

LOMAKE: YHTEISPALVELUSOPIMUS

9.2.2007; LUONNOS

1. Sopimusosapuolet

1.1. Toimeksisaaja(t)

1.2. Toimeksiantajat

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

2. Yhteispalveluntehtävät

2.1 Yhteispalveluna tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät

Avustavat asiakaspalvelutehtävät, joita toimeksisaaja hoitaa toimeksiantaja(ie)n puolesta ovat seuraavat: / on lueteltu sopimuksen liitteessä 1.

Jos toimeksisaaja ottaa vastaan yhteispalvelun alaan liittyvän asiakirjan, tulee asiakirjassa tarkoitettu asia vireille sen saavuttua toimeksisaajalle.

2.2 Palvelun laatuvaatimukset

Yhteispalvelutehtävien sisältöä koskevat yleiset laatuvaatimukset ovat seuraavat: / on määritelty tämän sopimuksen liitteessä x.

Toimeksisaajan on ilmoitettava aina laatueroista välittömästi toimeksiantajalle.

3. Yhteispalvelun ohjaus ja valvonta

3.1. Toimeksisaajan valvontavelvollisuus

Toimeksisaaja valvoo oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista seuraavasti:

Toimeksisaaja sitoutuu asettamaan henkilöstölleen yhteispalvelun suorittamista koskevia laatutavoitteita ja ohjaamaan henkilöstöään yhteispalvelutehtävissä tulos- ja kehitys- sekä vastaavissa keskusteluissa. Tavoitteita asetetaan ja yhteispalvelutehtävää käydään läpi _____ kertaa vuodessa edellä mainituissa keskusteluissa.

3.2. Toimeksiantajan ohjaus ja valvonta

Toimeksiantaja(t) ohjaa(vat) ja valvoo(vat) toimeksisaajaa tässä sopimuksessa tarkoitettujen yhteispalvelutehtävien suorittamisessa. Ohjauksen ja valvonnan toteuttamista varten sopimuksen osapuolet asettavat yhteistyöryhmän ja nimeävät siihen edustajansa. Yhteistyöryhmä valitsee keskuudestaan puheenjohtajan./Yhteistyöryhmän puheenjohtajana toimii toimeksiantajan tai -antajien valitsema henkilö. Yhteistyöryhmässä tulee olla vähintään yksi yhteispalvelutehtäviä hoitavaa henkilöstöä edustava henkilö. Yhteistyöryhmä kokoontuu vähintään _____ kertaa vuodessa. Yhteistyöryhmän jäsenet on nimetty sopimuksen liitteessä x.

Sopimuksen osapuolet nimeävät ohjauksen ja valvonnan käytännön yhteistyön tekemistä varten yhteyshenkilöt. Yhteyshenkilöt on nimetty sopimuksen liitteessä x.

Yhteistyöryhmän kokouksissa on käsiteltävä ainakin seuraavat asiat:

- asiakaspalaute ja toimenpiteet sen johdosta,
- yhteispalvelun laatua koskevat poikkeamat ja toimenpiteet sen johdosta,
- tämän sopimuksen mukaisesti erikseen sovittavista asioista päättäminen,
- tämän sopimuksen liitteiden ylläpito ja päivittäminen,
- palveluhenkilöstöä koskevat järjestelyt,
- henkilöstön koulutus ja asiantuntemuksen muu ylläpito,
- tässä sopimuksessa tarkoitettuja tehtäviä koskevat osapuolten väliset erimielisyydet ja niiden ratkaisemistoimenpiteet.

4. Yhteispalvelun sijainti, tilat, varustus ja aukioloajat

Toimipaikka(t), jossa yhteispalvelua tarjotaan sijaitse(vat)e osoitte(i)essa:

Toimitilaa(oja) koskevat turvallisuusvaatimukset (ainakin hallinnollinen, fyysinen, henkilöstö- ja tietoaineistoturvallisuus, vrt. Vahti 2/2000) ovat sopimuksen liitteenä x. (Tietoturvallisuusliitteen salassa pidosta säädetään JulkL 24 §:n 1 mom. 7 kohdassa.)

Toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden _____ kertaa kuukaudessa tapahtuvalle toimeksisaajan tiloissa työskentelylle on varattu seuraavat tilat:

Yhteispalvelupiste(i)essä on asiakkaiden käytössä _____ kappaletta asiakaspäätteitä toimeksiantajien ja muiden viranomaisten verkkopalveluiden käyttämiseksi.

Yhteispalvelussa on käytettävissä ajanvarausjärjestelmä toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden tapaamisaikojen varaamiseksi.

Yhteispalvelua tarjoavassa pisteessä käytetään yhteispalvelun tunnuksia seuraavasti:

Yhteispalvelua tarjoava(t) toimipaikka(t) on(vat) avoinna seuraavasti:

5. Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyn osalta tämän sopimuksen osapuolet ottavat huomioon, ettei yhteispalvelulaki anna mitään itsenäisiä oikeuksia henkilötietojen käsittelyyn, vaan käsittelyn tulee aina perustua yleis- tai erityislaissa olevaan valtuutukseen.

Tämän sopimuksen osapuolet huolehtivat yhteistyössä, että yhteispalvelua hoitavalla toimeksisaajan henkilökunnalla on mahdollisuus päästä käyttämään yhteispalvelutehtävän hoitamisen edellyttämiä rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä. Toimeksisaaja vastaa, että sen henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet näihin rekistereihin ja/tai tietojärjestelmiin. Toimeksisaaja vastaa myös käyttöoikeuksia koskevien tietojen pitämisestä ajantasalla.

Tässä sopimuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittely perustuu sitä koskevaan lainsäädäntöön.

Toimeksisaajalla on tässä sopimuksessa tarkoitettua yhteispalvelutehtävää hoitaessaan mahdollisuus käyttää seuraavia rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä:

Yhteispalvelutehtävää hoitava henkilö ei saa lain tai sen nojalla asetetun veloitteen vastaisesti ilmaista sivulliselle sellaisia tietoja, joita se on edellä mainittuja rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä käyttäessään saanut tietoonsa. Tässä tarkoitettu vaitiolovelvollisuus perustuu seuraaviin säännöksiin:

. Toimeksisaajan on noudatettava tämän sopimuksen liitteessä x olevia määräyksiä tai periaatteita, jotka koskevat:

- 1) yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietoja sisältävien, asiakirjojen, tulosteiden ja muiden sellaisten käsittelyä, säilytystä ja hävittämistä,
- 2) yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietoja sisältävien rekisterien ja tietojärjestelmien käyttöä ja suojausta, sekä
- 3) henkilötietojen käsittelytapautuman ja sen perusteen dokumentointia.

Toimeksiantaja(t) vastaa(vat) siitä, että tämän sopimuksen määräykset ovat henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisia. Toimeksisaaja vastaa siitä, että henkilötietojen käsitellään yhteispalvelussa tämän sopimuksen mukaisesti.

6. Kustannusten jakaminen

Yhteispalvelutehtävien hoitamista ei saa osapuolille tulla taloudellista voittoa. Tämän sopimuksen perusteella maksettavan korvauksen suuruus saadaan määrätä vain siten, että se vastaa tehtävän tuottamisesta aiheutuneiden kokonaiskustannusten määrää (omakustannusarvo).

Yhteispalvelun käynnistämiseksi sen käyttöön hankitaan seuraavat välineet:

Välineiden hankinnasta aiheutuvista kustannuksista sopimusosapuolet vastaavat seuraavin osuuksin:

Toimeksisaaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantaja _____

Toimeksiantajan maksut toimeksisaajalle perustuvat yhteispalvelussa annettuihin suoritteisiin/yhteispalveluun käytetyn ajan mukaan. Suorite/aikahinnat on määritelty tämän sopimuksen liitteessä x.

Suoritteita/yhteispalveluun käytettyä aikaa seurataan seuraavasti:

Toimeksisaaja toimittaa toimeksiantaj(i)alle eritellyn raportin työajan käytöstä laskituksen yhteydessä. Raportin yksityiskohtaisesta sisällöstä osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksisaaja laskuttaa toimeksiantaj(i)aa _____ kuukauden välein. Alle _____ euron maksu siirretään seuraavaan laskutukseen.

Toimeksiantaja(ie)n asiantuntijoiden käyttöön varatusta tilasta maksaa

toimeksiantaja 1 _____ euroa kuukaudessa

toimeksiantaja 2 _____ euroa kuukaudessa

toimeksiantaja 3 _____ euroa kuukaudessa.

7. Yhteispalvelua hoitava henkilöstö

Yhteispalvelutehtäviä toimeksisaajan palveluksessa hoitaa _____ henkilöä.
Henkilöt on nimetty tämän sopimuksen liitteessä x.

Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilökunnan lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia.

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö on saanut tarvittavan tässä sopimuksessa määritellyn koulutuksen.

8. Henkilöstön koulutus ja tuki

Toimeksiantaja järjestää toimeksisaajan henkilöstölle tarpeellisen koulutuksen tämän sopimuksen kohdassa 2 mainittujen tehtävien hoitamiseen. Koulutuksen tarkemmasta sisällöstä osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksiantaja järjestää toimeksisaajan henkilöstölle tarvittavaa täydennyskoulutusta palvelujen muuttuessa ja henkilöstön vaihtuessa. Lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisestä sovitaan erikseen.

Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on toimeksisaajan henkilöstön käytettävissä ja saatavissa sähköisesti verkossa. Materiaalin jakelusta osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksisaajan henkilöstö voi ongelmatapauksissa saada välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa tämän sopimuksen liitteessä x mainituilta toimeksiantajan asiantuntijoilta.

9. Tiedottaminen

Sopimusosapuolet tekevät yhteispalvelua koskevan tiedottamissuunnitelman, jossa täsmennetään osapuolten tiedottamiseen liittyvät vastuut.

10. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus on voimassa neljä vuotta ja se tulee voimaan

_____.

Jos yhteispalveluna tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi tai muut olosuhteet palvelujen järjestämisessä muuttuvat merkittävästi, voidaan sopimus irtisanoa puolen vuoden irtisanomisajalla aikaisintaan kahden vuoden kuluttua sen tekemisestä.

Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään.

Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta tahallisesta sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa.

11. Muut sopimusehdot

Tätä sopimusta tulkitaan siten, että ensisijaisesti noudatetaan tämän sopimuksen sisältämiä määräyksiä ja sen jälkeen sopimuksen liitteitä numerojärjestyksessä pienimmästä suurimpaan.

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin.

Tämä sopimus on laadittu _____ samansisältöisenä kappaleena, yksi kullekin sopimuksen osapuolelle.

Allekirjoitukset

_____ssä, _____. _____kuuta 200X

Toimeksiantaja(t) _____

_____ssä, _____. _____kuuta 200X

Toimeksisaaja _____

Liitteet: Liite 1
 Liite 2
 Liite 3
 ...
 Liite x