisesta voi seurata vahingonkorvausvelvollisuus.

7.2 Sopimuksen purkaminen

Seuraavien ehtojen laatimisessa on käytetty hyväksi yleisesti julkishallinnossa käytössä olevia eri hankintaehdoja, kuten JYSE-palveluita koskevia ehtoja ja JIT-ehtoja, sekä tämän oppaan työryhmän omia ehtomuotoiluja.

Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Sopimusrikkomuksesta kärsineen osapuolen on annettava purku-uhkainen varoitus viipymättä sopimusrikkomuksen havaittuaan, jonka jälkeen rikkoneen osapuolen tulee asian luonne huomioiden viipymättä korjata käytöksensä sopimusta vastaavaksi välttääkseen sopimuksen purun.

Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästyksiset ovat toistuvia.

Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkautuessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

- Jos sopimusrikkomus on olennainen, voi sopimusta rikkoneen vastapuoli purkaa sopimuksen päättymään välittömästi.
- Olennaisen sopimusrikkomuksen määritelmä on oltava selkeä. Minkälaista virhettä tai laiminlyöntiä edellytetään, jotta kyseessä on olennainen sopimusrikkomus, joka oikeuttaa purkamaan sopimuksen.
- Purkamisen on yksipuolinen toimi. Se on tärkeää tehdä sopimuksen, yleisten sopimusehtojen tai lain edellyttämässä muodossa oikealle taholle ja oikea-aikaisesti. Näyttö olennaisesta sopimusrikkomuksesta on oltava selkeä ja todistettava.
- Purku-uhkaisen varoituksen voimassaolo on suhteutettava sopimuksen sisältöön, ja ajan kuluessa varoitus menettää merkitystään. Mikäli katsotaan, ettei aiemmin tehtyyn purku-uhkaiseen varoitukseen enää voida vedota, tulee tällöin tehdä uusi, mikäli tilanne niin vaatii.
- Purkamisen seurauksena sopimusvelvoitteet lakkaavat välittömästi, eikä kumpikaan osapuoli ole sopimuksen purkamisen jälkeen velvollinen suorittamaan sopimuksen perusteella mitään. Jos osapuolet ovat jo ennättäneet tehdä suorituksia, tulee suoritukset pääsääntöisesti puolin ja toisin palauttaa.

- Purkutilanteessa täytyy ennakoida ja turvata palveluiden keskeyttämätön jatkuminen, mikäli se on mahdollista.
- Tilanne, jossa on ilmeinen uhka olennaisen sopimusrikkomuksen tapahtumiseen, liittyy yleensä palveluntarjoajan taloudellisen tilanteen merkittävään heikkenemiseen, palvelun tai henkilöstön laadun ja saatavuuden turvaamiseen tai avainhenkilöiden yllättävään vaihtumiseen.
- Sopimuksen purkaminen ei ole yleensä määrämuotoinen oikeustoimi eli se voidaan tehdä vapaamuotoisella ilmoituksella, ellei toisin ole sovittu tai säädetty. Purkamisilmoituksessa tulee kuitenkin olla seuraavat asiat:
 - Konkreettiset perustelut sille, miksi sopimus puretaan.
 - Viittaukset sopimuksen kohtiin, joiden nojalla sopimus puretaan.
 - Viittaus aikaisempiin reklamaatioihin, jotka tilaaja on tehnyt. Kuvaus mahdollisesta muusta yhteydenpidosta tilaajan ja palveluntuottajan välillä sopimuksen purkua koskevien ongelmien osalta ja kuvaus, mitä mahdollisuuksia tilaaja on antanut palveluntuottajalle ongelmien korjaamiseksi. Perustelut, miksi palveluntuottajan mahdollisesti suorittamat korjaavat toimenpiteet eivät ole riittäviä.
 - Lyhyt selvitys, kuinka tilaaja ja palveluntuottaja tulevat toimimaan purkamisilmoituksen jälkeen ja kuinka tästä tullaan sopimaan.
- Purkamisilmoitus tulee aina tehdä kirjallisesti kirjeenä tai sähköpostilla.
- Sopimuksen purkamisilmoitus on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun sopimusrikkomus on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Kohtuullinen aika on oltava tiedossa.
- Sopimuksissa on usein ehtoja sopimuksen purkamisesta. Ehdot voivat koskea esimerkiksi olennaisuusvaatimusta tai purkamismenettelyä. Monesti sopimuksissa asetetaan esimerkiksi vaatimus ennakkovaroituksen antamisesta.
- Sopimuksen purkaminen on vakava toimenpide, ja sen edellytykset on aina selvitettävä huolellisesti. Jos tilaaja purkaa sopimuksen ilman riittävää purkamisperustetta, tilaaja voi joutua palveluntuottajalle vahingonkorvausvastuuseen muun muassa palveluntuottajan menettämästä katteesta.

Tarkastuslista

- **Palvelusopimukseen on tarkoituksenmukaista sisällyttää irtisanomisehto sekä määräaikaisissa että toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa.**
- **Sopimuksen purkamista koskevat ehdot tulee määritellä konkreettisesti, jotta niiden soveltamisesta ei syntyisi erimielisyyksiä.**
- **Jos tilaaja aikoo purkaa palvelusopimuksen, tilaajan edustajien on suositeltavaa käydä asia läpi tilaajan omaan organisaatioon kuuluvan juristin tai ulkopuolisen juristin kanssa ennen sopimuksen purkamista. Tällöin tulee varmistaa, että sopimuksen purkamisen edellytykset varmasti täyttyvät ja että tilaaja on ennen sopimuksen purkamista reklamoinut sopimusrikkomuksista asianmukaisesti.**

8 Häiriötilanteet ja poikkeusolot

Varautuminen on **toimintaa**, jossa varmistetaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteutuminen ja sen tehtävien mahdollisimman häiriötön hoito kaikissa tilanteissa. Hankinnoissa varautuminen palveluiden jatkuvuuden hallintaan ei pääsääntöisesti mahdollista riskin siirtämistä toiselle osapuolelle tai riskin poistamista tai välttämistä.

Organisaatiolla on oltava ajantasainen tilannekuva oman palvelutuotannon ja organisaation ulkopuolelta hankittujen palveluiden välisestä suhteesta. Organisaatiolla tulee olla myös ajantasainen tieto siitä, miten organisaation ulkopuolelta hankittavien palveluiden jatkuvuuden hallinta on varmistettu sopimuskauden aikana. Organisaation on kyettävä muodostamaan viivytyksettä sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteissa sekä muissa normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa palvelukohtainen tilannekuva minkälaiset toimenpiteet ja prosessit organisaatio itse ja sopimuskumppanit ovat rakentaneet palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi.

Yhteiskunnan elintärkeät palvelut on kyettävä tuottamaan niin sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteissa kuin muissa normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Elintärkeät toiminnot ja niiden tukitoiminnot ovat organisaatiokohtaisia.

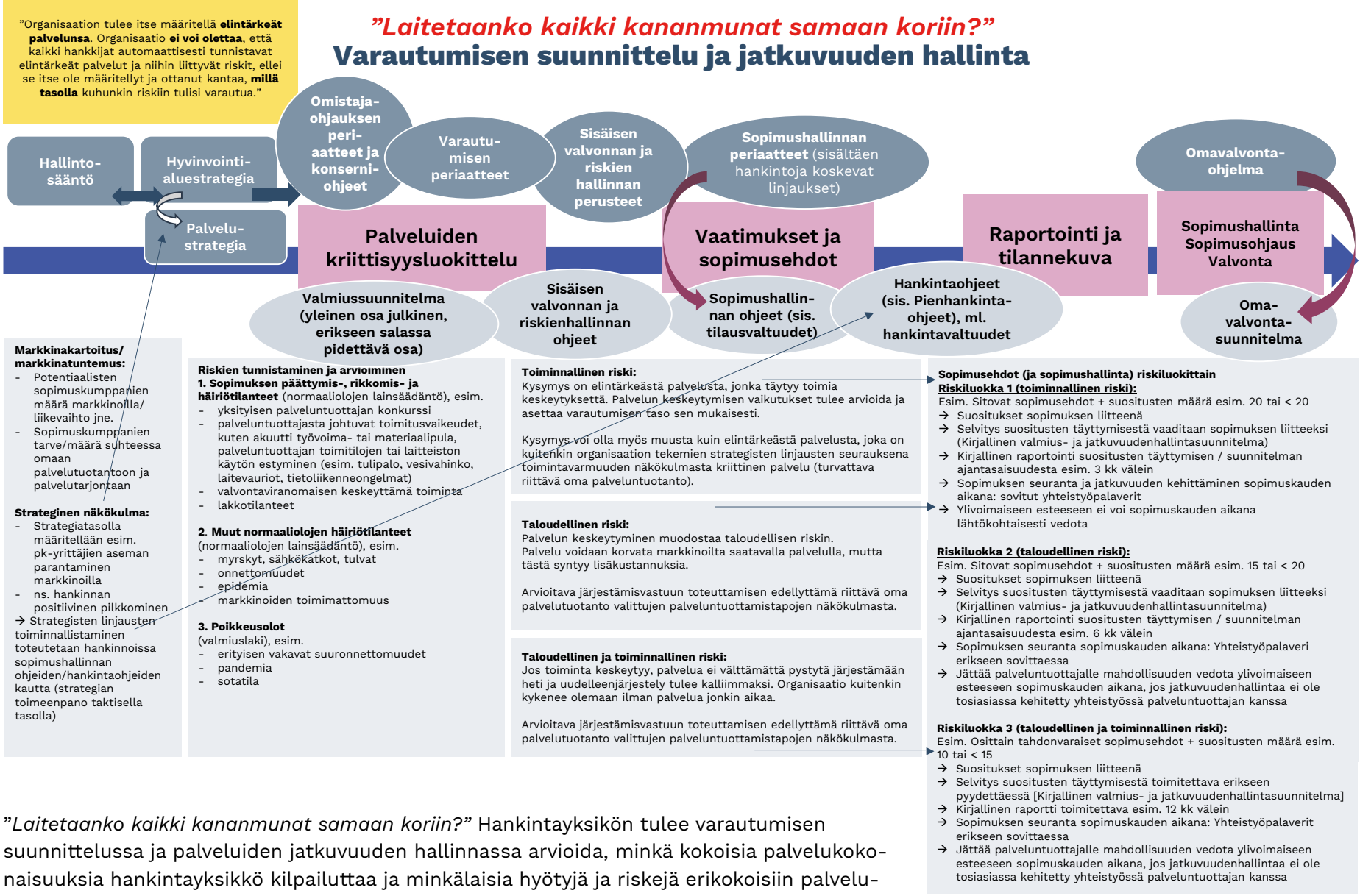
Jos elintärkeitä palveluja hankitaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta sopimusperusteisesti, on varautuminen ulotettava koskemaan myös palvelusopimuksia. Jos elintärkeään palveluun hankitaan tukipalvelua, jonka merkitys tuotettavan palvelun kannalta on välttämätön (esimerkiksi sähkö, lämpö, ruokapalvelu, materiaalit, lääkkeet, kalusto) on varautuminen ulotettava myös näihin sopimuksiin. Jos palvelun tuottaminen on riippuvainen laajemmasta alihankintaketjusta, on varautuminen varmistettava koko alihankintaketjussa. Hankintoja suunniteltaessa on huomioitava, että hankinnan kohteena oleva palvelu voi kuulua sote-järjestämislain 12 §:n mukaisiin palveluihin, mutta palvelua ei ole määritelty organisaatiossa elintärkeäksi palveluksi.

Toiminnan jatkuvuus ja sen suunnittelu ovat viranomaisten ja yritysten normaalia laadukasta toimintaa. Hankinnoissa varautumisen päämäärä on, että tuotettava palvelu ei keskeydy tai se palautuu normaaliksi mahdollisimman pian. Suunnittelemalla toiminnan jatkuvuutta etukäteen hankintayksikkö kehittää häiriönsietokykyä ja palveluiden toimitusvarmuutta myös normaaliolojen häiriötilanteiden varalle. Toiminnan jatkuvuuden hallinnan ja jatkuvuussuunnittelun tavoitteena on ehkäistä mahdollisia häiriöitä, pienentää häiriöiden vaikutuksia

toimintaan sekä turvata organisaation keskeisten toimintojen mahdollisimman nopea uudelleen käynnistäminen häiriöiden jälkeen.

Tässä luvussa esitellään yksi malli, jossa lähtökohtana on hankittavan palvelun sopimuskauden aikainen jatkuvuudenhallinta osana laadukasta sopimushallintaa sekä palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa. On olennaista huomioida, että harva organisaatio toimii yksin. Työtä tehdään yhdessä kumppaniorganisaatioiden ja alihankkijoiden kanssa, ja niiden merkitys jokaisen organisaation toiminnan kannalta on entistä tärkeämpi. Koko palveluverkoston toimintakykyä parannetaan jokaiseen palveluverkoston kuuluvan organisaation omaa toimintavarmuutta kehittämällä. Sopimusehdot strukturoivat sopimuskauden aikaisen jatkuvuudenhallintaprosessin. Sopimusehdoissa lähtökohtana on jatkuvuudenhallinnan tosiasiallinen kehittäminen koko sopimuskauden ajan tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyönä.

Varautumisen suunnittelu ja jatkuvuuden hallinta on yksi kokonaisuus, johon liittyy useita ohjausasiakirjoja. Sopimusperusteinen varautuminen edellyttää, että organisaation varautumista ja jatkuvuudenhallintaa koskevat ohjausasiakirjat muodostavat loogisen kokonaisuuden, ja organisaatiossa asiakirjojen ajantasaisuudesta huolehtiminen on myös käytännön tasolla vastuutettu.



"Laitetaanko kaikki kananmunat samaan koriin?" Hankintayksikön tulee varautumisen suunnittelussa ja palveluiden jatkuvuuden hallinnassa arvioida, minkä kokoisia palvelukokonaisuuksia hankintayksikkö kilpailuttaa ja minkälaisia hyötyjä ja riskejä erikokoisiin palvelukokonaisuuksiin ja osatarjouskokonaisuuksiin liittyy.

8.1 Lainsäädäntötausta

Sote-järjestämislain (612/2021) 15.2 §:n kohtien 5 ja 8 mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava ainakin

- häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta
- sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.

1. Varautuminen sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteisiin (normaaliolojen lainsäädäntö)

Sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteet voivat johtua esimerkiksi yksityisen palveluntuottajan konkurssista, valvontaviranomaisen keskeyttämästä toiminnasta tai palveluntuottajasta johtuvista toimitusvaikeuksista (kuten akuutista työvoima- tai materiaalipulasta, palveluntuottajan toimitilojen tai laitteiston käytön estymisestä, jonka syynä voi olla esimerkiksi tulipalo, vesivahinko, laitevauriot ja tietoliikenneongelmat). Hankintayksikön tulee muun ohessa kiinnittää huomiota siihen, että hankintayksikkö edellyttää palveluntuottajan turvaavan kriittisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saataavuuden myös lakkotilanteiden aikana.

2. Varautuminen normaaliolojen häiriötilanteisiin (normaaliolojen lainsäädäntö)

Normaaliolojen häiriötilanteet ovat tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa myrskyt, sähkökatkot, onnettomuudet ja tulvat. Tilanteet voivat vaatia erityisiä toimia myös valtion johdolta ja viranomaisilta.

3. Varautuminen poikkeusoloihin (valmiuslaki (1552/2011) ja puolustustilalaki (1999/186))

Poikkeusolojen julistaminen edellyttää, ettei tilanteen hallitseminen ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin tai voimavaroin. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Valmiuslain 3 §:ssä on mainittu tarkat määritelmät poikkeusoloille.

Valmiuslaki 3 § Poikkeusolojen määritelmä (lailla 706/2022 muutetussa muodossaan):

- 1) Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila
- 2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii tämän lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista
- 3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva

erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat

- 4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila
- 5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti

6) sellainen

- a) julkisen vallan päätöksentekokykyyn
- b) rajaturvallisuuden tai yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen
- c) välttämättömien sosiaali- ja terveydenhuollon tai pelastustoimen palvelujen saatavuuteen
- d) energian, veden, elintarvikkeiden, lääkkeiden tai muiden välttämättömien hyödykkeiden saatavuuteen
- e) välttämättömien maksu- ja arvopaperipalvelujen saatavuuteen
- f) yhteiskunnallisesti kriittisten liikennejärjestelmien toimivuuteen tai
- g) edellä a–f alakohdassa lueteltuja toimintoja ylläpitävien tieto- ja viestintätekniisten palvelujen tai tietojärjestelmien toimivuuteen kohdistuva uhka, toiminta, tapahtuma tai näiden yhteisvaikutus, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti ja laajamittaisesti estyvät tai lamaantuvat tai joka muulla näihin vakavuudeltaan rinnastuvalla tavalla erityisen vakavasti ja olennaisesti vaarantaa yhteiskunnan toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia.

Valmiuslaki 12 § Varautumisvelvollisuus (lailla 631/2022 muutetussa muodossaan, joka tulee voimaan 1.1.2023)

Valtioneuvoston, valtion hallintoviranomaisten, valtion itsenäisten julkis-oikeudellisten laitosten, muiden valtion viranomaisten ja valtion liikelaitosten sekä hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien, kuntien, kuntayhtymien ja muiden kuntien yhteenliittymien tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa.

Puolustustilalaki 1 §

Valtiollisen itsenäisyyden turvaamiseksi ja oikeusjärjestyksen ylläpitämiseksi voidaan valtakunnan puolustusta tehostaa ja sen turvallisuutta lujittaa saattamalla voimaan puolustustila Suomeen kohdistuvan sodan aikana sekä siihen rinnastettavissa vakavasti yleisen järjestyksen ylläpitämiseen vaikuttavissa sisäisissä, väkivaltaisissa levottomuuksissa, joilla pyritään kumoamaan tai muuttamaan perustuslain mukainen valtiojärjestys.

8.2 Mallisopimusehdot. Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Sote-järjestämislain (612/2021) 15.2 §:n 5 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava ainakin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.

Julkisten hankintojen yleisiä palveluhankintoja koskevien sopimusehtojen soveltamisessa on huomioitava, että ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa:

Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 Palvelut -yleisissä sopimusehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. (JYSE 2014 Palvelut, päivitysversio 04/2022, s. 11.)

Tähän oppaaseen laadittujen mallisopimusehtojen taustalle on rakennettu riskiluokkakohtaiset prosessit, jotka on suunniteltu siten, että mikä tahansa hyvinvointialue voi halutessaan ottaa riskiluokat ja prosessit käyttöön ja tehdä mallisopimusehtoihin ja prosesseihin organisaation omien sääntöjen ja ohjeiden pohjalta tarvittavat palveluhankintakohtaiset tarkennukset ja muutokset.

Mallisopimusehtojen ja tarkastuslistojen tavoitteena on varmistaa, että organisaatio on valmistautunut **ennalta** mahdollisiin sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteisiin sekä normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, huomioinut sote-järjestämislaissa asetetut velvoitteet ja mallintanut omat varautumista koskevat prosessinsa myös hankkiessaan palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sopimukseen perustuen.

Riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voidaan turvata sopimuksen päättymis-, rikkomis- ja häiriötilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa vain, jos organisaatiolla on suunnitelmallinen prosessi hankintojen sopimusperusteiseen varautumiseen, prosessia tukevat sopimusehdot sekä riittävä valvonta, jolla organisaatio varmistaa, että kaikki palveluntuottajat huolehtivat tuottamisestaan palveluista omalta osaltaan kaikissa tilanteissa.

Organisaation tulee tutustua ennen hankinnan valmistelun aloittamista tarkemmin muun ohessa seuraaviin asiakirjoihin:

- [Varautuminen hankinnoissa](#) (Kuntaliitto 2022)
- [Sopimusperusteinen varautuminen: Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille](#) (STM 2019:9)
- [Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset](#) (SOPIVA-suositukset, 2009)
- [Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat mallilausekkeet](#) (SOPIVA-mallilausekkeet, 2009)
- [KUJA-arviointimalli](#) ja [KUJA-arviointimallin ohje](#).

Mallisopimusehdoissa lähtökohtana on, että organisaatio jakaa hankittavat palvelut riskiluokkiin organisaation oman riskiarviointimallin mukaisesti ja valitsee riskiluokan perusteella soveltuvat sopimusehdot ja niiden taustalla olevan sopimuskauden aikaista jatkuvuudenhallinnan kehittämistä tukevan prosessin tason.

Mallisopimusehdoissa sote-järjestämislain tarkoittamat palvelut ehdotetaan jaettavaksi kolmeen riskiluokkaan (riskiluokka 1, riskiluokka 2 ja riskiluokka 3) sen mukaan, kuinka kriittiseksi palveluksi organisaatio katsoo hankittavan palvelun nimenomaisesti varautumisen ja palvelunjatkuvuuden hallinnan näkökulmasta.

Riskiluokka 1 (Toiminnallinen riski): Kysymys on elintärkeästä palvelusta, jonka täytyy toimia keskeytyksettä. Palvelun keskeytymisen vaikutukset tulee arvioida ja asettaa varautumisen taso sen mukaisesti.

Elintärkeitä toimintoja ovat esimerkiksi:

- kiireellinen ensihoito, 2) vaativa erikoissairaanhoido, 3) lääkkeiden ja lääkintätarvikkeiden jakelu, 4) ruokapalvelut (päiväkodit, hoitolaitokset ynnä muut), 5) perusterveydenhuolto ja sosiaalitoimi (muun muassa sosiaali-päivystys ja -kriisipäivystys), 6) varhaiskasvatus, 7) perusopetus, 8) julkinen liikenne, 9) liikenneinfran ylläpito, 10) energiahuolto, 11) tieto- ja viestintä-järjestelmät, 12) vesihuolto, 13) rahti- ja matkustajasatamat, 14) lentokenttä-toiminta Helsinki-Vantaa, 15) jätehuolto, 16) päivittäistavarahuolto, 17) poltto-ainejakelu (*Varautuminen hankinnoissa -opas*, s. 22)

On olennaista huomioida, että hankinnan kohteena oleva palvelu voi olla myös muu kuin elintärkeäksi palveluksi luokiteltu palvelu, joka on kuitenkin organisaation tekemien strategisten linjausten seurauksena varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan (toimitusvarmuuden) näkökulmasta kriittinen (turvattava riittävä oma palveluntuotanto) ja palvelun katsotaan tämän vuoksi kuuluvan riskiluokkaan 1.

Riskiluokka 2 (Taloudellinen riski): Palvelun keskeytyminen muodostaa taloudellisen riskin. Palvelu voidaan korvata markkinoilta saatavalla palvelulla, mutta tästä syntyy lisäkustannuksia.

Riskiluokka 3 (Taloudellinen ja toiminnallinen riski): Jos toiminta keskeytyy, palvelua ei välttämättä pystytä järjestämään heti ja uudelleenjärjestely tulee kalliimmaksi. Organisaatio kuitenkin kykenee olemaan ilman palvelua jonkin aikaa.

Sote-järjestämislain 12.1 §:n mukaan ”Hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaalle annettavia **sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea** hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen, jos niiden hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta on tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi.”

On olennaista huomioida, että hankinnan kohteena oleva palvelu ei ole välttämättä organisaation varautumista ja jatkuvuudenhallintaa koskevan riskiarvioinnin perusteella elintärkeä palvelu, mutta koska se kuuluu sote-järjestämislain tarkoittamiin palveluihin, on hankittavaa palvelua koskevissa sopimuksissa huomioitava sote-järjestämislain 15 §:n mukaiset sopimusehdot.

Esimerkiksi Riskiluokassa 1 kuvatussa Elintärkeät palvelut -listassa olevat vaativat erikoissairaanhoidon palvelut eivät ole välttämättä jokaisen yksittäisen hankittavan erikoissairaanhoidon palvelun osalta elintärkeitä palveluita silloin, kun hankittavaa palvelua tarkastellaan sopimusperusteisen varautumisen tason näkökulmasta (oma palvelutuotanto on riittävää) ja organisaatio voi päätyä riskiarvioinnin perusteella kategorisoimaan hankittavan palvelun riskiluokan 1 sijaan riskiluokkaan 2 tai 3.

Riskiluokka 1	Riskiluokka 2	Riskiluokka 3
<p>Toiminnallinen riski: Kysymys on elintärkeästä palvelusta, jonka täytyy toimia keskeytyksettä. Palvelun keskeytymisen vaikutukset tulee arvioida ja asettaa varautumisen tason mukaisesti.</p>	<p>Taloudellinen riski: Palvelun keskeytyminen muodostaa taloudellisen riskin. Palvelu voidaan korvata markkinoilta saatavalla palvelulla, mutta tästä syntyy lisäkustannuksia.</p>	<p>Taloudellinen ja toiminnallinen riski: Jos toiminta keskeytyy, palvelua ei välttämättä pystytä järjestämään heti ja uudelleenjärjestely tulee kalliimmaksi. Organisaatio kuitenkin kykenee olemaan ilman palvelua jonkin aikaa.</p>
<p>Hankinta kuuluu organisaation ennalta määrittämiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaisiin palveluihin, jotka on organisaatiossa katsottu kuuluvan elintärkeisiin palveluihin ja joissa on huomioitava varautuminen. Kysymys voi olla myös muusta kuin elintärkeästä palvelusta, joka on kuitenkin organisaation tekemien strategisten linjausten seurauksena toimintavarmuuden näkökulmasta kriittisestä palvelusta (turvattava riittävä oma palveluntuotanto).</p>	<p>Hankinta kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaisiin palveluihin, mutta palvelua ei ole määritelty organisaatiossa elintärkeäksi palveluksi. Organisaation tulee kuitenkin arvioitava järjestämisvastuun toteuttamisen edellyttämä riittävä oma palvelutuotanto valittujen palveluntuottamistapojen näkökulmasta ja arvioita tähän liittyvät riskit. Sopimuksen kohteena olevaa palvelua koskevassa sopimuksessa on huomioitava sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) nojalla sopimusehdot häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta sekä sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.</p>	<p>Hankinta kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaisiin palveluihin, mutta palvelua ei ole määritelty organisaatiossa elintärkeäksi palveluksi. Organisaation tulee kuitenkin arvioitava järjestämisvastuun toteuttamisen edellyttämä riittävä oma palvelutuotanto valittujen palveluntuottamistapojen näkökulmasta ja arvioita tähän liittyvät riskit. Sopimuksen kohteena olevaa palvelua koskevassa sopimuksessa on huomioitava sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) nojalla sopimusehdot häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta sekä sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.</p>
<p>Arviointi: Organisaation tulee arvioida toiminnallisen riskin laajuus, seurausvaikutukset ja todennäköisyys sekä palveluntuottajan kyvykkyys palvelun jatkuvuudenhallintaan ja siihen liittyvien riskien minimoimiseen. Organisaation tulee lisätä sopimukseen sitovat velvoitteet koskien palvelun jatkuvuudenhallintaa.</p>	<p>Arviointi: Organisaation tulee arvioida riskin todennäköisyys ja taloudellinen vaikuttavuus sekä palveluntuottajan kyvykkyys palvelun jatkuvuudenhallintaan ja siihen liittyvien riskien minimoimiseen. Varautumista edellytetään palveluntuottajalta, mutta tämä todennäköisesti lisää hankinnan hintaa. Organisaation tulee harkita, muodostuuko varautumisen hinta sopimuksessa suuremmaksi kuin hinta riskin realisoituessa. Myös riskin todennäköisyys vaikuttaa arviointiin. Arvioinnin tukena voi hyödyntää esimerkiksi Varautuminen hankinnoissa -opasta (2022, s. 24). Ks. kohdat 3.5.2 Riskin tunnistaminen arvioimalla vaikutuksia ja 3.5.3 Riskin todennäköisyys ja sen vaikutukset. Organisaation tulee lisätä sopimukseen sitovat velvoitteet koskien palvelun jatkuvuudenhallintaa.</p>	<p>Arviointi: Organisaation tulee arvioida riskin todennäköisyydet sekä taloudellinen ja toiminnallinen vaikuttavuus. Keskeistä on arvioida korvaavan palvelun saatavuus sekä se, kuinka kauan ilman kyseistä palvelua voidaan toimia. Sopimuksessa tulee mahdollisesti varautua ainakin toiminnallisiin riskeihin ja toiminnan jatkuvuuden hallintaan, ellei toiminnan keskeytys ole hyväksyttävissä tai järjestettävissä korvaavalla tavalla. Arvioinnin tukea voi hyödyntää esimerkiksi Varautuminen hankinnoissa -opasta (2022, s. 24). Ks. kohdat 3.5.2 Riskin tunnistaminen arvioimalla vaikutuksia ja 3.5.3 Riskin todennäköisyys ja sen vaikutukset. Organisaation tulee lisätä sopimukseen velvoitteet koskien palvelun jatkuvuudenhallintaa, mutta velvoitteet ovat osittain tahdonvaraisia.</p>
<p>Sopimusehdot ovat sitovia.</p>	<p>Sopimusehdot ovat sitovia.</p>	<p>Sopimusehdot ovat osittain tahdonvaraisia.</p>

Jakaessaan hankittavat palvelut eri riskiluokkiin organisaation tulee tunnistaa ja tiedostaa hankittavaan palveluun liittyvät riskit ja arvioida riskien pohjalta riskiluokittelun ja sitä kautta sopimusehtojen ja prosessin velvoittavuuden tason.

Päätöksen siitä, mihin riskiluokkaan hankinnan kohteena oleva palvelu kuuluu, tekee organisaatio **hyvissä ajoin ennen** hankinnan valmistelun aloittamista. Organisaatiossa on oltava vastuutaho, jonka tehtävä on määritellä mihin riskiluokkaan hankittava palvelu kuuluu. Organisaation on näin ollen huolehdittava siitä, että tähän liittyvät toiminnot ovat vastuutettu huomioiden organisaatiorakenne. Organisaation hankintojen operatiivisesta kilpailutuksesta vastaava yksikkö ei voi olla edellä mainittu vastuutaho. Organisaatio ei voi olettaa tai velvoittaa, että hankintojen operatiivisesta kilpailutuksesta vastaava yksikkö tai yksittäinen kilpailutuksesta vastaava asiantuntija tunnistaa automaattisesti esimerkiksi elintärkeät palvelut ja niihin liittyvät riskit ja ottaa kantaa, millä tasolla ja minkälaisin prosessein kuhunkin riskiin tulee sopimuksissa organisaation kokonaisvarautumisen näkökulmasta varautua.

Hankittavilla palveluilla tulee olla määritelty organisaatiokohtainen palvelunomistaja (esimerkiksi palveluiden järjestämisestä tai kyseisen palvelun kokonaistuotannosta vastaava vastuutaho), joka yhdessä sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan sekä omavalvonnan kanssa ylläpitää tilannekuvaa oman palvelutuotannon ja yksityisen palvelutuotannon välisestä suhteesta ja tasapainosta.

Oppaaseen on laadittu mallisopimusehdot normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuudenhallinnasta (sote-järjestämislain 15.2 §:n 5 kohta) edellä kuvattua riskiluokittelua noudattaen.

Riskiluokittelun mukaisissa mallisopimusehdoissa lähtökohtana on se, että hankkiessaan sote-järjestämislaissa tarkoitettuja palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta ja niiden mahdollisilta alihankkijoilta hyvinvointialue kehittää ja edistää toimintavarmuuttaan vaatimalla sopimuskumppania ja sen mahdollisia alihankkijoita arvioimaan hyvinvointialueen asettamia toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevia suosituksia omassa toiminnassaan ja laatimaan suositusten pohjalta kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman, jonka pohjalta palveluiden jatkuvuuden hallintaa kehitetään yhteistyössä tilaajan kanssa koko sopimuskauden ajan.

Riskiluokkien käytössä keskeisimmät erot ovat siinä,

- kuinka suuren määrän toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevia suosituksia hyvinvointialue edellyttää sopimuskumppanin täyttävän (riskiluokassa 1 suositusten määrä on esimerkiksi 20 tai < 20, riskiluokassa 2 suositusten määrä esimerkiksi 15 tai < 20 ja riskiluokassa 3 suositusten määrä esimerkiksi 10 tai < 15)

- edellytetäänkö valitun palveluntuottajan toimittavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman tarjouksen liitteenä, ennen sopimuksen allekirjoittamista sopimuksen liitteeksi vai edellytetäänkö sen toimittamista sopimuskauden aikana tilaajan erillisestä pyynnöstä
- kuinka usein palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle (raportoinnin tiheys)
- katsooko hyvinvointialue palvelun jatkuvuudenhallinnan kehittämisen olevan hankinnan kohteena olevaan palveluun liittyvien riskien osalta niin merkittävä, että sopimuskauden aikainen jatkuvuudenhallinnan kehittäminen edellyttää **säännöllisiä** sopimuskauden aikaisia sopimuksen seurantapalavereita.

Mallisopimusehdoissa viitataan liitteisiin ja välttämättömät liitteet tulee ottaa osaksi sekä hankinta-asiakirjoja että varsinaista allekirjoitettavaa sopimusta.

8.2.1 Riskiluokka 1 (Toiminnallinen riski)

Riskiluokkaan 1 kuuluvissa hankittavissa palveluissa on kysymys

- elintärkeistä palveluista, joiden täytyy toimia keskeytyksettä. Elintärkeät toiminnot ja niiden tukitoiminnot määritellään aina organisaatiokohtaisesti *tai*
- muusta kuin elintärkeästä palvelusta, joka on kuitenkin organisaation tekemien strategisten linjausten seurauksena toimintavarmuuden näkökulmasta kriittinen palvelu (turvattava riittävä oma palveluntuotanto).

Palvelun keskeytymisen vaikutukset tulee arvioida ja asettaa varautumisen taso sen mukaisesti. Mallisopimusehdot on laadittu siten, että sopimusehtojen ilmaisu on palveluntuottajaa sitova.

Mallisopimusehdot ja niiden taustalla oleva prosessi on laadittu siten, että riskiluokkaan 1 kuuluvien palveluiden sopimusehdoissa edellytetään laajoja asiakirjaliitteitä (suositukset ja kirjallinen valmius- ja varautumissuunnitelma) sopimuksen liitteeksi, tiheää raportointivelvoitetta sekä tilaajan ja palveluntuottajan välisiä säännöllisiä sopimuskauden aikaisia yhteistyöpalavereita palvelun jatkuvuuden hallinnan kehittämiseksi ja turvaamiseksi.

Varautuminen hankinnoissa -oppaassa on kuvattu tarkemmin erilaisia esimerkkejä kilpailutukseen liittyvistä ehdoista sekä pisteytettävistä varautumisen ominaisuuksista (s. 28). Tässä oppaassa lähtökohtana on se, että hankintayksikkö liittää tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen tilaajan suositukset toiminnan jatkuvuuden hallinnalle. Tarjouskilpailun aikana palveluntarjoajan tulee tutustua tilaajan toiminnan jatkuvuuden hallinnalle asettamiin palveluhankintakohtaisiin suosituksiin ja vakuuttaa hankintayksikölle tarjousvaiheessa, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan.

Tarjoajalta tulee edellyttää valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman liittämistä osaksi tarjousta, mutta suunnitelman sisältöä ei arvioida tarjousvaiheessa. Suositukset ja tulevan sopimuskumppanin laatima valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitetään osaksi sopimusta. Palveluiden jatkuvuuden hallintaa kehitetään suositusten ja alustavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman pohjalta tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyöpalavereissa koko sopimuskauden ajan (sopimuksen elinkaaren aikainen jatkuvuudenhallinta).

MALLISOPIMUSEHDOT: Riskiluokka 1 (Toiminnallinen riski)

Luku X Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Palveluntuottaja on tietoinen, että sopimuksen kohteena oleva palvelu on Tilaajan toiminnan jatkuvuuden kannalta (kriittinen tai elintärkeäksi määritelty palvelu), jonka täytyy toimia keskeytyksettä. Tässä sopimuksessa sovittujen palveluiden tai tuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa (toimitusvarmuus) on erittäin tärkeää. Palveluntuottajan on pystyttävä tuottamaan palvelut niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

Arviointiprosessi

Tilaaja on liittänyt tarjouspyynnön liitteeksi palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevat suosituksensa. Palveluntuottaja on tutustunut suosituksiin tarjousvaiheessa ja verrannut oma toimintaansa niihin. Palveluntuottaja vakuuttaa Tilaajalle, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan. Riskien hallinta on järjestelmällistä toimintaa, missä riskit tunnistetaan ja arvioidaan (riskianalyysi) ja niiden hallintakeinot suunnitellaan, toteutetaan ja niitä seurataan (riskienhallinnan keinot).

Palveluntuottaja on tehnyt Tilaajan osoittamien suositusten pohjalta uhka-analyysin, jossa se on tarkastellut palveluntuottamiseen liittyviä merkittävimpiä riskejä, odotettavissa olevia vahinkoja sekä riskienhallintakeinoja Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden näkökulmasta. Palveluntuottajalla on dokumentoitu riskienhallintajärjestelmä, joka on laadittu Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toimintoja tarkastelevan uhka-analyysin pohjalta.

Asiakirjat

Osapuolet toteavat, että Palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta kehitetään sopimuskauden aikana toiminnan jatkuvuus-suunnittelun avulla. Osapuolet korostavat, että sopimuskauden aikaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa on sopimuksen kohteena olevan palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä. Näistä

syistä Osapuolet ovat liittäneet tämän sopimuksen liitteeksi Tilaajan toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset (liite X) sekä Palveluntuottajan palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi laatiman kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman (liite X). Mikäli Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijaa, vastaava suunnitelma on toimitettu myös alihankkijan tai alihankkijoiden osalta (liite X).

Raportointi ja ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus osana omavalvontaa arvioida säännöllisesti oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan tasoa (Tilaajan erikseen määrittämällä tavalla tai hankintayksikön tarjouspyynnön liitteenä toimitetun esimerkkiliitteen, KUJA-arviointimallin pohjalta). Tämä pitää sisällään säännöllisen arvioinnin palvelujen jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä. Merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä arvioinnin keskeisistä johtopäätöksistä tulee raportoida hyvinvointialueelle kolmen (3) kuukauden välein (raportointiliite liitteenä X). Raportissa tulee myös kuvata, miten palveluntuottaja hallitsee näitä riskejä ja minkälaisiin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi.

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle välittömästi häiriötilanteen tai poikkeusolojen vuoksi tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä toimitettava tilannekuva toiminnastaan Tilaajan ilmoittaman menettelytavan mukaisesti (liite X).

Yhteistyöpalaverit

Tilaajan asettamat suositukset ja Palveluntuottajan laatima(t) tai toimittama(t) palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva(t) valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma(t) ovat osa tätä sopimusta (mukaan lukien alihankkijoiden suunnitelmat). Suunnitelma(t) luo(vat) pohjan Tilaajan ja Palveluntuottajan väliselle sopimuksen aikaiselle palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevalle yhteistyölle.

Palvelun jatkuvuuden turvaamista kehitetään Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken yhdessä koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja osallistuu sopimuksen seurantalaveriin vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa. Tilaaja kutsuu palaverit koolle. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaajalta erillistä korvausta sopimuksen seurantalaveriä osallistumisesta. Sopimuksen seurantalaverissa arvioidaan Tilaajan tasolla palvelua koskevan sopimuksen sisältöä ja palvelutuotannon toteutumista sekä käydään läpi ajankohtaisia asioita liittyen raportointiin, mahdollisiin reklamaatioihin, toiminnan kehittämiseen sekä palvelun jatkuvuuden turvaamista koskevaan varautumiseen liittyen.

Suunnittelu ja koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava osaltaan hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman mukaisista kulloinkin voimassa olevista velvoitteista sekä osallistuttava osaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan kuuluvaan valmiussuunnitteluun ja valmiuden ylläpitoon Tilaajan erikseen sopimuskauden aikana antaman ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on osallistuttava kustannuksellaan Tilaajan sopimuskauden aikana itse järjestämään koulutukseen tai valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun, joihin Tilaaja osallistuu Tilaajan erikseen ilmoittamalla tavalla (liite X, viittaus palvelukuvaukseen).

Korvaukset

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaajalta tähän sopimusehtoon liittyvistä velvoitteista erillistä korvausta. Palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja Tilaajan erikseen antamissa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittäminen, varastointivollisuus, raportointi ja niin edelleen) sisältyvät normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palveluhintaan.

Riskiluokassa 1 mallisopimusehtojen käyttöönotto edellyttää, että kappaleesta 8.3 liitetään erikseen sopimusehtoihin mukaan ylivoimaista estettä koskevat tarkennetut sopimusehdot.

Mikäli tilaajan ja palveluntuottajan välillä on sovittu säännöllisistä palveluiden jatkuvuudenhallinnan kehittämistä koskevista yhteistyöpalavereista sekä palvelun jatkuvuudenhallintaa turvaavista toimenpiteistä normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalta, palveluntuottajalla ei ole *tältä osin* oikeutta vedota normaaliolojen häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen mukaiseen ylivoimaiseen esteeseen sopimuskauden aikana, koska palveluntuottaja on **tosiasiassa** kehittänyt tilaajan kanssa palveluiden jatkuvuudenhallintaa yhteistyössä.

Tarkastuslista

- **Palveluiden kriittisyysluokittelu ja riskien tunnistaminen:** Hankintayksikön tulee tunnistaa oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan kannalta kriittiset palvelut (riskienhallinnan toimenpiteitä vaativat hankinnat), niiden taustalla olevat prosessit, toiminnot ja materiaalit sekä arvioida niiden pohjalta hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa palveluhankintakohtaiset riskit jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta.
- **Satsaa suunnitteluun, vaikuta valmisteluun:** Organisaation tulee varata hankinnan suunnitteluun ja valmisteluun riittävästi aikaa. Sen tulee pystyä

tosiasiallisesti varmistumaan, että sopimusperusteinen varautuminen ja sopimuskauden aikainen jatkuvuudenhallinta (prosessi) on suunniteltu ja kirjattu hankinta-asiakirjoihin riittävällä tarkkuudella ennen hankintamenettelyn käynnistymistä. Suositeltavaa on kuvata varautumista ja jatkuvuudenhallintaa koskevat prosessit sekä vaatimukset tarjouspyynnön liitteenä olevassa erillisessä palvelukuvauksessa, joka on myös allekirjoitet-tavan sopimuksen liite.

- **Varautumiseen ja jatkuvuudenhallintaan tarvitaan kumppanuutta:** Hankintayksikön on hankintaa suunniteltaessa tärkeää arvioida varautumista ja palveluiden jatkuvuudenhallintaa sekä toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevien suositusten täyttämistä myös hankintayksikön oman varautumiskyvyn näkökulmasta. Esimerkiksi toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskeva suositus 22 koskee organisaation kykyä tunnistaa avainroolit ja -henkilöt sekä suunnitella varajärjestelyt. Hankintayksikön on suositeltavaa arvioida hankinnan kohteena olevan palvelun kohdalla, suunnitteleeko ja toteuttaako hyvinvointialue myös oman palvelutuotantonsa jatkuvuudenhallintaa vastavalla tavalla kuin mitä se vaatii yksityiseltä palveluntuottajalta (esimerkkinä henkilöstön määrä ja varautumistoimenpiteet lakkotilanteiden varalta).

Hankintayksikön on palveluiden jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta tärkeää myös arvioida hankittavan palvelun kohteen mukaan se, minkälaiset keinovalikoimat **niin hankintayksiköllä itsellään kuin yksityisellä palveluntuottajalla** on käytettävissä erilaisten normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varautumisen näkökulmasta ja minkälaisia velvoitteita ja/tai rajoitteita esimerkiksi lainsäädäntö eri toimijoille asettaa.

- **Toteuta markkinakartoitus (markkinavuoropuhelu):** Hankintayksikön on suositeltavaa käydä markkinavuoropuhelua hankinnan valmisteluvaiheessa ja myös antaa markkinoilla toimiville yrityksille tietoa tulevaa hankintaa koskevista suunnitelmista ja vaatimuksista. Hankintayksiköllä on markkinavuoropuhelun avulla mahdollisuus käydä keskustelua markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankintayksikön suunnitteleminen toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevien suositusten asettamista, mahdollisen KUJA-arviointimallin käytöstä, valmius- ja jatkuvuudenhallintaa koskevan suunnitelman laadinnasta sekä sopimuskaudenaikaisesta jatkuvuudenhallinnan kehittämistä koskevasta prosessista. Markkinavuoropuhelun tavoitteena on, että valmistelussa olevasta hankinnasta onnistutaan myös sopimusperusteisen varautumisen näkökulmasta tekemään molempia sopijapuolia, tilaajaa ja tulevaa palveluntuottajaa mahdollisimman hyvin palveleva kokonaisuus sopimuskauden ajaksi.
- Hankinnan kohdetta koskevaa markkinavuoropuhelua hyödyntämällä hankintayksiköllä on aito mahdollisuus arvioida yhteistyössä markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankittavaan palveluun liittyviä erityispiirteitä, tarjous-

pyynnön liitteenä olevan sopimusluonnoksen ehtojen sisältöä, niiden kohtuullisuutta sekä mahdollisia muutos- tai tarkennustarpeita.

Markkinavuoropuhelussa hankintayksikkö voi selvittää, ovatko hankintaan liittyvät varautumista koskevat alustavat suunnitelmat toteutuskelpoisia potentiaalisten palveluntarjoajien kannalta. On myös hankintayksikön edun mukaista kuunnella markkinoilla toimivien palveluntarjoajien näkemyksiä siitä, minkälaiset asiat vaikuttavat palvelun jatkuvuudenhallintaan ja minkälaiset jatkuvuudenhallintaa koskevat toimintamallit ja niitä tukevat sopimusehdot ovat kyseisellä toimialalla tarkoituksenmukaisia.

Hankintayksikön on tärkeää huolehtia, että vaatimusten ja sopimusehtojen asettamisessa säilyy tasapaino. Näin varmistetaan se, että markkinoilla toimivien potentiaalisten palveluntarjoajien kiinnostus ja tosiasialliset mahdollisuudet osallistua hankintayksikön järjestämiin tarjouskilpailuihin säilyy ja tarjotut palveluhinnat ovat kohtuullisia ja kilpailukykyisiä. Tämä on viime kädessä niin hankintayksikön kuin sote-järjestämislain mukaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden etu (palveluiden saatavuuden varmistaminen).

- **Erota julkinen ja salainen tieto:** On huomioitava, että hyvinvointialueen valmiussuunnitelma pitää sisällään salassa pidettäviä tietoja, joita ei ole mahdollista luovuttaa markkinoille tarjouskilpailun aikana ilman erillistä salassapitosopimusta. Hankintayksikön tulee näin ollen arvioida ennen tarjouspyynnön julkaisua, mitkä tiedot tarjoajille toimitetaan tarjouspyynnön liitteenä, jotta tarjoajan on mahdollista saada tarvittavat tiedot jatkuvuudenhallintaa koskevan prosessin suunnittelemiseksi ja sitä kautta tarjoushinnan laskemiseksi.
- **Varautumisesta vastaava yhteyshenkilö:** Hankintayksikön tulee vaatia, että palveluntuottaja nimeää varautumisesta vastaavan yhteyshenkilön, jonka nimi, nimike ja lyhyt tehtäväkuva kirjataan kirjalliseen sopimukseen. Hankintayksikön tulee myös vaatia, että nimetyllä vastuuhenkilöllä on nimetty, vastaavan tasoinen varahenkilö. Sopimuksessa olevien nimettyjen yhteyshenkilöiden vaihtumisesta tulee ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti. Tilaajan tulee sopimuksessa edellyttää, että palveluntuottaja vastaa siitä, että se perehdyttää nimeämänsä vastuuhenkilön sopimuksenmukaiseen tehtävään ja saattaa tämän tietotaidon tasoltaan vastaavaan asemaan kuin missä korvattava vastuuhenkilö oli yhteyshenkilön vaihtuessa.
- **Suunnittelu ja koulutus sopimuskauden aikana:** Hankintayksikkö voi määrittellä tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen, kuinka monta tuntia palveluntarjoajan edellytetään käyttävän aika- ja henkilökuntaresurssia (tunti- ja henkilömäärät/sopimusvuosi) valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun. Tämä edellyttää hankintayksiköltä hankinnan kohteen

mukaista ennakkollista suunnittelua sekä tarjoajalta kykyä tehdä tarjousvaiheessa riittävän kattava arviointi kustannuksista, joita palveluntuottajalle tilaajan edellyttämistä sopimuskauden aikaisista velvoitteista syntyy sekä kykyä ottaa kustannukset huomioon palvelunsa hinnoittelussa.

- **Mahdollinen palveluntuottajalle asetettava varastointivelvollisuus:** Mikäli hankittavaan palveluun liittyy varastointivelvoitteita, sopimukseen tulee tehdä erilliset sopimusehdot tämän osalta.

Esimerkki: ”Varastointivelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa kustannuksellaan siitä, että Palveluntuottaja on huolehtinut palvelutuotantonsa toteuttamisen kannalta riittävästä lääkkeiden ja tarvikkeiden varastoinnista niin normaaliolojen häiriötilanteiden kuin poikkeusolojenkin varalta. Mikäli varastointivelvollisuus ylittää palvelukuvauksessa vaaditun minimitason (liite X), varastointivelvollisuu-teen liittyvistä vastuista ja niihin liittyvistä korvauksista sovitaan Tilaajan ja Palveluntuottajan välisessä sopimuksessa erikseen.”

Minimitason asettaminen vaatii hankintayksiköltä erinomaista kykyä arvioida varastoitavien lääkkeiden ja tarvikkeiden vähimmäismäärät eri tilanteiden varalta. Hankintayksikön tulee ottaa sopimusehdoissa huomioon myös mahdolliset valmiusvarastojen lunastusehdot sekä arvioida sopimuskohtaisesti, onko hankintayksikön tarkoituksenmukaista vaatia, että tietyt tuotantolaitokset sijaitsevat Suomessa. Hankintayksikön tulee kiinnittää huomioita sopimusehtoja laatiessaan siihen, minkälaisen valvontamekanismin, raportointivelvollisuuden sekä seuraamus- ja sanktiointijärjestelmän (esimerkiksi sopimussakkotaulukon) se rakentaa varastointivelvollisuuden täyttämisen varmistamiseksi sopimuskauden ajalle.

Hankintayksikön tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi yksityisiltä palveluntuottajilta hoivapalveluita tai terveyden- ja sairaanhoitopalveluita hankkiesseen siihen, miten hankintayksikkö korvaa suojaus- ja peittelytarvikkeiden hankinnoista syntyvät ylimääräiset kulut sopimuskumppaneille tai millä tavoin palveluntarjoajien on tullut ottaa tämä palvelun tarjoushintaa antaessaan huomioon.

- **Toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevat suositukset** (tarjouspyynnön ja allekirjoitettavan sopimuksen liitteenä): Hankintayksikkö on arvioinut mahdolliset palvelun keskeytymisen syyt ja vaikutukset ja asettanut hankinta-asiakirjoissa sopimuskumppanille vaatimukset tiettyjen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten täyttymisestä. Vaadittavien suositusten asettaminen tulee arvioida hankintakohtaisesti ottaen samalla huomioon markkinoilla toimivien sopimuskumppanien määrä ja koko sekä palveluiden saatavuus markkinoilta. Hankintayksikön tulee liittää suositukset esimerkiksi osaksi palvelukuvausta.

- **KUJA-arviointimalli** (tarjouspyynnön ja allekirjoitettavan sopimuksen liitteenä): Hankintayksikkö voi liittää esimerkiksi KUJA-arviointimallin tarjouspyynnön liitteeksi ja ohjeistaa palveluntarjoajaa, että palveluntarjoaja voi halutessaan käyttää arviointimallia valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmansa laadinnan tukena sekä suunnitelman sopimuskauden aikaisen ajantasaisuuden varmistamisessa. Mikäli arviointimallin käyttö on velvoittava, tulee tästä olla erillinen kirjaus hankinta-asiakirjoissa ja sopimusluonnoksen ehdoissa. Hankintayksikön on huomioitava, että KUJA-arviointimallin käyttöönotto ja sen avulla toteutettu analysointi vaatii todennäköisesti myös palveluntarjoajilta merkittävän määrän resurssia. Suositeltavaa on ottaa KUJA-arviointimallin käyttöönotto esille hankintayksikön ja markkinoilla toimivien palveluntarjoajien välisessä markkinavuoropuhelussa sekä hankintayksikön määrittellessä tarjousten jättämiselle varattua tarjous-aikaa.
- **Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma** (sopimuksen liitteeksi): Sopimuskumppani laatii kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmansa hankintayksikön edellyttämien toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten pohjalta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on sopimuskumppanin selvitys suositusten täyttymisestä. Suunnitelma toimitetaan hankintayksikölle tarjouksen liitteenä. Suositukset ja sopimuskumppanin laatima kirjallinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitetään osaksi sopimusta (sopimuksen liite), jonka pohjalta varautumista ja jatkuvuudenhallintaa valvotaan ja kehitetään sopimuskauden aikana.
- **Yhteistyöpalaverit ja jatkuvuudenhallinnan kehittäminen sopimuskauden aikana:** Palvelun jatkuvuudenhallintaa kehitetään ja seurataan sopimuskauden aikana erikseen sovitussa tilaajan ja palveluntuottajan välisissä yhteistyöpalavereissa. Hankinnan kohteesta ja sopimuskumppanien määrästä riippuen yhteistyöpalavereita on mahdollista järjestää myös siten, että kaikki sopimuskumppanit osallistuvat yhteistyöpalaveriin yhtä aikaa.
- **Raportointi:** Palveluntuottajalta tulee edellyttää sopimuskauden aikaisista kirjallista raporttia jatkuvuudenhallintasuunnitelman ajantasaisuudesta (suositusten täyttymisestä, muutoksista ja niin edelleen). Raportti tulee toimittaa tilaajalle ilman erillistä pyyntöä esimerkiksi kolmen (3) kuukauden välein. Hankintayksikkö voi liittää tarjouspyynnön osaksi tietyn tyyppisen raportointipohjan, jota se edellyttää sopimuskumppanin käyttävän sopimuskauden aikana, tai asettaa palvelukuvauksessa vähimmäisvaatimukset niistä tiedoista, joita raportin tulee pitää sisällään. Tilaajalla voi olla myös käytössä sähköinen raportointijärjestelmä, johon tilaajan tulee sopimuksessa edellyttää palveluntuottajan laativan tarvittavat raportit. Vastaavalla tavalla myös tilaajan edellyttämä ilmoitusmenettely voidaan kuvata erillisessä tarjouspyynnön palvelukuvaus-liitteessä, joka liitetään osaksi kirjallista sopimusta.

- **Varautuminen maksaa, molemmille sopijapuolille.** Hankintayksikön tulee arvioida ennen hankintamenettelyn käynnistämistä, mistä toimenpiteistä palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tilaajalta erillinen korvaus ja mitkä velvoitteet tulee laskea osaksi tarjoushintaa. Palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja tilaajan erikseen antamisessa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittäminen, varastointivelvollisuus, raportointi ja niin edelleen) on suositeltavaa vaatia sisällytettävän normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palveluhintaan.

8.2.2 Riskiluokka 2 (Taloudellinen riski)

Riskiluokkaan 2 kuuluvissa hankittavissa palveluissa on kysymys

- palvelusta, jonka keskeytyminen muodostaa taloudellisen riskin ja
- palvelusta, joka voidaan korvata markkinoilta saatavalla palvelulla, mutta tästä syntyy lisäkustannuksia tai
- palvelusta, jonka yhteydessä on arvioitava järjestämisvastuun toteuttamisen edellyttämä riittävä oma palvelutuotanto valittujen palveluntuottamistapojen näkökulmasta.

Palvelun keskeytymisen vaikutukset tulee arvioida ja asettaa varautumisen taso sen mukaisesti. Mallisopimusehdot on laadittu siten, että sopimusehtojen ilmaisu on palveluntuottajaa sitova.

Mallisopimusehdot ja niiden taustalla oleva prosessi on laadittu siten, että riskiluokkaan 2 kuuluvien palveluiden sopimusehdoissa edellytetään asiakirjaliitteitä (suositukset ja kirjallinen valmius- ja varautumissuunnitelma) sopimuksen liitteeksi, esimerkiksi puolivuositain toteutettavaa raportointivelvoitetta sekä tilaajan ja palveluntuottajan välisiä **erikseen** sovittavia sopimuskauden aikaisia yhteistyöpalavereita palvelun jatkuvuuden hallinnan kehittämiseksi ja turvaamiseksi.

Varautuminen hankinnoissa -oppaassa on kuvattu tarkemmin erilaisia esimerkkejä kilpailutukseen liittyvistä ehdoista sekä pisteytettävistä varautumisen ominaisuuksista (s. 28). Tässä oppaassa lähtökohtana on se, että hankintayksikkö liittyy tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen tilaajan suositukset toiminnan jatkuvuuden hallinnalle. Tarjouskilpailun aikana palveluntarjoajan tulee tutustua tilaajan toiminnan jatkuvuuden hallinnalle asettamiin palveluhankintakohtaisiin suosituksiin, ja vakuuttaa hankintayksikölle tarjousvaiheessa, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan. Tarjoajan ei edellytetä liittävän valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman osaksi tarjousta eikä suunnitelman sisältöä arvioida

tarjousvaiheessa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on kuitenkin toimitettava tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Suositukset ja tulevan sopimuskumppanin laatima valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitetään osaksi sopimusta. Palveluiden jatkuvuuden hallintaa kehitetään suositusten ja alustavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman pohjalta, mikäli tilaaja ja palveluntuottaja yhdessä **erikseen** arvioivat sopimuskauden aikaiset yhteistyöpalaverit tarpeellisiksi (sopimuksen elinkaaren aikainen jatkuvuudenhallinta).

MALLISOPIMUSEHDOT: Riskiluokka 2 (Taloudellinen riski)

Luku X Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Palveluntuottaja on tietoinen, että sopimuksen kohteena oleva palvelu on Tilaajan toiminnan jatkuvuuden kannalta kriittiseksi määritelty palvelu, jonka täytyy toimia keskeytyksettä. Tässä sopimuksessa sovittujen palveluiden tai tuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa (toimitusvarmuus) on erittäin tärkeää. Palveluntuottajan on pystyttävä tuottamaan palvelut niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

Arviointiprosessi

Tilaaja on liittänyt tarjouspyynnön liitteeksi palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevat suosituksensa. Palveluntuottaja on tutustunut suosituksiin tarjousvaiheessa ja verrannut omaa toimintaansa niihin. Palveluntuottaja vakuuttaa Tilaajalle, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan. Riskien hallinta on järjestelmällistä toimintaa, missä riskit tunnistetaan ja arvioidaan (riskianalyysi) ja niiden hallintakeinot suunnitellaan, toteutetaan ja niitä seurataan (riskienhallinnan keinot).

Palveluntuottaja on tehnyt Tilaajan osoittamien suositusten pohjalta uhka-analyysin, jossa se on tarkastellut palveluntuottamiseen liittyviä merkittävimpiä riskejä, odotettavissa olevia vahinkoja sekä riskienhallintakeinoja Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden näkökulmasta. Palveluntuottajalla on dokumentoitu riskienhallintajärjestelmä, joka on laadittu Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toimintoja tarkastelevan uhka-analyysin pohjalta.

Asiakirjat

Osapuolet toteavat, että Palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta kehitetään sopimuskauden aikana toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet korostavat, että sopimuskauden ai-

kaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa on sopimuksen kohteena olevan palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä. Näistä syistä Osapuolet ovat liittäneet tämän sopimuksen liitteeksi Tilaajan toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset (liite X) sekä Palveluntuottajan palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi laatiman kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman (liite X). Mikäli Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijaa, vastaava suunnitelma on toimitettu myös alihankkijan tai alihankkijoiden osalta (liite X).

Raportointi ja ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus osana omavalvontaa arvioida säännöllisesti oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan tasoa (Tilaajan erikseen määrittämällä tavalla tai hankintayksikön tarjouspyynnön liitteenä toimitetun esimerkkiliitteen, KUJA-arviointimallin pohjalta). Tämä pitää sisällään säännöllisen arvioinnin palvelujen jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä. Merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä arvioinnin keskeisistä johtopäätöksistä tulee raportoida hyvinvointialueelle kuuden (6) kuukauden välein (raportointiliite liitteenä X). Raportissa tulee myös kuvata, miten palveluntuottaja hallitsee näitä riskejä ja minkälaisiin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi.

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle välittömästi häiriötilanteen tai poikkeusolojen vuoksi tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä toimitettava tilannekuva toiminnastaan Tilaajan ilmoittaman menettelytavan mukaisesti (liite X).

Yhteistyöpalaverit

Tilaajan asettamat suositukset ja Palveluntuottajan laatima(t) tai toimittama(t) palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva(t) valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma(t) ovat osa tätä sopimusta (mukaan lukien alihankkijoiden suunnitelmat). Suunnitelma(t) luo(vat) lähtökohdan Tilaajan ja Palveluntuottajan väliselle erikseen toteutettavalle sopimuksen aikaiselle palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevalle yhteistyölle.

Palvelun jatkuvuuden hallintaa kehitetään Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken yhdessä suositusten ja Palveluntuottajan toimittaman alustavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman pohjalta sopimuskauden aikana, mikäli Tilaaja ja Palveluntuottaja yhdessä arvioivat erikseen sopimuskauden aikaiset yhteistyöpalaverit tarpeelliseksi (sopimuksen elinkaaren aikainen jatkuvuudenhallinta).

Palveluntuottaja on sitoutunut osallistumaan sopimuksen seurantalaveriin vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Tilaaja kutsuu palaverit koolle. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaajalta erillistä korvausta

sopimuksen seurantalavereihin osallistumisesta. Sopimuksen seurantalaverissa arvioidaan Tilaajan tasolla palvelua koskevan sopimuksen sisältöä ja palvelutuotannon toteutumista sekä käydään läpi ajankohtaisia asioita liittyen raportointiin, mahdollisiin reklamaatioihin, toiminnan kehittämiseen sekä palvelun jatkuvuuden turvaamista koskevaan varautumiseen liittyen.

Suunnittelu ja koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava osaltaan hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman mukaisista kulloinkin voimassa olevista velvoitteista sekä osallistuttava osaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan kuuluvaan valmiussuunnitteluun ja valmiuden ylläpitoon Tilaajan erikseen sopimuskauden aikana antaman ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on osallistuttava kustannuksellaan Tilaajan sopimuskauden aikana itse järjestämään koulutukseen tai valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun, joihin Tilaaja osallistuu Tilaajan erikseen ilmoittamalla tavalla (liite X, viittaus palvelukuvaukseen).

Korvaukset

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaajalta tähän sopimusehtoon liittyvistä velvoitteista erillistä korvausta. Palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja Tilaajan erikseen antamissa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittäminen, varastointivelvollisuus, raportointi ja niin edelleen) sisältyvät normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palveluhintaan.

Riskiluokassa 2 mallisopimusehtoja käytettäessä kappaleesta 8.3 ei voi liittää erikseen sopimusehtoihin mukaan ylivoimaista estettä koskevia rajoituksia, jos tilaajan ja palveluntuottajan välillä ei ole sovittu säännöllisistä palveluiden jatkuvuuden hallintaa kehittävästä yhteistyöpalavereista eikä palvelun jatkuvuudenhallintaa turvaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajalle jää edelleen mahdollisuus vedota JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen mukaiseen ylivoimaiseen esteeseen normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sopimuskauden aikana, jos tilaaja ei ole **tosiasiassa** kehittänyt palveluiden jatkuvuudenhallintaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Tarkastuslista

- **Palveluiden kriittisyysluokittelu ja riskien tunnistaminen:** Hankintayksikön tulee tunnistaa oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan kannalta kriittiset palvelut (riskienhallinnan toimenpiteitä vaativat hankinnat), niiden taustalla olevat prosessit, toiminnot ja materiaalit sekä arvioida niiden pohjalta hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa palveluhankintakohtaiset riskit jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta.
 - **Satsaa suunnitteluun, vaikuta valmisteluun:** Organisaation tulee varata hankinnan suunnitteluun ja valmisteluun riittävästi aikaa. Sen tulee pystyä tosiasiallisesti varmistumaan, että sopimusperusteinen varautuminen ja sopimuskauden aikainen jatkuvuudenhallinta (prosessi) on suunniteltu ja kirjattu hankinta-asiakirjoihin riittäväällä tarkkuudella ennen hankintamettelyn käynnistymistä. Suositeltavaa on kuvata varautumista ja jatkuvuudenhallintaa koskevat prosessit sekä vaatimukset tarjouspyynnön liitteenä olevassa erillisessä palvelukuvauksessa, joka on myös allekirjoitettavan sopimuksen liite.
 - **Varautumiseen ja jatkuvuudenhallintaan tarvitaan kumppanuutta:** Hankintayksikön on hankintaa suunniteltaessa tärkeää arvioida varautumista ja palveluiden jatkuvuuden hallintaa sekä toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten täyttämistä myös hankintayksikön oman varautumiskyvyn näkökulmasta. Esimerkiksi toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskeva suositus 22 koskee organisaation kykyä tunnistaa avainroolit ja -henkilöt sekä suunnitella varajärjestelyt. Hankintayksikön on suositeltavaa arvioida hankinnan kohteena olevan palvelun kohdalla, suunnitteleeko ja toteuttaako hyvinvointialue myös oman palvelutuotantonsa jatkuvuudenhallintaa vastavalla tavalla kuin mitä se vaatii yksityiseltä palveluntuottajalta (esimerkkinä henkilöstön määrä ja varautumistoimenpiteet lakkotilanteiden varalta).
- Hankintayksikön on palveluiden jatkuvuuden hallinnan näkökulmasta tärkeää myös arvioida hankittavan palvelun kohteen mukaan se, minkälaiset keinovalikoimat niin hankintayksiköllä itsellään kuin yksityisellä palveluntuottajalla on käytettävissä erilaisten normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varautumisen näkökulmasta ja minkälaisia velvoitteita ja/tai rajoitteita esimerkiksi lainsäädäntö eri toimijoille asettaa.
- **Toteuta markkinakartoitus** (markkinavuoropuhelu): Hankintayksikön on suositeltavaa käydä markkinavuoropuhelua hankinnan valmisteluvaiheessa ja myös antaa markkinoilla toimiville yrityksille tietoa tulevaa hankintaa koskevista suunnitelmista ja vaatimuksista. Hankintayksiköllä on markkinavuoropuhelun avulla mahdollisuus käydä keskustelua markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankintayksikön suunnitteleminen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten asettamista, mahdollisen KUJA-arviointimallin käytöstä, valmius- ja jatkuvuudenhallintaa koskevan suunnitelman

laadinnasta sekä sopimuskaudenaikaisesta jatkuvuudenhallinnan kehittämistä koskevasta prosessista. Markkinavuoropuhelun tavoitteena on, että valmistelussa olevasta hankinnasta onnistutaan myös sopimusperusteisen varautumisen näkökulmasta tekemään molempia sopijapuolia, tilaajaa ja tulevaa palveluntuottajaa, mahdollisimman hyvin palveleva kokonaisuus sopimuskauden ajaksi.

- Hankinnankohdetta koskevaa markkinavuoropuhelua hyödyntämällä hankintayksiköllä on aito mahdollisuus arvioida yhteistyössä markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankittavaan palveluun liittyviä erityispiirteitä, tarjouspyynnön liitteenä olevan sopimusluonnoksen ehtojen sisältöä, niiden kohtuullisuutta sekä mahdollisia muutos- tai tarkennustarpeita.

Markkinavuoropuhelussa hankintayksikkö voi selvittää, ovatko hankintaan liittyvät varautumista koskevat alustavat suunnitelmat toteutuskelpoisia potentiaalisten palveluntarjoajien kannalta. On myös hankintayksikön edun mukaista kuunnella markkinoilla toimivien palveluntarjoajien näkemyksiä siitä, minkälaiset asiat vaikuttavat palvelun jatkuvuudenhallintaan ja minkälaiset jatkuvuudenhallintaa koskevat toimintamallit ja niitä tukevat sopimusehdot ovat kyseisellä toimialalla tarkoituksenmukaisia.

- Hankintayksikön on tärkeää huolehtia, että vaatimuksien ja sopimusehtojen asettamisessa säilyy tasapaino. Näin varmistetaan, että markkinoilla toimivien potentiaalisten palveluntarjoajien kiinnostus ja tosiasialliset mahdollisuudet osallistua hankintayksikön järjestämiin tarjouskilpailuihin säilyy ja tarjotut palveluhinnat ovat kohtuullisia ja kilpailukykyisiä. Tämä on viime kädessä niin hankintayksikön kuin sote-järjestämislain mukaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden etu (palveluiden saatavuuden varmistaminen).
- **Erota julkinen ja salainen tieto:** On huomioitava, että hyvinvointialueen valmiussuunnitelma pitää sisällään salassa pidettäviä tietoja, joita ei ole mahdollista luovuttaa markkinoille tarjouskilpailun aikana ilman erillistä salassapitosopimusta. Hankintayksikön tulee näin ollen arvioida ennen tarjouspyynnön julkaisua, mitkä tiedot tarjoajille toimitetaan tarjouspyynnön liitteenä, jotta tarjoajan on mahdollista saada tarvittavat tiedot jatkuvuudenhallintaa koskevan prosessin suunnittelemiseksi ja sitä kautta tarjoushinnan laskemiseksi.
- **Varautumisesta vastaava yhteyshenkilö:** Hankintayksikön tulee vaatia, että palveluntuottaja nimeää varautumisesta vastaavan yhteyshenkilön, jonka nimi, nimike ja lyhyt tehtäväkuva kirjataan kirjalliseen sopimukseen. Hankintayksikön tulee myös vaatia, että nimetyllä vastuuhenkilöllä on nimetty, vastaavan tasoinen varahenkilö. Sopimuksessa olevien nimettyjen yhteyshenkilöiden vaihtumisesta tulee ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti. Tilaajan tulee

sopimuksessa edellyttää, että palveluntuottaja vastaa siitä, että se perehdyttää nimeämensä vastuuhenkilön sopimuksenmukaiseen tehtävään ja saattaa tämän tietotaidon tasoltaan vastaavaan asemaan kuin missä korvattava vastuuhenkilö oli yhteyshenkilön vaihtuessa.

- **Suunnittelu ja koulutus sopimuskauden aikana:** Hankintayksikkö voi määrittellä tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen, kuinka monta tuntia palveluntarjoajan edellytetään käyttävän aika- ja henkilökuntaresurssia (tunti- ja henkilömäärät/sopimusvuosi) valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun. Tämä edellyttää hankintayksiköltä hankinnan kohteen mukaista ennakkollista suunnittelua sekä tarjoajalta kykyä tehdä tarjousvaiheessa riittävän kattava arviointi kustannuksista, joita palveluntuottajalle tilaajan edellyttämistä sopimuskauden aikaisista velvoitteista syntyy sekä kykyä ottaa kustannukset huomioon palvelunsa hinnoittelussa.
- **Mahdollinen palveluntuottajalle asetettava varastointivelvollisuus:** Mikäli hankittavaan palveluun liittyy varastointivelvoitteita, sopimukseen tulee tehdä erilliset sopimusehdot tämän osalta.

Esimerkki: ”Varastointivelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa kustannuksellaan siitä, että Palveluntuottaja on huolehtinut palvelutuotantonsa toteuttamisen kannalta riittävästä lääkkeiden ja tarvikkeiden varastoinnista niin normaaliolojen häiriötilanteiden kuin poikkeusolojenkin varalta. Mikäli varastointivelvollisuus ylittää palvelukuvauksessa vaaditun minimitason (liite X), varastointivelvollisuuteen liittyvistä vastuista ja niihin liittyvistä korvauksista sovitaan Tilaaajan ja Palveluntuottajan välisessä sopimuksessa erikseen.”

Minimitason asettaminen vaatii hankintayksiköltä erinomaista kykyä arvioida varastoitavien lääkkeiden ja tarvikkeiden vähimmäismäärät eri tilanteiden varalta. Hankintayksikön tulee ottaa sopimusehdoissa huomioon myös mahdolliset valmiusvarastojen lunastusehdot sekä arvioida sopimuskohtaisesti onko hankintayksikön tarkoituksenmukaista vaatia, että tietyt tuotantolaitokset sijaitsevat Suomessa. Hankintayksikön tulee kiinnittää huomioita sopimusehtoja laatiessaan siihen, minkälaisen valvontamekanismin, raportointivelvollisuuden sekä seuraamus- ja sanktiointijärjestelmän (esimerkiksi sopimussakkotaulukon) se rakentaa varastointivelvollisuuden täyttämisen varmistamiseksi sopimuskauden ajalle.

Hankintayksikön tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi yksityisiltä palveluntuottajilta hoivapalveluita tai terveyden- ja sairaanhoitopalveluita hankkiesseen siihen, miten hankintayksikkö korvaa suojaus- ja peittelytarvikkeiden hankinnoista syntyvät ylimääräiset kulut sopimuskumppaneille tai millä tavoin palveluntarjoajien on tullut ottaa tämä palvelun tarjoushintaa antaessaan huomioon.

- **Toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevat suositukset** (tarjouspyynnön ja allekirjoitettavan sopimuksen liitteenä): Hankintayksikkö on arvioinut mahdolliset palvelun keskeytymisen syyt ja vaikutukset ja asettanut hankinta-asiakirjoissa sopimuskumppanille vaatimukset tiettyjen toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevien suositusten täyttymisestä. Vaadittavien suositusten asettaminen tulee arvioida hankintakohtaisesti ottaen samalla huomioon markkinoilla toimivien sopimuskumppanien määrä ja koko sekä palveluiden saatavuus markkinoilta. Hankintayksikön tulee liittää suositukset esimerkiksi osaksi palvelukuvausta.
- **KUJA-arviointimalli** (tarjouspyynnön ja allekirjoitettavan sopimuksen liitteenä): Hankintayksikkö voi liittää esimerkiksi KUJA-arviointimallin tarjouspyynnön liitteeksi ja ohjeistaa palveluntarjoajaa, että palveluntarjoaja voi halutessaan käyttää arviointimallia valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmansa laadinnan tukena sekä suunnitelman sopimuskauden aikaisen ajantasaisuuden varmistamisessa. Mikäli arviointimallin käyttö on velvoitettava, tulee tästä olla erillinen kirjaus hankinta-asiakirjoissa ja sopimusluonnoksen ehtoissa. Hankintayksikön on huomioitava, että KUJA-arviointimallin käyttöönotto ja sen avulla toteutettu analysointi vaatii todennäköisesti myös palveluntarjoajilta merkittävän määrän resursseja. Suositeltavaa ottaa KUJA-arviointimallin käyttöönotto esille hankintayksikön ja markkinoilla toimivien palveluntarjoajien välisessä markkinavuoropuhelussa sekä hankintayksikön määrittellessä tarjousten jättämiselle varattua tarjousaikaa.
- **Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma** (sopimuksen liitteeksi): Sopimuskumppani laatii kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman sa hankintayksikön edellyttämien toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevien suositusten pohjalta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on sopimuskumppanin selvitys suositusten täyttymisestä. Suunnitelma toimitetaan hankintayksikölle ennen sopimuksen allekirjoittamista. Suositukset ja sopimuskumppanin laatima kirjallinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitetään osaksi sopimusta (sopimuksen liite), jonka pohjalta varautuminen ja jatkuvuudenhallintaa valvotaan ja kehitetään sopimuskauden aikana siten kuin tilaajan ja palveluntuottajan kesken on erikseen sovittu.
- **Yhteistyöpalaverit ja jatkuvuudenhallinnan kehittäminen sopimuskauden aikana:** Palvelun jatkuvuudenhallintaa kehitetään ja seurataan sopimuskauden aikana, mikäli tilaaja ja palveluntuottaja arvioivat erikseen sopimuskauden aikaiset yhteistyöpalaverit tarpeelliseksi (sopimuksen elinkaaren aikainen jatkuvuudenhallinta). Hankinnan kohteesta ja sopimuskumppanien määrästä riippuen yhteistyöpalavereita on mahdollista järjestää myös siten, että kaikki sopimuskumppanit osallistuvat yhteistyöpalavereihin yhtä aikaa.

- **Raportointi:** Palveluntuottajalta tulee edellyttää sopimuskauden aikais- ta kirjallista raporttia jatkuvuudenhallintasuunnitelman ajantasaisuudesta (suositusten täyttymisestä, muutoksista ja niin edelleen). Raportti tulee toimittaa tilaajalle ilman erillistä pyyntöä esimerkiksi kuuden (6) kuukauden välein. Hankintayksikkö voi liittää tarjouspyynnön osaksi tietyn tyyppisen raportointipohjan, jota se edellyttää sopimuskauden käyttävän sopimus- kauden aikana, tai asettaa palvelukuvauksessa vähimmäisvaatimukset niistä tiedoista, joita raportin tulee pitää sisällään. Tilaajalla voi olla myös käytössä sähköinen raportointijärjestelmä, johon tilaajan tulee sopimuksessa edellyt- tää palveluntuottajan laativan tarvittavat raportit. Vastaavalla tavalla myös tilaajan edellyttämä ilmoitusmenettely voidaan kuvata erillisessä tarjous- pyynnön palvelukuvaus-liitteessä, joka liitetään osaksi kirjallista sopimusta.
- **Varautuminen maksaa, molemmille sopijapuolille.** Hankintayksikön tulee arvioida ennen hankintamenettelyn käynnistämistä, mistä toimenpiteistä palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tilaajalta erillinen korvaus ja mitkä veloitteet tulee laskea osaksi tarjoushintaa. Palvelun jatkuvuuden turvaa- mista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja tilaajan erikseen antamisessa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalaveriin ja koulutuk- siin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittä- minen, varastointivelvollisuus, raportointi ja niin edelleen) on suositeltavaa vaatia sisällytettävän normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palvelu- hintaan.

8.2.3 Riskiluokka 3 (Taloudellinen ja toiminnallinen riski)

Riskiluokkaan 3 kuuluvissa hankittavissa palveluissa on kysymys

- palvelusta, jonka keskeytyessä palvelua ei pystytä välttämättä järjestämään heti ja uudelleenjärjestely tulee kalliimmaksi *ja*
- palvelusta, jota ilman organisaatio kykenee olemaan jonkin aikaa *ja/tai*
- palvelusta, jonka yhteydessä on arvioitava järjestämisvastuun toteuttamisen edellyttämä riittävä oma palvelutuotanto valittujen palveluntuottamistapojen näkökulmasta.

Palvelun keskeytymisen vaikutukset tulee arvioida ja asettaa varautumisen taso sen mukaisesti. Mallisopimusehdot on laadittu siten, että sopimusehtojen ilmaisu on osittain tahdonvarainen palveluntuottajaan nähden.

Mallisopimusehdot ja niiden taustalla oleva prosessi on laadittu siten, että riski- luokkaan 3 kuuluvien palveluiden sopimusehdoissa ei edellytetä laajoja asia- kirjaliitteitä. Suositukset liitetään osaksi sopimusta, mutta palveluntuottajan laatima kirjallinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on toimitettava tilaajalle tilaajan erillisestä pyynnöstä (ei sopimuksen liite). Palveluntuottajalta

edellytetään 12 kuukauden välein toteutettavaa raportointia. Tilaajan ja palveluntuottajan välillä järjestetään sopimuskauden aikaisia yhteistyöpalavereita palvelun jatkuvuudenhallinnan kehittämiseksi ja turvaamiseksi **erikseen** sovittaessa.

Varautuminen hankinnoissa -oppaassa on kuvattu tarkemmin erilaisia esimerkkejä kilpailutukseen liittyvistä ehdoista sekä pisteytettävistä varautumisen ominaisuuksista (s. 28). Tässä oppaassa lähtökohtana on se, että hankintayksikkö liittää tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen tilaajan suositukset toiminnan jatkuvuudenhallinnalle. Tarjouskilpailun aikana palveluntarjoajan tulee tutustua tilaajan toiminnan jatkuvuudenhallinnalle asettamiin palveluhankinta-kohtaisiin suosituksiin, ja vakuuttaa hankintayksikölle tarjousvaiheessa, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan.

Tarjoajan ei edellytetä liittävän valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman osaksi tarjousta eikä suunnitelman sisältöä arvioida tarjousvaiheessa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa ei toimiteta tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoittamista, vaan erikseen pyydettyä. Huomioitava on, että hankintayksikkö voi pyytää palveluntuottajaa toimittamaan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman ennen sopimuskauden alkua, mutta tätä ei mallisopimusehdoissa velvoiteta. Mikäli hankintayksikkö katsoo, että velvoite on tarpeellista asettaa, tulee mallisopimusehtoihin tehdä tarvittavat muutokset.

Suosituksien ja tulevan sopimuskumppanin laatima valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma liitetään osaksi sopimusta. Palveluiden jatkuvuuden hallintaa kehitetään suositusten ja alustavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman pohjalta, mikäli tilaaja ja palveluntuottaja yhdessä erikseen arvioivat sopimuskauden aikaiset yhteistyöpalaverit tarpeellisiksi (sopimuksen elinkaaren aikainen jatkuvuudenhallinta).

MALLISOPIMUSEHDOT: Riskiluokka 3 (Taloudellinen ja toiminnallinen riski)

Luku X Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Palveluntuottaja on tietoinen, että sopimuksen kohteena oleva palvelu on Tilaajan järjestämismvastuulle kuuluva palvelu, jonka täytyy toimia keskeytyksettä. Tässä sopimuksessa sovittujen palveluiden tai tuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa (toimitusvarmuus) on erittäin tärkeää. Palveluntuottajan on pystyttävä tuottamaan palvelut niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

Arviointiprosessi

Tilaaja on liittänyt tarjouspyynnön liitteeksi palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevat suosituksensa. Palveluntuottaja on tutustunut suosituksiin tarjousvaiheessa ja verrannut omaa toimintaansa niihin. Palveluntuottaja vakuuttaa Tilaajalle, että sen toiminta täyttää kyseiset suositukset koko sopimuksen voimassaoloajan. Riskien hallinta on järjestelmällistä toimintaa, missä riskit tunnistetaan ja arvioidaan (riskianalyysi) ja niiden hallintakeinot suunnitellaan, toteutetaan ja niitä seurataan (riskienhallinnan keinot).

Palveluntuottaja on tehnyt Tilaajan osoittamien suositusten pohjalta uhkianalyysin, jossa se on tarkastellut palveluntuottamiseen liittyviä merkittävimpiä riskejä, odotettavissa olevia vahinkoja sekä riskienhallintakeinoja Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden näkökulmasta. Palveluntuottajalla on dokumentoitu riskienhallintajärjestelmä, joka on laadittu Palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toimintoja tarkastelevan uhkianalyysin pohjalta.

Asiakirjat

Osapuolet toteavat, että Palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää sopimuskauden aikana yhteistyössä Tilaajan kanssa toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet tunnistavat, että sopimuskauden aikaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa voi olla sopimuksen kohteena olevan palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä. Näistä syistä Tilaaja on liittänyt tämän sopimuksen liitteeksi Tilaajan toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset (liite X). Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Tilaajalle 10 arkipäivän sisällä Tilaajan erillisestä kirjallisesta pyynnöstä palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi laatiman kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman (liite X). Mikäli Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijaa, vastaava suunnitelma on toimitettava Tilaajalle 10 arkipäivän sisällä Tilaajan erillisestä kirjallisesta pyynnöstä myös alihankkijan tai alihankkijoiden osalta (liite X). Mikäli Palveluntuottaja ei toimita Tilaajan pyytämää valmius- ja jat-

kuvuudenhallintasuunnitelmaa sopimuksessa asetetussa määräajassa, Palveluntuottajan palvelun katsotaan viivästyneen ja Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajalta (viivästyssakkoa tai sopimussakkoa) siten kuin sopimuksessa on tarkemmin sovittu.

Raportointi ja ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus osana omaovertuuta arvioida säännöllisesti oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan tasoa (Tilaajan erikseen määrittämällä tavalla tai hankintayksikön tarjouspyynnön liitteenä toimittaman esimerkkiliitteen, KUJA-arviointimallin pohjalta). Tämä pitää sisällään säännöllisen arvioinnin palvelujen jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä.

Merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä arvioinnin keskeisistä johtopäätöksistä tulee raportoida hyvinvointialueelle 12 kuukauden välein (raportointiliite liitteenä X). Raportissa tulee myös kuvata, miten palveluntuottaja hallitsee näitä riskejä ja minkälaisiin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi.

Palveluntuottajan on varauduttava siihen, että Palveluntuottaja kykenee ilmoittamaan Tilaajalle välittömästi häiriötilanteen tai poikkeusolojen vuoksi tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä toimittamaan tilannekuvan toiminnastaan Tilaajan ilmoittaman menettelytavan mukaisesti (liite X).

Yhteistyöpalaverit

Sopijapuolet toteavat, että Palveluntuottajan häiriötilanteisiin varautumista ja palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää palvelun jatkuvuuden suunnittelun avulla. Tilaajan tarjouspyynnössä asettamat suositukset ovat osa tätä sopimusta. Palveluntuottaja on sitoutunut toimittamaan sopimuskauden aikana Tilaajalle laatimansa palvelun jatkuvuuden turvaamista koskevan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman Tilaajan erillisestä kirjallisesta pyynnöstä. Suositukset ja suunnitelma luovat pohjan Tilaajan ja Palveluntuottajan väliselle sopimuksen aikaiselle palvelun jatkuvuuden hallintaa koskevalle yhteistyölle.

Tilaaja ja Palveluntuottaja sitoutuvat kehittämään Palvelun jatkuvuuden turvaamista yhdessä sopimuskauden aikana siten kuin Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken sopimuskauden aikana erikseen sovitaan.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan sopimuksen seurantalaveriin vähintään yhden (1) kerran vuodessa, mikäli Tilaaja arvioi sopimuskauden aikana sopimuksen seurantalaverin tarkoituksenmukaisesti yhteistyömuodoksi palvelun jatkuvuudenhallinnan kehittämisessä.

Tilaaaja kutsuu palaverin koolle. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaaajalta erillistä korvausta sopimuksen seurantalaveriinhin osallistumisesta. Sopimuksen seurantalaverissa arvioidaan Tilaaajan tasolla palvelua koskevan sopimuksen sisältöä ja palvelutuotannon toteutumista sekä käydään läpi ajankohtaisia asioita liittyen raportointiin, mahdollisiin reklamaatioihin, toiminnan kehittämiseen sekä palvelun jatkuvuuden turvaamista koskevaan varautumiseen liittyen.

Suunnittelu ja koulutukset

Palveluntuottajan on huolehdittava osaltaan hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman mukaisista kulloinkin voimassa olevista velvoitteista sekä osallistuttava osaltaan Tilaaajan erillisestä pyynnöstä sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan kuuluvaan valmiussuunnitteluun ja valmiuden ylläpitoon Tilaaajan erikseen sopimuskauden aikana antaman ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on osallistuttava kustannuksellaan Tilaaajan sopimuskauden aikana itse järjestämään koulutukseen tai valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun, joihin Tilaaaja osallistuu Tilaaajan erikseen ilmoittamalla tavalla (liite X, viittaus palvelukuvaukseen).

Korvaukset

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa Tilaaajalta tähän sopimusehtoon liittyvistä velvoitteista erillistä korvausta. Palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja Tilaaajan erikseen antamissa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalaveriinhin ja koulutuksiin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittäminen, varastointivelvollisuus, raportointi ja niin edelleen) sisältyvät normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palveluhintaan.

Riskiluokassa 3 mallisopimusehtoja käytettäessä kappaleesta 8.3 ei voi liittää erikseen sopimusehtoihin mukaan ylivoimaista estettä koskevia rajoituksia, jos tilaaajan ja palveluntuottajan välillä ei ole sovittu säännöllisistä palveluiden jatkuvuudenhallintaa kehittävästä yhteistyöpalaverista eikä palvelun jatkuvuudenhallintaa turvaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajalle jää edelleen mahdollisuus vedota JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen mukaiseen ylivoimaiseen esteeseen normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sopimuskauden aikana, jos tilaaaja ei ole **tosiasiassa** kehittänyt palveluiden jatkuvuudenhallintaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Tarkastuslista

- **Palveluiden kriittisyysluokittelu ja riskien tunnistaminen:** Hankintayksikön tulee tunnistaa oman varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan kannalta kriittiset palvelut (riskienhallinnan toimenpiteitä vaativat hankinnat), niiden taustalla olevat prosessit, toiminnot ja materiaalit sekä arvioida niiden pohjalta hankinnan suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa palveluhankintakohtaiset riskit jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta.
- **Satsaa suunnitteluun, vaikuta valmisteluun:** Organisaation tulee varata hankinnan suunnitteluun ja valmisteluun riittävästi aikaa. Sen tulee pystyä tosiasiallisesti varmistumaan, että sopimusperusteinen varautuminen ja sopimuskauden aikainen jatkuvuudenhallinta (prosessi) on suunniteltu ja kirjattu hankinta-asiakirjoihin riittävällä tarkkuudella ennen hankintamenettelyn käynnistymistä. Suositeltavaa on kuvata varautumista ja jatkuvuudenhallintaa koskevat prosessit sekä vaatimukset tarjouspyynnön liitteenä olevassa erillisessä palvelukuvauksessa, joka on myös allekirjoitettavan sopimuksen liite.
- **Varautumiseen ja jatkuvuudenhallintaan tarvitaan kumppanuutta:** Hankintayksikön on hankintaa suunniteltaessa tärkeää arvioida varautumista ja palveluiden jatkuvuuden hallintaa sekä toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten täyttämistä myös hankintayksikön oman varautumiskyvyn näkökulmasta. Esimerkiksi toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskeva suositus 22 koskee organisaation kykyä tunnistaa avainroolit ja -henkilöt sekä suunnitella varajärjestelyt. Hankintayksikön on suositeltavaa arvioida hankinnan kohteena olevan palvelun kohdalla, suunnitteleeko ja toteuttaako hyvinvointialue myös oman palvelutuotantonsa jatkuvuuden hallintaa vastaavalla tavalla kuin mitä se vaatii yksityiseltä palveluntuottajalta (esimerkkinä henkilöstön määrä ja varautumistoimenpiteet lakkotilanteiden varalta).
- Hankintayksikön on palveluiden jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta tärkeää myös arvioida hankittavan palvelun kohteen mukaan se, minkälaiset keinovalikoimat **niin hankintayksiköllä itsellään kuin yksityisellä palveluntuottajalla** on käytettävissä erilaisten normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varautumisen näkökulmasta ja minkälaisia velvoitteita ja/tai rajoitteita esimerkiksi lainsäädäntö eri toimijoille asettaa.
- **Toteuta markkinakartoitus (markkinavuoropuhelu):** Hankintayksikön on suositeltavaa käydä markkinavuoropuhelua hankinnan valmisteluvaiheessa ja myös antaa markkinoilla toimiville yrityksille tietoa tulevaa hankintaa koskevista suunnitelmista ja vaatimuksista. Hankintayksiköllä on markkinavuoropuhelun avulla mahdollisuus käydä keskustelua markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankintayksikön suunnitteleminen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten asettamista, mahdollisen KUJA-arviointimallin käytöstä, valmius- ja jatkuvuudenhallintaa koskevan suunnitelman

laadinnasta sekä sopimuskaudenaikaisesta jatkuvuudenhallinnan kehittämistä koskevasta prosessista. Markkinavuoropuhelun tavoitteena on, että valmistelussa olevasta hankinnasta onnistutaan myös sopimusperusteisen varautumisen näkökulmasta tekemään molempia sopijapuolia, tilaajaa ja tulevaa palveluntuottajaa, mahdollisimman hyvin palveleva kokonaisuus sopimuskauden ajaksi.

- Hankinnan kohdetta koskevaa markkinavuoropuhelua hyödyntämällä hankintayksiköllä on aito mahdollisuus arvioida yhteistyössä markkinoilla toimivien yritysten kanssa hankittavaan palveluun liittyviä erityispiirteitä, tarjouspyynnön liitteenä olevan sopimusluonnoksen ehtojen sisältöä, niiden kohtuullisuutta sekä mahdollisia muutos- tai tarkennustarpeita.
- Markkinavuoropuhelussa hankintayksikkö voi selvittää, ovatko hankintaan liittyvät varautumista koskevat alustavat suunnitelmat toteutuskelpoisia potentiaalisten palveluntarjoajien kannalta. On myös hankintayksikön edun mukaista kuunnella markkinoilla toimivien palveluntarjoajien näkemyksiä siitä, minkälaiset asiat vaikuttavat palvelun jatkuvuuden hallintaan ja minkälaiset jatkuvuudenhallintaa koskevat toimintamallit ja niitä tukevat sopimusehdot ovat kyseisellä toimialalla tarkoituksenmukaisia.
- Hankintayksikön on tärkeää huolehtia, että vaatimuksien ja sopimusehtojen asettamisessa säilyy tasapaino. Näin varmistetaan, että markkinoilla toimivien potentiaalisten palveluntarjoajien kiinnostus ja tosiasialliset mahdollisuudet osallistua hankintayksikön järjestämiin tarjouskilpailuihin säilyy ja tarjotut palveluhinnat ovat kohtuullisia ja kilpailukykyisiä. Tämä on viime kädessä niin hankintayksikön kuin sote-järjestämislain mukaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden etu (palveluiden saatavuuden varmistaminen).
- **Erota julkinen ja salainen tieto:** On huomioitava, että hyvinvointialueen valmiussuunnitelma pitää sisällään salassa pidettäviä tietoja, joita ei ole mahdollista luovuttaa markkinoille tarjouskilpailun aikana ilman erillistä salassapitosopimusta. Hankintayksikön tulee näin ollen arvioida ennen tarjouspyynnön julkaisua, mitkä tiedot tarjoajille toimitetaan tarjouspyynnön liitteenä, jotta tarjoajan on mahdollista saada tarvittavat tiedot jatkuvuudenhallintaa koskevan prosessin suunnittelemiseksi ja sitä kautta tarjoushinnan laskemiseksi.
- **Varautumisesta vastaava yhteyshenkilö:** Hankintayksikön tulee vaatia, että palveluntuottaja nimeää varautumisesta vastaavan yhteyshenkilön, jonka nimi, nimike ja lyhyt tehtäväkuva kirjataan kirjalliseen sopimukseen. Hankintayksikön tulee myös vaatia, että nimetyllä vastuuhenkilöllä on nimetty, vastaavan tasoinen varahenkilö. Sopimuksessa olevien nimettyjen yhteyshenkilöiden vaihtumisesta tulee ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti.

Tilaajan tulee sopimuksessa edellyttää, että palveluntuottaja vastaa siitä, että se perehdyttää nimeämänsä vastuuhenkilön sopimuksenmukaiseen tehtävään ja saattaa tämän tietotaidon tasoltaan vastaavaan asemaan kuin missä korvattava vastuuhenkilö oli yhteyshenkilön vaihtuessa.

- **Suunnittelu ja koulutus sopimuskauden aikana:** Hankintayksikkö voi määritellä tarjouspyynnön liitteenä olevaan palvelukuvaukseen, kuinka monta tuntia palveluntarjoajan edellytetään käyttävän aika- ja henkilökuntaresurssia (tunti- ja henkilömäärät/sopimusvuosi) valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun. Tämä edellyttää hankintayksiköltä hankinnan kohteen mukaista ennakkollista suunnittelua sekä tarjoajalta kykyä tehdä tarjousvaiheessa riittävän kattava arviointi kustannuksista, joita palveluntuottajalle tilaajan edellyttämistä sopimuskauden aikaisista velvoitteista syntyy sekä kykyä ottaa kustannukset huomioon palvelunsa hinnoittelussa.
- **Mahdollinen palveluntuottajalle asetettava varastointivelvollisuus:** Mikäli hankittavaan palveluun liittyy varastointivelvoitteita, sopimukseen tulee tehdä erilliset sopimusehdot tämän osalta.

Esimerkki: ”Varastointivelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa kustannuksellaan siitä, että Palveluntuottaja on huolehtinut palvelutuotantonsa toteuttamisen kannalta riittävästä lääkkeiden ja tarvikkeiden varastoinnista niin normaaliolojen häiriötilanteiden kuin poikkeusolojenkin varalta. Mikäli varastointivelvollisuus ylittää palvelukuvauksessa vaaditun minimitason (liite X), varastointivelvollisuuteen liittyvistä vastuista ja niihin liittyvistä korvauksista sovitaan Tilaajan ja Palveluntuottajan välisessä sopimuksessa erikseen.”

Minimitason asettaminen vaatii hankintayksiköltä erinomaista kykyä arvioida varastoitavien lääkkeiden ja tarvikkeiden vähimmäismäärät eri tilanteiden varalta. Hankintayksikön tulee ottaa sopimusehdoissa huomioon myös mahdolliset valmiusvarastojen lunastusehdot sekä arvioida sopimuskohtaisesti onko hankintayksikön tarkoituksenmukaista vaatia, että tietyt tuotantolaitokset sijaitsevat Suomessa. Hankintayksikön tulee kiinnittää huomioita sopimusehtoja laatiessaan siihen, minkälaisen valvontamekanismin, raportointivelvollisuuden sekä seuraamus- ja sanktiointijärjestelmän (esimerkiksi sopimussakkotaulukon) se rakentaa varastointivelvollisuuden täyttämisen varmistamiseksi sopimuskauden ajalle.

Hankintayksikön tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi yksityisiltä palveluntuottajilta hoivapalveluita tai terveyden- ja sairaanhoitopalveluita hankkiesseen siihen, miten hankintayksikkö korvaa suojaus- ja peittelytarvikkeiden hankinnoista syntyvät ylimääräiset kulut sopimuskumppaneille tai millä tavoin palveluntarjoajien on tullut ottaa tämä palvelun tarjoushintaa antaessaan huomioon.

- **Toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset** (tarjouspyynnön ja allekirjoitettavan sopimuksen liitteenä): Hankintayksikkö on arvioinut mahdolliset palvelun keskeytymisen syyt ja vaikutukset ja asettanut hankinta-asiakirjoissa sopimuskumppanille vaatimukset tiettyjen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten täyttymisestä. Vaadittavien suositusten asettaminen tulee arvioida hankintakohtaisesti ottaen samalla huomioon markkinoilla toimivien sopimuskumppanien määrä ja koko sekä palveluiden saatavuus markkinoilta. Hankintayksikön tulee liittää suositukset esimerkiksi osaksi palvelukuvausta.

Hankintayksikön on olennaista huomioida, että toiminnan jatkuvuudenhallinnan suunnittelua käynnistävä organisaatio ei pysty välttämättä heti täyttämään kaikkia suosituksia ja että se saattaa tarvita siirtymäaikaa suositusten täyttämiseen. Jos hankintayksikkö arvioi, että suositusten täyttämistä vasta myöhemmin sopimuskauden aikana voidaan pitää hyväksyttävänä, voi tämän huomioida esimerkiksi kirjaamalla sopimusehtoihin arviointiprosessia koskevaan kohtaan varauman siitä, että ”*Suosituksia tulee pystyä täyttämään viimeistään pp.kk.vvvv mennessä.*” Hankintayksikön tulee huomioida, että vasta tämän määräajan jälkeen tilaaja voi sopimuskauden aikana vaatia palveluntuottajaa toimittamaan suositusten pohjalta laaditun valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman.

- **KUJA-arviointimalli** (tarjouspyynnön liitteenä): Hankintayksikkö voi liittää esimerkiksi KUJA-arviointimallin tarjouspyynnön liitteeksi ja ohjeistaa palveluntarjoajaa, että palveluntarjoaja voi halutessaan käyttää arviointimallia valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmansa laadinnan tukena sekä suunnitelman sopimuskauden aikaisen ajantasaisuuden varmistamisessa. Mikäli arviointimallin käyttö on velvoittava, tulee tästä olla erillinen kirjaus hankinta-asiakirjoissa ja sopimusluonnoksen ehdoissa. Hankintayksikön on huomioitava, että KUJA-arviointimallin käyttöönotto ja sen avulla toteutettu analysointi vaatii todennäköisesti myös palveluntarjoajilta merkittävän määrän resurssia. Suositeltavaa ottaa KUJA-arviointimallin käyttöönotto esille hankintayksikön ja markkinoilla toimivien palveluntarjoajien välisessä markkinavuoropuhelussa sekä hankintayksikön määriteltävä tarjoustensa jättämiselle varattua tarjousaikaa.
- **Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma** (ei sopimuksen liitteenä, erikseen pyydettyinä): Sopimuskumppanin edellytetään laativan kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmansa hankintayksikön edellyttämien toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevien suositusten pohjalta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on sopimuskumppanin selvitys suositusten täyttymisestä. Suunnitelmaa ei edellytetä toimitettavan hankintayksikölle tarjouksen liitteenä. Suositukset liitetään osaksi sopimusta (sopimuksen liite). Suunnitelmaa ei toimiteta hankintayksikölle ennen sopimuksen allekirjoittamista. Hankintayksikkö luottaa, että tuleva sopimus-

kumppani on laatinut valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Palveluntuottajalla on sopimusehtojen mukaan velvoite toimittaa kirjallinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sopimuksessa erikseen asetetun määräajan sisällä. Hankintayksikön tulee kiinnittää huomiota sopimusehtoja laatiessaan siihen, minkälaisen seuraamus- ja sanktiointijärjestelmän, esimerkiksi sopimussakkotaulukon, se rakentaa sopimuskauden ajalle. Suositeltavaa on, että sopimukseen rakennetaan sopimussakkotaulukko, jossa on otettu huomioon kiinteä euromääräinen sopimussakko sen varalta, että palveluntuottaja ei toimita tilaajalle kirjallista valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa määräajassa tai jättää sen toimittamatta kokonaan.

- **Yhteistyöpalaverit ja jatkuvuudenhallinnan kehittäminen sopimuskauden aikana:** Palvelun jatkuvuuden hallintaa kehitetään ja seurataan sopimuskauden aikana siten kuin tilaajan ja palveluntuottajan kesken erikseen (tarvittaessa) sovitaan. Palveluntuottaja kuitenkin veloitetaan osallistumaan sopimuksen seurantalaveriin vähintään yhden (1) kerran vuodessa, mikäli tilaaja arvioi sopimuskauden aikana sopimuksen seurantalaverin tarkoituksenmukaisesti yhteistyömuodoksi palvelun jatkuvuuden kehittämiseksi. Hankinnan kohteesta ja sopimuskumppanien määrästä riippuen yhteistyöpalavereita on mahdollista järjestää myös siten, että kaikki sopimuskumppanit osallistuvat yhteistyöpalavereihin yhtä aikaa.
- **Raportointi:** Palveluntuottajalta tulee edellyttää sopimuskauden aikaisista kirjallista raporttia jatkuvuudenhallintasuunnitelman ajantasaisuudesta (suositusten täyttymisestä, muutoksista ja niin edelleen). Raportti tulee toimittaa tilaajalle ilman erillistä pyyntöä esimerkiksi 12 kuukauden välein. Hankintayksikkö voi liittää tarjouspyynnön osaksi tietyn tyyppisen raportointipohjan, jota se edellyttää sopimuskumppanin käyttävän sopimuskauden aikana, tai asettaa palvelukuvauksessa vähimmäisvaatimukset niistä tiedoista, joita raportin tulee pitää sisällään. Tilaajalla voi olla myös käytössä sähköinen raportointijärjestelmä, johon tilaajan tulee sopimuksessa edellyttää palveluntuottajan laativan tarvittavat raportit. Vastaavalla tavalla myös tilaajan edellyttämä ilmoitusmenettely voidaan kuvata erillisessä tarjouspyynnön palvelukuvaus-liitteessä, joka liitetään osaksi kirjallista sopimusta.
- **Varautuminen maksaa, molemmille sopijapuolille.** Hankintayksikön tulee arvioida ennen hankintamenettelyn käynnistämistä, mistä toimenpiteistä palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tilaajalta erillinen korvaus ja mitkä veloitteet tulee laskea osaksi tarjoushintaa. Palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva sopimuskauden aikainen yhteistyö ja siihen liittyvät muut sopimusasiakirjassa, sen liitteissä ja tilaajan erikseen antamisessa ohjeissa edellytetyt toimenpiteet (mukaan lukien yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin osallistuminen, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittäminen, varastointivelvollisuus, raportointi ja niin edelleen) on suositeltavaa vaatia sisällytettävän normaaliin palveluntuottajalle maksettavaan palveluhintaan.

8.3 Mallisopimusehdot. Sopimuksen päättymiseen ja rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvä varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden hallinta

Sote-järjestämislain (612/2021) 15.2 §:n 8 kohdan mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava ainakin sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta.

Hankkiessaan palveluja sote-järjestämislain 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla ostopalvelusopimukseen perustuen hyvinvointialueen on varmistettava, että se pystyy huolehtimaan lain 8 §:ssä säädetyistä vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa, muissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Hyvinvointialueen olisi otettava huomioon erilaiset tilanteet, joissa sopimus voi päättyä tai joissa sopimukseen perustuva yksityisen palveluntuottajan palvelutoiminta voi päättyä tai häiriintyä.

Sopimus voi päättyä sopimuksessa sovittuna ajankohtana tai osapuolet voivat sopimuksessa sovitulla tavalla irtisanoa sopimuksen tai purkaa sopimuksen sopimusrikkomuksen perusteella. Huomioitava on, että sopimus saatetaan purkaa myös sopimuksenvastaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja voi myös esimerkiksi hakeutua konkurssiin, tai valvontaviranomainen voi päättää toiminnan keskeyttämisestä tai luvan peruuttamisesta yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitetulla tavalla. Kaikissa eri tilanteissa hyvinvointialueen olisi jo ennakkollisesti sopimusehtojen kautta varmistuttava siitä, että asiakkaat saavat tarpeenmukaiset palvelunsa ja että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan järjestämisvastuuseensa sisältyvistä velvoitteista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on sovittava muun ohessa sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta (sote-järjestämislain 15.2 §:n 8 kohta).

Sopimuksessa on varauduttava sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteisiin sopimalla ennalta siitä, miten toiminnan jatkuvuus ja asiakkaiden palvelut voidaan turvata myös näissä tilanteissa. Hankintayksikön tulee ottaa huomioon, että valvontaviranomainen voi keskeyttää sopimuskumppanin toiminnan, minkä vuoksi hyvinvointialueella tulee olla käytettävissään **ajantasainen tilannekuva** oman palvelutuotannon suhteesta ostopalvelutuotantoon. Tilaajan on pystyttävä äkillisesti muuttuneen tilannekuvan perusteella tekemään nopeitakin ratkaisuja esimerkiksi siitä, miten tilaaja saa korvattua palvelutuotannon häiriintymisen tai keskeytymisen valvontaviranomaisen keskeyttäessä toiminnan tai lainsäätäjistä johtuvista syistä.

Sopimuksessa voidaan sopia esimerkiksi siitä, että hyvinvointialue voi jatkaa konkurssitilanteessa tai sopimuksen purkamistilanteessa väliaikaisesti palvelutoimintaa yksityisen palveluntuottajan sijasta siten, että henkilöstö voisi halutessaan siirtyä hyvinvointialueen palvelukseen ja että hyvinvointialue voisi käyttää yksityisen palveluntuottajan tiloja korvausta vastaan, kunnes asiakkaiden palvelut on saatu järjestettyä muulla tavoin.

Lisäksi sopimuksessa voidaan sopia esimerkiksi vakuuden asettamisesta. Vakuuden asettaminen turvaisi osaltaan häiriötilanteissa palvelujen jatkuvuutta. Normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle tilaajan on tullut arvioida sopimusehdoissa toimintamallit, miten se yksittäisen sopimuskumppanin kohdalla tulee toimimaan.

8.3.1 Esimerkinä: Palvelupoikkeamat ja muut virheet

Koskee sopimuskauden aikaista sopimuksen rikkomis- ja häiriötilannetta.

MALLISOPIMUSEHTO:

Luku X Palvelupoikkeamat ja muut virheet

Palveluntuottajan on tuotettava palvelut virheettömästi ja ilman poikkeamia lainsäädännön, viranomais määräysten, palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti. Palvelussa on virhe, jos palvelu ei täytä lainsäädännössä, viranomais määräyksissä, palvelukuvauksissa tai sopimuksessa asetettuja vaatimuksia.

Palveluntuottajan on virheiden toteamiseksi seurattava palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla palvelujen laatua ja saatavuutta sekä Tilaajan toiminnalle asettamien mahdollisten muiden tavoitetasojen toteutumista (Tilaajan asettama mittaristo). Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajan edellyttämät tiedot sopimuksen liitteenä olevassa palvelukuvauksessa vaaditulla tavalla (liite X). Palveluntuottajan omavalvontaa ja siihen liittyvää omavalvontasuunnitelmaa koskevat ehdot on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteenä olevassa palvelukuvauksessa (liite X).

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti palvelussaan olevasta tai epäilystä sopimusehtojen mukaisesta virheestä välittömästi, kun virhe on tullut sen tietoon, riippumatta siitä, mitä tai kenen kautta tieto virheestä on tullut. Virhe voi tulla tietoon esimerkiksi palveluntuottajan henkilöstön tai asiakkaiden havaintojen kautta taikka viranomaistietojen tai valvontaviranomaiselle tehtyjen kantelujen perusteella. Ilmoitusvelvoitetta koskevat menettelytavat on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteenä olevassa palvelukuvauksessa (liite X).

Tilaaaja voi informoida palveluntuottajaa epäilystä virheestä. Informointi on tehtävä kirjallisesti kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta.

Jos palvelussa on virhe, palveluntuottajan on selvitettävä omalla kustannuksellaan virheen syy ja ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaaajalle kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostilla, virheen syy ja aikataulu virheen korjaamiseksi. Palveluntuottajan on korjattava virhe välittömästi, jos virhe voi vaarantaa vakavasti tai laaja-alaisesti asiakas- tai potilasturvallisuuden tai lakisääteisten hoitoon pääsyn määräaikojen toteutumisen. Muutoin virhe on korjattava viimeistään kahdessa (2) viikossa sen tulemisesta palveluntuottajan tietoon, ellei Tilaaaja aseta muuta määräaikaa virheen korjaamiselle, tai ellei lainsäädännöstä, pakottavasta viranomaismääräyksestä tai palvelukuvauksesta muuta johdu.

Vapauttamisperusteeksi katsotaan sopimuksen luvun [X] mukaisista korvausvastuista virheisiin liittyen palveluntuotannon estävä tai sitä haittaava tapahtuma, joka on palveluntuottajasta riippumaton, johon ei ole ollut kohtuudella mahdollista varautua ja jonka vaikutusta ei voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkäus, tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolesta riippumaton syy (Ylivoimainen este). Palveluntuottaja ei voi vedota ylivoimaisena esteenä itse aiheuttamaansa lakkotilanteeseen.

Jos palveluntuottaja ei pysty täyttämään veloitteitaan sopimuksen luvussa [X] sovitun ylivoimaisen esteen vuoksi, sen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä Tilaaajalle. Palvelutuotannon jatkamisvelvoite määräytyy sen mukaan, mitä kaikki tilanteeseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Palveluntuottajan on välittömästi informoitava asiakkaitaan ylivoimaisesta esteestä. Tilaaajalla on ylivoimaisen esteen sattuessa oikeus ryhtyä sopimuksen luvussa [X] tarkoitettuihin asiakkaiden palveluja koskeviin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaaajalle esteen lakkaamisesta ja palveluntuotannon aloittamisajankohdasta. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta sopimuksen luvun [X] mukaisiin tavanomaisiin korvauksiin ylivoimaisen esteen ajalta.

Normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja koskevaa jatkuvuudenhallintaa koskevista sopimusehdoista on sovittu erikseen sopimuksen luvussa [X].

8.3.2 Esimerkkinä: Vakuudet

Koskee sopimuskauden aikaista sopimuksen rikkomis- ja häiriötilannetta.

MALLISOPIMUSEHTO:

Luku X Vakuudet

Palveluntuottajalla on oltava asiakkaan tai potilaan lakisääteisten palvelujen ja palvelujen jatkuvuuden varmistamiseksi riittävä taloudellinen kantokyky niin, että Palveluntuottajan toiminta toteutuu pitkäjänteisesti ja häiriöttä. Riittävän taloudellisen kantokyvyn varmistamiseksi Tilaaja edellyttää Palveluntuottajalta vakuutta.

Vakuuden tarkoituksena on turvata se, että Palveluntuottajalle ohjatut asiakkaat tai potilaat saavat sopimukseen perustuvat palvelut asianmukaisesti silloin, kun Palveluntuottaja ei pysty tuottamaan palveluja, on aiheuttanut vahinkoa tai jos palvelussa on virhe, joka estää palveluiden saatavuuden. Vakuuden on oltava määrältään riittävä korvaamaan Tilaajalle tai asiakkaalle Palveluntuottajan toiminnasta aiheutuneet vahingot sekä virheellisestä toiminnasta aiheutuvat muut seuraamukset Palveluntuottajan saatavien kattamiseksi. Vakuuden on oltava voimassa sopimuksen mukaisia palveluja tuottaessa koko sopimuksen voimassaoloajan.

Riittäväksi vakuudeksi katsotaan vähintään [X] prosenttia Palveluntuottajan saamasta kahdentoista (12) kuukauden aikana kertyneestä laskennallisesta, arvonlisäverottomasta kiinteästä korvauksesta. Toiminnan käynnistyessä Tilaajalla on oikeus päättää riittäväksi katsomansa vakuuden määrä suhteessa arvioituun asiakasmäärään.

Tilaajalla on oikeus tarkistaa vakuuden määrää vuosittain toteutuneen laskutuksen perusteella. Mikäli tämän perusteella tarvittavaan vakuuteen tulee muutoksia, uuden vakuuden määrästä on sovittava kirjallisesti erikseen. Palveluntuottajan on toimitettava Tilaajalle luotettava selvitys vakuuden tason korjaamisesta ennen sopimusmuutoksen voimaantuloa.

Vakuudeksi hyväksytään ensi sijassa (Tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa kotipaikan omaavan vakuusvaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu Tilaajan hyväksymä vakuussitoumus tai vakuutus)

Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta ja sen ylläpidosta aiheutuvista kustannuksista. Tilaaja voi asetettujen ehtojen nojalla vaatia vakuutta myös ennen kuin Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin.

(Vakuuden asettamista ei edellytetä Tilaajan liikelaitokselta.)

8.3.3 Esimerkkinä: Hyvinvointialueen välitön avustamisvelvollisuus

Koskee normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja.

MALLISOPIMUSEHTO:

Luku X Palveluntuottajan välitön avustamisvelvollisuus

Sen lisäksi, mitä on sovittu JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen luvun 24 mukaisesta avustamisvelvollisuudesta palveluntuottajan vaihtuessa, Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken sovitaan sopimuskauden aikaisesta avustamisvelvollisuudesta seuraavasti:

Tilaajalla on oikeus normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ilman hallintolain mukaista asianosaisen erillistä kuulemistä ja välittömästi Palveluntuottajaa velvoittavina ja voimaantulevina määräyksinä

- ohjata asiakkaita ja potilaita Palveluntuottajan palveluihin
- ohjata Palveluntuottajan asiakkaita asioimaan muualle
- antaa Tilaajalle ja muille tarvittaville viranomaisille tilannetietoja
- velvoittaa Palveluntuottajaa ottamaan vastaan asiakkaita tavanomaista suuremmalla volyymilla. Palveluntuottajalla on kuitenkin velvollisuus vastaanottaa asiakkaita tavanomaista suuremmalla volyymilla ainoastaan niiden voimavarojen rajoissa, jotka Palveluntuottajalla on käytettävissä.
- velvoittaa Palveluntuottajaa antamaan Tilaajalle, muille viranomaisille ja muille palveluntuottajille ajantasaista tilannetietoa Tilaajan päättämässä muodossa ja ajalla sekä
- antaa muita vastaavia, palvelutuotantoa koskevia velvoittavia, asian kannalta perusteltuja määräyksiä.

8.3.4 Esimerkkinä: Ylivoimainen este

Koskee normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja.

MALLISOPIMUSEHTO:

Luku X Ylivoimainen este

JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen lukua 14 tarkennetaan sopijapuolten kesken seuraavasti:

Palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan palvelua oikea-aikaisesti ja oikealaatuisesti myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sopijapuolet ovat sitoutuneet sopimuksen liitteenä olevan palvelukuvauksen (liite X) mukaisesti kehittämään yhteistyötä palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi koko sopimuskauden ajan.

Palvelun jatkuvuuden turvaamisen varmistamista kehitetään sopijapuolten kesken erikseen sovittavin toimintamallein, esimerkiksi raportoimalla ja yhteistyöpalaverein. Yhteistyöpalavereiden pohjan luovat Tilaajan valmiussuunnitelma, sopimukseen liitetyt Tilaajan toiminnan jatkuvuudenhallintaa koskevat suositukset sekä Palveluntuottajan Tilaajalle toimittama palvelun jatkuvuuden turvaamista koskeva kirjallinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (sopimuksen liite X).

Palveluntuottajalla on ollut jo hankinnan kilpailutusvaiheessa sekä ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista tiedossa, että palvelutuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa on palveluiden järjestämisvastuussa olevalle Tilaajalle ensiarvoisen tärkeää ja kyseessä on Tilaajan toiminnan kannalta kriittinen, elintärkeä palvelu. Tilaaja ja Palveluntuottaja kehittävät ja sopivat yhteistyöpalavereissa ennakoivasti toimenpiteistä ja jatkuvuudenhallintaprosesseista **yhdessä**, myös poikkeusolojen ja normaaliolojen häiriötilanteiden varalle. Molemmat sopijapuolet myös hyväksyvät ja sitoutuvat suunnitelmiin **yhdessä**. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteisesti kehittämistä ja sopimista (ennakoivista) toimenpiteistä ja jatkuvuudenhallintaprosesseista myös mahdollisen alihankinnan osalta.

Mikäli Palveluntuottaja laiminlyö omalta osaltaan yhteistyöpalavereissa sovitut toimenpiteet, Palveluntuottajalla ei ole sopimusperusteisesta vastuusta vapautuakseen oikeutta vedota JYSE 2014 Palvelut -ehtojen luvussa 14 mainittuun ylivoimaiseen esteeseen (muun ohessa valmiuslaissa (1552/2011) tarkoitettuun poikkeusoloon tai normaaliolojen häiriötilanteissa poikkeukselliseen olosuhteeseen verrattavaan seikkaan). Palveluntuottaja ei voi vastuullaan olevan palvelun jatkuvuutta turvaavat, **yhteistyössä sovitut** toimenpiteet laiminlyötyään vedota siihen, että häiriötilanteessa tai poik-

keusoloissa olisi kyse sellaisesta hankintasopimuksen täyttymisen estävästä ha hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattuneesta epätavallisesta sopijapuolesta riippumattomasta syystä (poikkeusolo tai poikkeuksellinen olosuhde), joka vaikeuttaisi huomattavasti sopimuksen velvoitteiden täyttymistä ja jota Palveluntuottaja ei ole voinut ottaa etukäteen huomioon ja jonka estävää vaikutusta Palveluntuottaja ei voi poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Palveluntuottaja ei voi vedota enää jälkikäteen, että sillä on huomattavia vaikeuksia saada palvelu toteutettua sovitulla tavalla oikea-aikaisesti ja oikealaatuisesti.

Palveluntuottaja on niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin mahdollisissa poikkeusoloissakin velvollinen tuottamaan sopimuksen mukaisen palvelun siten kuin tässä sopimuksessa on sovittu ilman, että Palveluntuottaja vaatii Tilaaajalta poikkeusoloihin tai poikkeuksellisiin olosuhteisiin vedoten lisäkorvauksia palvelutuotannon varmistamisesta.

Mikäli Palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys Tilaaajalle palvelun luonne huomioiden, Tilaaajalla on oikeus Palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaaajan on pyrittävä ilmoittamaan Palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista. Tilaaajalla ei ole kuitenkaan tätä velvollisuutta äkillisissä normaaliolojen häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa, mikäli Palveluntuottaja ei pysty tuottamaan palvelua sopimuksessa sovitulla tavalla ja siten kuin Tilaaajan ja Palveluntuottajan kesken on sopimuskauden aikana suunniteltu palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

Lisäksi sovelletaan JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen lukua 12.1. (ilmoitusvelvollisuus), 12.3. (viivästyssakko), 12.4. (ennakkomaksu), 12.5. (suorituksesta pidättäytyminen), 12.7. (purkaminen) ja 12.8. (muut pidätykset).

Tarkastuslista

- **Palvelupoikkeamat ja muut virheet** (koskee sopimuskauden aikaista sopimuksen rikkomis- ja häiriötilannetta): Hankintayksikön tulee varautua sopimuksin sopimuskauden aikaisiin palvelupoikkeamiin sekä palvelussa ilmeneviin mahdollisiin virheisiin ja viivästyksiin. Ehtojen tarkoituksena on täsmentää menettelytapoja ja seuraamuksia tilanteissa, joissa palveluntuottajan toiminnassa on virheitä. Virheeksi katsotaan tilanteet, joissa palveluntuottaja ei toimi lainsäädännön tai palveluihin sovellettavien määräysten ja ehtojen mukaisesti. Hankintayksikön tulee kirjata tarjouspyynnön liitteeksi laadittavaan palvelukuvaukseen erilliset ehdot tilaaajan edellyttämästä mittaristosta, raportoinnista, omavalvontasuunnitelmasta sekä ilmoittamismenettelyä koskevista velvoitteista. Hankintayksikön tulee huomioida, että malliso-

pimusehdoissa mainittuja ylivoimaista estettä koskevia ehtoja voi käyttää vain riskiluokkiin 2 ja 3 kuuluvien palveluhankintojen sopimuksissa.

- **Vakuudet** (koskee sopimuskauden aikaista sopimuksen rikkomis- ja häiriötilannetta): Hankintayksikön ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on yksilöitävä palveluntuottajalta edellytettävä vakuus. Hankintayksikön tulee laskea paljonko hankintayksikön erikseen asettama prosenttiosuus palveluntuottajan saamasta kahdentoista (12) kuukauden aikana kertyneestä laskennallisesta, arvonlisäverottomasta kiinteästä korvauksesta on euroissa ja arvioida sen perusteella onko vakuuden euromääräinen taso riittävä kattamaan riskin.

Ennen sopimuksen allekirjoittamista palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle luotettava selvitys vakuuden asettamisesta. Tilaajan vaatima vakuus on päätettävä organisaatiokohtaisesti. Sopimus voidaan allekirjoittaa vasta sitten, kun asetettu vakuus täyttää tilaajan asettamat vaatimukset ja palveluntuottaja on toimittanut tästä luotettavan selvityksen.

Mikäli tilaaja tarkistaa vakuuden arvon sopimusehtojen mukaisesti sopimuskauden aikana, tilaajan tulee laatia vakuuden määrän muutoksesta erillinen sopimuksen muuttamista koskeva asiakirja.

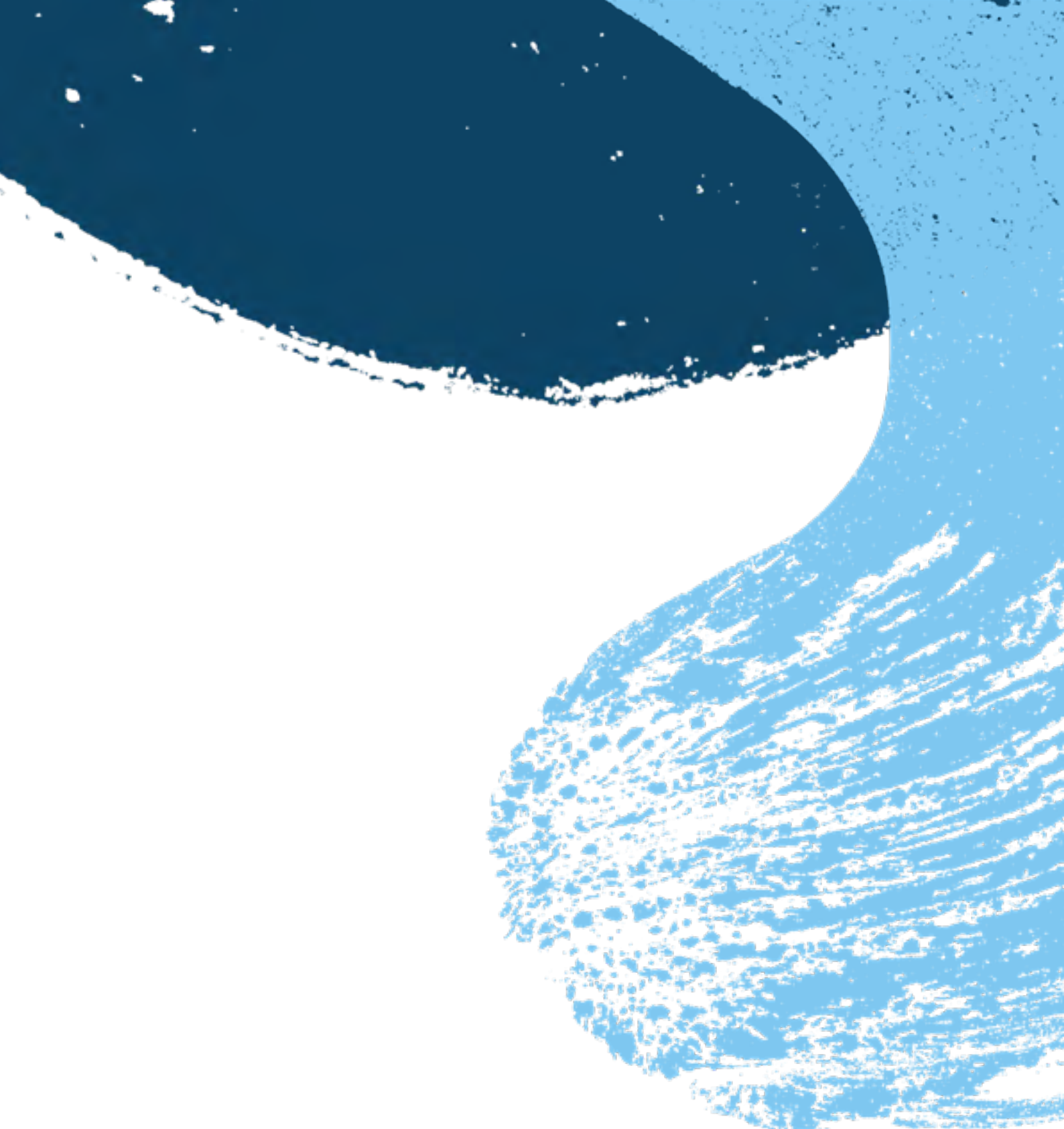
Hankintayksikön on suositeltavaa käydä potentiaalisten markkinoilla toimivien palveluntarjoajien kanssa markkinavuoropuhelua vakuutta ja sen euromääräisen tason asettamista koskevista ehdoista ennen vakuusvelvoitteen liittämistä sopimusluonnokseen. Vakuuden asettaminen tai sen liian korkea euromääräinen suuruus suhteessa palvelutuotannon keskeytymiseen liittyviin riskeihin ja vahinkoihin saattaa heikentää tai estää yksittäisten markkinoilla toimivien palveluntarjoajien mahdollisuuksia osallistua tarjouskilpailuun tai vakuus – sen euromääräisestä arvosta riippuen – nostaa tarjottavien palveluiden hinnan hankintayksikön näkökulmasta kohtuuttoman korkeaksi.

- **Palveluntuottajan tilapäinen avustamisvelvollisuus** (koskee normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja): JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen luku 24 koskee tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan avustamisvelvollisuutta tilaajan suuntaan palveluiden jatkuvuuden varmistamiseksi **sopimuskauden päättymisen jälkeen**.
- Palveluntuottajalla on JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen nojalla velvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa avustaa tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle. Mallisopimusehdossa hyvinvointialueen välitön avustamisvelvollisuus koskee palveluntuottajan välitöntä velvollisuutta avustaa tilaajaa **sopimuskauden aikana**. Tällainen tilanne saattaa syntyä esimerkiksi silloin kun sopimuksen kohteena olevaa palvelua tuotetaan tilaajalle useamman eri sopimuskumppanin toimesta ja yksi tilaa-

jan sopimuskumppaneista on estynyt tuottamasta sopimuksessa sovittua palvelua.

Hankintayksikön tulee arvioida sopimuksen kohteena olevan palvelun mukaan, mihin palvelusopimukseen vaade palveluntuottajan tilapäisestä avustamisvelvollisuudesta kirjataan ja minkälaiset ehdot sopimuskumppanille asetetaan. Mikäli hankittava palvelu kuuluu riskiluokkaan 1, hankintayksikön on suositeltavaa kirjata sopimusehtoihin vaade palveluntuottajan tilapäisestä avustamisvelvollisuudesta. Mikäli hankintayksikkö vaatii palveluntuottajalta tilapäistä avustamisvelvollisuutta, hankintayksikön on suositeltavaa arvioida etukäteen, minkälaisen palveluvolyymien kasvattamiseen (ja aikatauluun) palveluntuottajan on kyettävä tilaajan niin erikseen vaatiessa sekä millä perusteilla tilaaja korvaa sopimuskauden aikana välittömästi avustamisvelvollisuudesta syntyvät kustannukset palveluntuottajalle. Huomioitava on, että syyt tilaajan tilapäistä avustamisvelvollisuutta koskevalle vaatimukselle voivat olla hyvin erilaiset (esimerkiksi tulipalosta johtuva asiakkaiden välitön siirto tai valvontaviranomaisen keskeyttämä toiminta).

- **Ylivoimainen este** (koskee normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja): Huomioitava, että mallisopimusehto on laadittu lähtökohtaisesti palvelun viivästymistä koskevasta näkökulmasta. Mallisopimusehdot on rakennettu käytettäväksi osana riskiluokkaa 1 koskevia sopimusehtoja. Mikäli tilaajan ja palveluntuottajan välillä on sovittu säännöllisistä palveluiden jatkuvuudenhallinnan kehittämistä koskevista yhteistyöpalavereista sekä palvelun jatkuvuuden hallintaa turvaavista toimenpiteistä normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalta, palveluntuottajalla ei ole oikeutta tältä osin vedota normaaliolojen häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa JYSE 2014 Palvelut -yleisten sopimusehtojen mukaiseen ylivoimaiseen esteeseen sopimuskauden aikana, koska palveluntuottaja on tosiasiaassa kehittänyt tilaajan kanssa palveluiden jatkuvuuden hallintaa yhteistyössä.



Hankittavien palvelujen sopimusehdot ja varautuminen sopimuksen päättymiseen

Helsinki 2022

**KUNTA
LIITTO**

Kommun-
förbundet