**Avoin sopimusjärjestely**

**Liite 3 Asiakaskohtaisen palvelusopimuksen malli**

**(versio 25.5.2021)**

Sisällys

[1. Osapuolet 3](#_Toc72427793)

[2. Määritelmät 3](#_Toc72427794)

[3. Tarkoitus ja tausta 3](#_Toc72427795)

[4. Asiakas 4](#_Toc72427796)

[5. Hinnoittelu ja hinnanmuutokset 4](#_Toc72427797)

[6. Asiakaslaskutus ja maksuehto 4](#_Toc72427798)

[7. Palveluntuottajan valinnan perustelut 4](#_Toc72427799)

[8. Sopimuskausi 5](#_Toc72427800)

[9. Asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen sovellettavat ehdot 5](#_Toc72427801)

[10. Sopimuksen siirtäminen 5](#_Toc72427802)

[11. Sopimuksen irtisanominen 6](#_Toc72427803)

[12. Liitteet 6](#_Toc72427804)

[13. Asiakirjat ja tulkintajärjestys 6](#_Toc72427805)

[14. Allekirjoitukset 7](#_Toc72427806)

1. Osapuolet

Tilaaja:

Palvelutuottaja:

(Jatkossa myös: osapuoli tai osapuolet)

1. Määritelmät

Termillä ”asiakas” tarkoitetaan tässä sopimuksessa samaa kuin JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa kohdassa 1.6 määritelty palvelun käyttäjä.

Termillä ”asiakaskohtainen palvelusopimus” tarkoitetaan tätä tilaajan ja palveluntuottajan välistä yksittäistä asiakasta koskevaa sopimusta palvelun tuottamisesta asiakkaalle. Asiakaskohtaisella palvelusopimuksella yksittäinen asiakas liitetään avoimen sopimusjärjestelyn ehtojen piiriin.

Termillä ”asiakassuunnitelma” tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:n palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n asiakassuunnitelmaa sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) 3 a §:n mukaista palvelusuunnitelmaa.

Termillä ”avoin sopimusjärjestely” tarkoitetaan tämän hankinnan asiakirjoissa kuvattua hankintamenettelyä ja sopimusrakennetta, joka käsittää avoimen sopimusjärjestelyn aikana julkaistut hankintailmoitukset ja tarjouspyynnöt liitteineen, hankintasopimukset liitteineen ja asiakaskohtaiset palvelusopimukset liitteineen sekä palveluntuottajarekisterin.

Termillä ”hankinta-asiakirja” tarkoitetaan mitä tahansa asiakirjaa, jonka tilaaja on laatinut tai johon se viittaa kuvatakseen tai määrittääkseen hankinnan tai hankintamenettelyn eri osia.

Termillä ”hankintasopimus” tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta, jolla palveluntuottaja liitetään avoimeen sopimusjärjestelyyn.

Termillä ”palvelukuvaus” tarkoitetaan hankintasopimuksen liitteenä olevaa palvelukuvausta tai palvelukuvauksia, jo(i)ssa on kuvattu palvelun sisältö, sovittu laatutaso ja muut palvelun vähimmäisvaatimukset.

Termillä ”palveluntuottaja” tarkoitetaan palveluntuottajarekisteriin merkittyä, hankittavia palveluita tuottavaa toimijaa.

Termillä ”palveluntuottajarekisteri” tarkoitetaan tilaajan perustamaa rekisteriä avoimen sopimusjärjestelyn ehdot täyttävistä toimijoista, jotka on valittu palveluntuottajiksi avoimen sopimusjärjestelyn perustamis- tai avaamisvaiheessa.

Termillä ”tilaaja” tarkoitetaan kuntaa, kuntia tai kuntayhtymiä, jotka hankkivat palveluita tämän hankintasopimuksen perusteella.

1. Tarkoitus ja tausta

Tämä asiakaskohtainen palvelusopimus on osa avointa sopimusjärjestelyä *[OHJE: avoimen sopimusjärjestelyn tunniste]* ja sen hankintasopimusta *[OHJE: Hankintasopimuksen tunniste].*

Avoimeen sopimusjärjestelyyn hyväksytyistä palveluntuottajista muodostetusta palveluntuottajarekisteristä on valittu asiakkaalle sopivin palveluntuottaja ja palveluntuottajan yksikkö hankintasopimuksen ehtojen mukaisessa menettelyssä.

Tällä asiakaskohtaisella palvelusopimuksella sovitaan seuraavien hankintasopimuksen mukaisten palveluiden tuottamisesta asiakkaalle:

[OHJE: Nimeä palvelu]

A.1. [OHJE: Nimeä palveluluokka].

[OHJE: Nimeä tähän myös mahdolliset optiopalvelut.]

1. Asiakas

[OHJE: Kirjaa tähän Asiakkaan yksilöintitiedot.]

Palvelut on kuvattu ja määritelty hankintasopimuksen *[OHJE: Hankintasopimuksen tunniste tähän]* liitteessä/liitteissä *[OHJE: liitteiden nimet tähän]*. Tuotettavien palveluiden tulee täyttää kaikki hankinta-asiakirjoissa asetetut vaatimukset koko tämän asiakaskohtaisen palvelusopimuksen voimassaolon ajan.

1. Hinnoittelu ja hinnanmuutokset

Palveluiden hinnat on määritelty hankintasopimuksen *[OHJE: Hankintasopimuksen tunniste tähän]* liitteessä/liitteissä *[OHJE: liitteiden nimet tähän]*.

Hankintasopimuksen voimassaolon aikana tämän asiakaskohtaisen palvelusopimuksen hintojen muuttamiseen sovelletaan hankintasopimuksen kohtaa 9. Hinnat ja hinnanmuutokset.

[OHJE: Määritä tähän kohtaan lisäksi, miten hintoja voidaan muuttaa, jos asiakaskohtainen palvelusopimus jää voimaan hankintasopimuksen päättymiseen jälkeen. Hinnanmuutosmekanismi hankintasopimuksen voimassaolon jälkeen voidaan määrittää vastaamaan hankintasopimuksen kohdan 9.1. menettelyä ja tässä voidaan viitata ko. kohtaan. Asiakaskohtaiseen sopimukseen voidaan luoda myös erillinen hinnanmuutosmekanismi. Hintoja ei ole suositeltavaa sitoa muuttumattomiksi varsinkaan toistaiseksi voimassa olevissa asiakaskohtaisissa palvelusopimuksissa.]

1. Asiakaslaskutus ja maksuehto

*[OHJE: Määritä, miltä osin hankittavista palveluista tai asumisesta veloitetaan asiakasta ja miltä osin tilaajaa. Määritä maksuehto ja mahdollinen viivästyssakon määrä.]*

1. Palveluntuottajan valinnan perustelut

Asiakkaan tarvitsemat palvelut tilataan valitulta palveluntuottajalta hankintasopimuksen kohdassa *8.* *Asiakkaan palvelun ja palveluntuottajan valinnan periaatteet* asetettujen ehtojen perusteella seuraavin perustein:

[OHJE: Perustelut tulee ilmoittaa avoimesti ja miettiä asiakaskohtaisesti. Perusteluiden tulee pohjautua hankintasopimuksen kohdassa 8 ilmoitettuihin asiakkaan palvelun ja palveluntuottajan valinnan periaatteisiin. Koska asiakaskohtaisessa palvelusopimuksessa yksilöidään asiakas tunnistettavasti ja perustelut ovat usein asiakkaan henkilöön perustuvia, tulee asiakaskohtaisten palvelusopimusten riittävästä salassapidosta huolehtia. Alla on esimerkinomaisia lausekkeita palveluntuottajan valinnan perusteluiksi:

* Valittu palveluntuottaja täyttää palveluntuottajarekisteriin ilmoittautuneista palveluntuottajista parhaiten asiakkaan palvelutarpeen vaatimukset, koska…
* Palveluyksikkö on valittu asiakkaan kuulemisessaan tekemänsä valinnan perusteella niistä palveluntuottajista, jotka on valittu asiakkaan palvelutarpeen mukaiseen palveluluokkaan ja joiden palvelutarjonnan on arvioitu täyttävän asiakkaan kaikki palvelutarpeet, koska palveluntuottaja tarjoaa…
* Asiakkaalla/asiakkaan omaisilla/edunvalvojalla ei ollut erityisiä yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia vaatimuksia valittavalle palveluntuottajalle, joten asiakkaan palvelutarpeen vaatimukset täyttävistä palveluntuottajista valitaan hinnaltaan halvin/kokonaistaloudellisesti edullisin asiakkaan tarvitsemaan palveluluokkaan valituista palveluntuottajista.]

1. Sopimuskausi

[OHJE: Määritä tässä asiakaskohtaisen palvelusopimuksen sopimuskausi. Joissain palveluissa voidaan laatia määräaikaiset asiakaskohtaiset palvelusopimukset, kun palveluilla on selvä päättymisajankohta. Pitkäaikaisissa palvelutarpeissa asiakkaalle voi olla tarpeen laatia toistaiseksi voimassa oleva asiakaskohtainen palvelusopimus.

Huomioi, että asiakasta palveluiden piiriin sijoittamista koskevassa viranhaltijapäätöksessä mainitaan, että päätöksen lainvoimaisuuden jälkeen asiakkaan palveluista tehdään erillinen asiakaskohtainen palvelusopimus, jonka perusteella palvelut tuotetaan.]

1. Asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen sovellettavat ehdot

Asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen sovelletaan koko voimassaolonsa ajan hankintasopimuksen *[OHJE: Lisää hankintasopimuksen tunniste]* ehtoja hankintasopimuksen päättymisestä huolimatta.

1. Sopimuksen siirtäminen

Tilaajalla on oikeus siirtää asiakaskohtainen palvelusopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan hankintasopimuksen *[OHJE: Sopimuksen tunniste]* mukaisten tehtävien järjestämisvastuu siirtyy kokonaan tai osittain.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta tai siitä johtuvia velvollisuuksia kolmannelle osapuolelle ilman tilaajan kirjallista hyväksyntää. Palveluntuottajan liiketoiminnan siirtyessä tämän sopimuksen velvoitteita koskevin osin kolmannelle osapuolelle esimerkiksi yrityskaupan yhteydessä, tilaajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelusopimus päättymään siitä päivästä lukien, jolloin sopimus siirtyy.

1. Sopimuksen irtisanominen

Tilaajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelusopimus päättymään rajoituksetta [xx] kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika alkaa irtisanomista seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen palvelusopimus seuraavissa tilanteissa:

* Tilaaja tai palveluntuottaja on irtisanonut tai purkanut hankintasopimuksen *[OHJE: Sopimuksen tunniste]*
* Hankintasopimuksen *[OHJE: Sopimuksen tunniste]* päätyttyä, tai
* mikäli tilaaja ja palveluntuottaja eivät pääse yksimielisyyteen hintojen muutoksesta.

Palveluntuottajan irtisanoessa asiakaskohtaisen palvelusopimuksen noudatetaan [xx] kuukauden irtisanomisaikaa, joka alkaa irtisanomista seuraavan kuukauden alusta. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

[OHJE: Täsmennä tässä kohdassa voidaanko hankintasopimus irtisanoa määräaikaisesta sopimuskaudesta huolimatta, jos asiakaskohtainen palvelusopimus on voimassa määräaikaisena.

Mallissa molemmilla osapuolilla on oikeus irtisanomiseen. Myös se on mahdollista, että vain tilaajalle annetaan irtisanomisoikeus.]

1. Liitteet

[OHJE: Listaa tähän asiakaskohtaisen palvelusopimuksen sopimuksen liitteet. Lähtökohtaisesti asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen ei tarvitse liittää uudelleen hankintasopimuksen liitteenä olevia liitteitä, vaan asiakaskohtaisessa sopimuksessa voidaan viitata hankintasopimuksen liitteisiin. Asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen olisi hyvä kuitenkin liittää kyseistä asiakasta koskeva asiakassuunnitelma. Jos määrität sopimuksen liitteille keskinäisen tulkintajärjestyksen ristiriitatilanteissa, se mainitaan seuraavassa sopimuskohdassa ”Asiakirjat ja tulkintajärjestys”.]

1. Asiakirjat ja tulkintajärjestys

Asiakaskohtainen palvelusopimus perustuu hankintasopimuksen ehtoihin. Asiakkaan palvelu on toteutettava vähintään hankintasopimuksen mukaisesti ja sen laatutasoa noudattaen sen mukaan, mitä tässä asiakaskohtaisessa sopimuksessa on tarkemmin sovittu asiakkaalle annettavista palveluista.

Hankintasopimus ja asiakaskohtainen palvelusopimus täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan asiakirjoja tässä kohdassa esitetyssä etusijajärjestyksessä:

1. Hankintasopimus *[OHJE: Sopimuksen tunniste]*
2. Asiakaskohtainen palvelusopimus xxx
3. Muut liitteet.
4. Allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty [xx] yhdenmukaista kappaletta, 1 (yksi) kullekin sopijapuolelle.

[Paikka ja aika]

Tilaaja: Palveluntuottaja:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_