

SOPIMUS SAIRAUSVAKUUTUSLAIN PERUSTEELLA KORVATTAVIEN  
TAKSIMATKOJEN TUOTTAMISESTA UUDENMAAN MAAKUNNAN ALUEELLA

xx.xx.2019

## Sisällysluettelo

1	SOPIMUKSEN OSAPUOLET.....	4
2	MÄÄRITELMIÄ.....	4
3	SOPIMUKSEN TARKOITUS JA KOHDE.....	5
4	PALVELUNTUOTTAJAN TEHTÄVÄT .....	5
4.1	KOKONAISVASTUULLISUUS.....	5
4.2	KORVATTAVIEN MATKOJEN TUOTTAMINEN.....	6
4.3	PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ.....	7
4.4	PALVELUN TUOTTAMISEN SIJAINTI.....	8
5	ALIHANKINTA.....	8
6	[PALVELUNTUOTTAJAN VOIMAVARAYKSIKKÖ].....	9
7	REKISTERINPITO, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA .....	9
8	MAKSUKERTAPALKKION MAKSAMINEN .....	12
9	KULJETUSKORVAUSTEN MAKSAMINEN .....	12
10	HINTOJEN MUUTOKSET .....	12
11	KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI .....	13
12	SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA VOIMASSAOLOAIKA.....	13
13	SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN.....	14
14	SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN .....	14
15	SOPIMUKSEN PURKAMINEN .....	14
16	SOPIMUSSAKKO.....	16
16.1	SOPIMUSSAKKOA KOSKEVAT YLEISET EHDOT.....	16
16.2	SOPIMUSSAKKON OIKEUTTAVAT POIKKEAMAT .....	16
17	VAHINGONKORVAUS .....	19
18	VAKUUTUKSET .....	20

19	AVUSTAMISVELVOLLISUUS PALVELUNTUOTTAJAN VAIHTUESSA .....	20
20	IMMATERIAALIOIKEUDET.....	20
21	AUDITOINTI .....	21
22	SOPIMUSKUMPPANUUS .....	21
23	YHTEYSHENKILÖT.....	21
24	ASIAKASPALAUTTEIDEN RAPORTOINTI JA KÄSITTELY .....	22
25	MUU TOIMINNAN RAPORTOINTI.....	22
26	KILPAILUN RAJOITTAMINEN .....	22
27	RIITOJEN RATKAISEMINEN JA SOVELLETTAVA LAKI .....	22
28	NOUDATETTAVAT SOPIMUSEHDOT .....	23
29	ASIAKIRJAT JA NIIDEN NOUDATTAMISJÄRJESTYS.....	23
30	ALLEKIRJOITUKSET.....	23

## 1 SOPIMUKSEN OSAPUOLET

- a. Kansaneläkelaitos (y-tunnus 0246246-0, jäljempänä "Kela")
- b. Palveluntuottajan nimi (y-tunnus xxxxxx-x, jäljempänä "Palveluntuottaja")

Sopimuksen osapuolista käytetään jäljempänä myös määritelmää "Osapuoli" ja yhdessä "Osapuolet".

[Lisäksi Palveluntuottaja käyttää taloudellista ja rahoituksellista tilannetta koskevien vaatimusten täyttämiseksi Xxxx Oy:tä (jäljempänä myös "Palveluntuottajan voimavarayksikkö"), joka ei ole Sopimuksen osapuoli.]

## 2 MÄÄRITELMIÄ

- a. Sopimuksella tarkoitetaan tätä sopimusta.
- b. Palvelun kuvauksella tarkoitetaan Sopimuksen liitteenä olevaa asiakirjaa "Palvelun kuvaus".
- c. Palvelulla tarkoitetaan kaikkia niitä tehtäviä, velvollisuuksia ja suoritteita, joita Palveluntuottaja on velvollinen tekemään Sopimuksen ja Kelan antamien ohjeiden perusteella.
- d. Vakuutetulla tarkoitetaan sairausvakuutuslain (1224/2004) 1 luvun 2 §:ssä tarkoitettua henkilöä. Sopimuksessa vakuutetulla tarkoitetaan myös henkilöä, jolla on oikeus korvaukseen matkastaan sairausvakuutuksesta muun lainsäädännön perusteella.
- e. Korvattavalla matkalla tarkoitetaan sairausvakuutuslain perusteella korvattavaa taksimatkaa. Korvattavalla matkalla tarkoitetaan myös sellaisen henkilön taksimatkaa, jolla on oikeus korvaukseen matkastaan sairausvakuutuksesta muun lainsäädännön perusteella.
- f. Henkilötietolainsäädännöllä tarkoitetaan voimassa olevaa ja sopimuskauden aikana voimaan tulevaa henkilötieto- ja tietosuojalainsäädäntöä sekä niitä koskevia tai niihin liittyviä viranomaismääräyksiä. Tietosuoja-asetuksella tarkoitetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).

### 3 SOPIMUKSEN TARKOITUS JA KOHDE

- a. Sopimus perustuu Kelan tarjouspyyntöön xxxx, Palveluntuottajan tarjoukseen xx.xx.201x ja Kelan tekemään hankintapäätökseen xxxxxxxxxxxx.
- b. Sopimuksen tarkoituksena on turvata vakuutetuille yhdenvertainen pääsy tarpeelliseen sairaanhoitoon silloin, kun vakuutetun sairauden tai vamman, taikka liikenneolosuhteiden vuoksi matkustaminen sairaanhoitoon edellyttää sairausvakuutuslain 4 luvun 5 § 2 momentissa tarkoitettua erityisajoneuvon käyttämistä.
- c. Sopimuksessa sovitaan palvelun tuottamisen ehdoista. Palveluntuottaja on kokonaisvastuullinen toimittaja, joka vastaa Sopimuksessa ja sen liitteissä määritellyn palvelun tuottamisesta kokonaisuudessaan. Sopimuksen palvelukokonaisuus sisältää henkilökuljetusten kuljetus-, tilaus-, välitys-, yhdistely-, clearing-, laskutuspalvelut sekä raportoinnin Kelalle. Palveluntuottamisessa tulee huomioida Kelan sähköisen suorakorvausmenettelyn edellytykset. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelut mahdollisimman tehokkaasti ja korkeaa laatutasoa noudattaen.
- d. Sopimuksen kohteena on vakuutetuille sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksimatkojen toteuttaminen Palvelun kuvauksessa esitetyllä tavalla. Sopimuksen perusteella Palveluntuottaja vastaa vakuutettujen sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksimatkojen tuottamisesta. Lisäksi Palveluntuottaja vastaa muun muassa matkatilausten vastaanottamisen, matkojen yhdistelyn, matkojen välityksen, kuljetusten valvonnan, matkaketjujen rakentamisen, laskutuksen, sähköisen suorakorvauksen edellyttämien tietojen tuottamisesta Kelalle sekä Palvelun kuvauksen mukaisesta raportoinnista.
- e. Palvelun sisältö on tarkemmin kuvattu Palvelun kuvauksessa. Palveluntuottaja on velvollinen tekemään kaikki vaadittavat toimenpiteet, suoritukset ja tehtävät, joita Sopimuksessa ja sen liiteasiakirjoissa edellytetään.

### 4 PALVELUNTUOTTAJAN TEHTÄVÄT

#### 4.1 KOKONAI SVASTUULLISUUS

- a. Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan kokonaisvastuullisesti Sopimuksessa ja sen liitteissä määritellyistä Palveluntuottajan tehtävistä ja velvollisuuksista.
- b. Palveluntuottaja sitoutuu kohtelevaan kaikkia alihankkijoinaan toimivia liikenteenharjoittajia tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti.
- c. Toteuttaessaan Sopimuksen ja Palvelun kuvauksen mukaista palvelukokonaisuutta Palveluntuottajan tulee ryhtyä kaikkiin

tarvittaviin kohtuullisiin toimenpiteisiin, joilla voidaan välttää tai minimoida häiriöt, keskeytykset ja virheet tämän palvelukokonaisuuden toteuttamisessa sekä saavuttaa hyvä asiakastytyvyisyys.

- d. Palveluntuottajan palveluiden, toimintatapojen sekä suoritusten tason tulee vastata koko sopimuskauden ajan vähintään sitä mitä on Palvelun kuvauksessa esitetty tai muutoin sovittu ja sitä mitä kyseisen alan korkealuokkaiselta ja kokeneelta ammattilaiselta voidaan kullakin hetkellä odottaa.
- e. Palveluntuottaja sitoutuu valvomaan tuottamansa palvelun laatutasoa siten, että se säilyy koko sopimuskauden vähintään Palvelun kuvauksen tai muutoin sovitun mukaisena. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Kelalle välittömästi kirjallisesti havaitsemistaan häiriöistä tai muutoksista, jotka poikkeavat Palvelun kuvauksessa todetusta laatutasosta.
- f. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain (1233/2006) 5 §:n 5 momentissa tarkoitetut selvitykset vuosittain sekä omalta että alihankkijan osalta, ellei sovita, että Kela hankkii ne itse sähköisistä rekistereistä.

## 4.2 KORVATTAVIEN MATKOJEN TUOTTAMINEN

- a. Palveluntuottajan on tuotettava 1.4.2019 alkaen ja Sopimuksen päättymiseen asti kaikki Korvattavat matkat Uudenmaan maakunnan alueella noudattaen Sopimuksen ehtoja ja Palvelun kuvauksessa määriteltyjä ehtoja ja edellytyksiä.
- b. Palveluntuottaja voi tuottaa Korvattavat matkat alihankintana käyttäen taksipalveluita tarjoavia yrityksiä tai elinkeinonharjoittajia, omana tuotantonaan käyttäen omaa henkilöstöään ja ajokalustoaan, tai muulla Palveluntuottajan tarkoituksenmukaiseksi katsomalla tavalla.
- c. Palveluntuottajan tulee sopimusehtojen tai muiden järjestelyjen avulla huolehtia, että sen käyttämät alihankkijat sitoutuvat tuottamaan luotettavalla, laadukkaalla ja Sopimuksen sekä Palvelun kuvauksen edellyttämällä tavalla Korvattavat matkat. Palveluntuottaja kuitenkin vastaa Kelalle alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta sekä näiden muista vastuista ja velvoitteista kuin omistaan.
- d. Palveluntuottajan on järjestettävä vakiotaksiasiakkuuden saaneelle vakuutetulle vakiotaksikuljettaja.
- e. Vakuutetun on päästävä tarvitsemanaan ja hänelle varattuna aikana terveydenhuoltoon tai kuntoutukseen sekä kyettävä palaamaan ennalta sovittuna ja Palvelun kuvauksessa tarkemmin määriteltynä aikana kotiinsa. Jos Palveluntuottaja ei kykene tuottamaan vakuutetulle Korvattavaa matkaa oikea-aikaisesti, tulee Palveluntuottajan järjestää vakuutetun matka muulla tavoin kustannuksellaan. Muulla tavoin

järjestetystä matkasta ei saa aiheutua vakuutetulle minkäänlaisia kustannuksia eikä vakuutetulta tule periä muulla tavoin järjestetystä matkasta omavastuuosuutta.

- f. Vakuutetulle tulee ilmoittaa alakohdassa e tarkoitettussa tilanteessa, ettei Palveluntuottaja kykene tuottamaan Korvattavaa matkaa, ja että Palveluntuottajan järjestämä korvaava matka ei ole sairausvakuutuksesta korvattava matka, vaan Palveluntuottajan omalla kustannuksellaan tuottama matka.
- g. Palveluntuottajan ollessa kyvytön tuottamaan Korvattavaa matkaa ja järjestämään alakohdassa e tarkoitettua matkaa on vakuutetulla oikeus hankkia korvaava kuljetus itse. Palveluntuottajan on kerrottava vakuutetulle tästä oikeudesta ja siitä, että Palveluntuottaja korvaa jälkikäteen vakuutetulle kuljetuksesta aiheutuneet kustannukset.

### 4.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ

- a. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelun tuottamiseen käytettävää henkilöstöä on riittävästi ja henkilöstö on tämän Sopimuksen ja Palvelun kuvauksen mukainen, ja että henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. henkilötietolainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvasuhteista ja muita Kelan antamia ohjeita.
- b. Palveluntuottaja vastaa Palvelua tuottavasta henkilökunnastaan ja siitä että henkilökunta noudattaa sopimuksen mukaisia palvelun laatuvaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä liittyen mm.:
  - työvälineistä
  - työn johtamisesta ja työn valvonnasta
  - henkilökunnan palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien
  - työntekijöiden perehdyttämisestä ja tarpeelliseksi katsottavan lisäkoulutuksen järjestämisestä
  - sen varmistamisesta, että henkilökunta noudattaa sääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta
  - siitä, että henkilökunta tarjoaa hyvää asiakaspalvelua
  - sijaisjärjestelyistä mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle
  - salassapitovelvollisuuden ohjeistamisesta ja vastuusta
  - henkilökunnan riittävästä kielitaidosta

- siitä, että henkilökunta kohtelee vakuutettuja asiallisesti ja kohteliaasti sekä ottaa huomioon kunkin vakuutetun erityiset tarpeet
- c. Henkilöstön on täytettävä koko sopimuskauden ajan Sopimuksessa ja Palvelun kuvauksessa esitetyt vaatimukset. Henkilöstön on osaamiselta ja kokemukseltaan vastattava sitä laatutasoa, mitä Palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut.
- d. Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa Kelaan edes hoitaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviä. Palveluntuottajalla säilyy käyttämänsä henkilöstön työnjohto- ja valvontavastuu.

#### 4.4 PALVELUN TUOTTAMISEN SIJAINTI

Palveluntuottaja voi toteuttaa hyväksytyt tarjouksen mukaisesti koko palvelun tai osan siitä joko Suomesta tai EU- tai ETA-alueelta edellyttäen, että toimittaja täyttää muuten sopimuksen ehdot. Palveluntuottaja ei siirrä henkilötietoja EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle tai kansainväliselle järjestölle taikka mahdollista henkilötietoihin pääsyä esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä EU- tai ETA-alueen ulkopuolelta tai kansainvälisestä järjestöstä.

### 5 ALIHANKINTA

- a. Palveluntuottaja voi teettää Sopimukseen kuuluvia tehtäviä alihankkijoilla. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta sekä näiden muista vastuista ja velvoitteista kuin omistaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija ja tämän henkilöstö noudattavat samoja velvoitteita kuin Palveluntuottaja. Mitä Sopimuksessa mainitaan Palveluntuottajasta ja sen henkilöstöstä, koskee myös alihankkijoita.
- b. Alihankkijat ja muutokset alihankkijoissa tulee ilmoittaa Kelalle kirjallisesti etukäteen hyväksyttäväksi, lukuun ottamatta liikenteenharjoittajien kanssa tehtyjä sopimuksia Sopimuksessa tarkoitettujen vakuutettujen kuljetusten suorittamisesta. Kela ratkaisee alihankkijan kelpoisuuden soveltuvin osin samoilla perusteilla kuin Palveluntuottajan kelpoisuus on ratkaistu.
- c. Kelalla on oikeus perustellusta syystä kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen. Alihankinnan käyttäminen voidaan kieltää siinä tilanteessa, mikäli alihankintana järjestetty palvelu ei täytä tai ei todennäköisesti tulisi täyttämään Sopimuksen mukaisia vaatimuksia. Tällöin Palveluntuottajalle varataan kohtuullinen aika uuden alihankkijan löytämiseksi tai alihankkijan työosuuden järjestämiseksi muulla Osapuolten sopimalla tavalla. Palveluntuottaja ei kuitenkaan millään tavalla vapaudu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä alihankkijan löytämiseksi tai työosuuden järjestämiseksi tarvittavan ajan takia.



- d. Kelalla on oikeus saada alihankkijalta soveltuvat vastaavat selvitykset kuin mitä Kela on kilpailutuksessa tai sopimuskauden aikana edellyttänyt Palveluntuottajalta. Selvitykset on annettava pyynnöstä viipymättä.

## 6 [PALVELUNTUOTTAJAN VOIMAVARAYKSIKKÖ]

- a. [Palveluntuottaja on käyttänyt Xxxx Oy:n voimavaroja täyttääkseen tarjoajan taloudelliselle ja rahoitukselliselle tilanteelle asetetut soveltuvuusvaatimukset.
- b. Xxxx Oy sitoutuu yhteisvastuuseen Palveluntuottajan kanssa kaikista Sopimuksen mukaisista velvoitteista.
- c. Sopimukseen perustuva vaatimus esitetään ensisijaisesti Palveluntuottajalle. Jos vaatimus ei johda Sopimuksen mukaiseen Palveluun, Kela voi esittää vaatimuksen myös XXXX Oy:lle.
- d. Myös sopimusrikkomusten seuraamuksiin liittyvät vaatimukset esitetään edellä alakohdassa c esitetyllä tavalla.
- e. Vaatimusten esittäminen Palveluntuottajan voimavarayksikölle ei millään tavalla vähennä tai estä Kelan Sopimukseen perustuvia oikeuksia eikä vähennä tai poista Osapuolten Sopimukseen perustuvaa vastuuta.]

## 7 REKISTERINPITO, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

- a. Sopimusta toteuttaessaan Palveluntuottaja käsittelee vakuutettujen henkilötietoja, kuten nimitietoja, osoitetietoja ja terveydentilaan liittyviä tietoja sekä muita taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja. Kela toimii rekisterinpitäjänä mainittujen henkilötietojen osalta ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä Kelan toimeksiannosta ja lukuun.
- b. Kela käsittelee vakuutettujen henkilötunnuksia sen sairausvakuutuslaissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi. Palveluntuottajan on yksilöitävä vakuutetut henkilötunnuksella.
- c. Palveluntuottaja saa Sopimuksen perusteella käsitellä vakuutettujen henkilötietoja vain Sopimuksen velvoitteiden täyttämisen tarkoituksessa. Palveluntuottaja saa käsitellä vakuutettujen henkilötietoja vain Sopimuksessa ja Palvelun kuvauksessa annettujen ohjeiden mukaisesti tai muiden Kelan antamien, dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti.
- d. Palveluntuottaja ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia ilman Kelan erityistä kirjallista ennakkolupaa. Erityisenä kirjallisena ennakkolupana pidetään Kelan ilmoitusta Palveluntuottajan ehdottaman alihankkijan hyväksymisestä. Palveluntuottajan on

tiedotettava Kelalle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Kelalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on kuitenkin yleinen kirjallinen ennakkolupa tehdä kohdassa 5 alakohdassa b tarkoitettujen liikenteenharjoittajien kanssa sopimuksia vakuutettujen kuljetusten suorittamisesta ja käyttää näitä sopimuskumppaneitaan toisina henkilötietojen käsittelijöinä ilman erityistä kirjallista ennakkolupaa.

- e. Kun Palveluntuottaja käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia erityisten käsittelytoimintojen suorittamiseksi rekisterinpitäjän puolesta, kyseiseen toiseen henkilötietojen käsittelijään sovelletaan Sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita. Kun toinen henkilötietojen käsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa toisen henkilötietojen käsittelijän velvoitteiden suorittamisesta suhteessa Kelaan.
- f. Kela vastaa rekisteriselosteiden laatimisesta ja saatavilla pidosta sekä päättää tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta. Rekisteröidyn informoinnin ja tarkastusoikeuden toteutuksesta vastaavat Kela ja Palveluntuottaja omalta osaltaan. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä Kelalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä koskien rekisteröityjen oikeuksien toteuttamista.
- g. Palveluntuottaja auttaa teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksiensa mukaan täyttämään Kelan velvollisuuden vastata vakuutettujen pyyntöihin, jotka koskevat tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- h. Sen lisäksi mitä Sopimuksen velvoitteista muutoin johtuu, Palveluntuottaja toteuttaa kaikki tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa mainitut toimenpiteet. Palveluntuottaja auttaa Kelaä myös varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 32–36 artiklassa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan.
- i. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen ja Kelan antamien ohjeiden mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.
- j. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.
- k. Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet

henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsylvä tietoisiin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään asiakkaiden tiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta Kelan lukuun sekä matkan toteuttamisen sekä korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta edelleen liikenteenharjoittajille ennen vakuutetun matkan tekemistä.

- l. Palveluntuottaja ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Palveluntuottaja ja sen henkilöstö ei paljasta Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään vakuutetuista saamia tietoja Sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Palveluntuottajan henkilöstön vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden on ulotuttava työsuhteen päättymisen jälkeiselle ajalle.
- m. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.
- n. Palveluntuottajan tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditointia ja dokumentointia. Mikäli Palveluntuottaja tekee tilausvälitysjärjestelmänsä tai välitykseen liittyviin prosesseihin sellaisia muutoksia, joilla voi olla vaikutusta toimitettavien tietojen rakenteeseen tai järjestelmän tietoturvaan, on muutosten teosta ilmoitettava ja neuvoteltava etukäteen Kelan kanssa. Palveluntuottaja saattaa Kelan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuojasetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Kelan tai muun Kelan valtuuttaman auditoinnin suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava Kelalle, jos Palveluntuottaja katsoo, että Kelan antama ohjeistus rikkoo tietosuojasetusta tai muita unionin tai Suomen kansallisia tietosuojasäännöksiä.
- o. Rekisterinpitäjien veloitteiden täyttämiseksi Palveluntuottaja sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan Kelalle tietoturvaloukkauksista ja muista rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin vaikuttavista häiriö- tai ongelmatilanteista.
- p. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa henkilötiedot siirretään veloitusetta Kelan käyttöön. Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden asianmukaisesta hävittämisestä.
- q. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tietosuojaselostetta Kelan lukuun suoritettavasta henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteen tulee olla saatavilla Palveluntuottajan internet-sivuilla. Palveluntuottajan tulee myös luovuttaa kopio tietosuojaselosteesta sitä pyytävälle.

- r. Palveluntuottaja ei saa käyttää Sopimusta tai Kelan nimeä markkinoinnissa eikä referenssitietona ilman Kelan suostumusta.

## 8 MAKSUKERTAPALKKION MAKSAMINEN

- a. Kela maksaa Palveluntuottajalle maksukertapalkkiot liitteenä 2 olevan hinnaston mukaisesti.
- b. Maksatus tapahtuu tuotantokäyttöön siirtymisen jälkeen kuukausittain jälkikäteen liitteenä 1 olevan Palvelun kuvauksen kohdassa 4.7 tarkemmin kerrotuin tavoin.
- c. Kela maksaa maksukertapalkkiot kuukauden viimeisenä arkipäivänä edellisen kuukauden aikana korvattujen matkojen osalta Palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille.
- d. Maksukertapalkkiot ovat arvonlisäverottomia arvonlisäverolain (1501/1993) 44 §:n perusteella.

## 9 KULJETUSKORVAUSTEN MAKSAMINEN

- a. Kela maksaa kuljetuskorvaukset Korvattavista matkoista liitteenä 2 olevan hinnaston mukaisesti Palveluntuottajalle ja/tai Palveluntuottajan alihankkijoina toimiville maksuliikenteen hoitajille.
- b. Kela suorittaa tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet Kelan noudettavissa edustapalvelimelta.

## 10 HINTOJEN MUUTOKSET

- a. Kelan kohtien 8 ja 9 perusteella Palveluntuottajalle maksamat ja liitteenä 2 olevassa hinnastossa mainitut määrät ovat kiinteitä sopimuskauden ajan. Arvonlisäverokannan muutos sopimuskauden aikana otetaan kuitenkin huomioon siten, että hinnaston mukaiset määrät muuttuvat arvonlisäverokannan muuttuessa arvonlisäveron osuudelta.
- b. Siinä tapauksessa, että Osapuolet sopivat kohdassa 12 alakohdassa b tarkoitettusta optiosta, voidaan hintoja tarkistaa ennen optiokauden alkua erikseen Palveluntuottajan ja Kelan sopimalla tavalla. Tällöin huomioon voidaan ottaa taksiliikenteen kuluttajahintojen kehittyminen Uudenmaan maakunnan alueella, yleisen kustannustason kehittyminen ja mahdolliset Liikenteen turvallisuusviraston liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) III osan 1 luvun 1 §:n 5 momentin mukaisesti asettamat taksiliikenteen yleisimpien palveluiden enimmäishinnat.
- c. Osapuolen tulee tehdä esitys hintojen tarkistamisesta kohdassa 12 alakohdassa b tarkoitettujen neuvottelujen yhteydessä.

## 11 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

- a. Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, joka on kuvattu Palvelun kuvauksessa.
- b. Valmis Osapuolten hyväksymä ja allekirjoittama projektisuunnitelma otetaan tämän Sopimuksen liitteeksi.
- c. Käyttöönottoprojektin aikana tietoturva- ja tietosuojaselvityksiä täydennetään tarvittaessa.
- d. Jos hankittava palvelu ei Palveluntuottajasta johtuvasta syystä ole Palvelun kuvauksen mukaisesti käytössä kahden (2) kuukauden kuluttua käyttöönottoprojektin aloittamisesta, Kelalla on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos Palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että palvelun käyttöönoton viivästys ei johdu sen vastuulla olevasta syystä. Kela voi purkaa Sopimuksen päättymään välittömästi myös, mikäli ennen kahden (2) kuukauden määräaikaa käy selväksi, että Palveluntuottaja ei mainitussa määräajassa tule täyttämään vaadittuja edellytyksiä.
- e. Jos Sopimus puretaan käyttöönottoprojektin aikana tai määräajan täytyttyä, Palveluntuottaja korvaa Kelalle täysimääräisesti ne välittömät kulut, joita Kelalle syntyy Sopimuksen tarkoittaman palvelun hankkimisesta toiselta kaikki edellytykset täyttävältä palveluntuottajalta, jos Palveluntuottaja on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.
- f. Mikäli Palveluntuottaja ei kykene 1.4.2019 tuottamaan hankittavaa palvelua, eikä Kela tämän kohdan alakohdan d perusteella kuitenkaan pura Sopimusta, on Palveluntuottajan pystyttävä osoittamaan taho, joka tuottaa Sopimuksen mukaisen palvelun väliaikaisesti siihen asti, että Palveluntuottaja tulee kykeneväksi tuottamaan palvelun. Kelalle ei saa aiheutua tästä ylimääräisiä kustannuksia.

## 12 SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA VOIMASSAOLOAIKA

- a. Sopimus tulee voimaan, kun Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on voimassa määräaikaisena 31.12.2021 asti. Palveluntuottaja tuottaa palvelua Sopimuksen perusteella kuitenkin 1.4.2019 alkaen.
- b. Ennen sopimuskauden päättymistä Osapuolet voivat neuvotella 1 + 1 vuoden optiokaudesta. Osapuolen pitää tehdä esitys optiokaudesta viimeistään kahdeksan (8) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ja optiokaudesta tulee sopia viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä.

## 13 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Palveluntuottaja ei voi siirtää tätä sopimusta tai siihen perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia kolmannelle osapuolelle ilman Kelan ennakkollista kirjallista suostumusta.

Kela voi antaa suostumuksen, jos siirronsaajalla (uudella palveluntuottajalla) on riittävä ammatillinen ja taloudellinen kyky suoriutua sopimuksen täyttämisestä sopimuskauden päättymiseen saakka. Lisäksi edellytyksenä on 1) että sopimuksen siirto ei muuta, supista tai laajenna annettavia palveluja tavalla, joista tässä sopimuksessa ei ole kyse ja 2) sopimuksen siirto ei muuta sopimuksen taloudellista tasapainoa siirronsaajan eduksi tavalla, josta ei ole määrätty tämän sopimuksen ehtoissa.

Niissä tilanteissa, jossa tarjouksen tehnyt Palveluntuottajana on ryhmittymä, Kela voi edellyttää Palveluntuottajalta sopimusaikana tiettyä oikeudellista muotoa (osakeyhtiö), jos se on tarpeen hankintasopimuksen asianmukaiseksi toteuttamiseksi.

Tarvittaessa Kela voi edellyttää, että sopimuksen tehnyt Palveluntuottaja (Vanha palveluntuottaja) jää yhteisvastuullisesti vastaamaan tämän sopimuksen mukaisista suorituksista.

Muutoin noudatetaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen (päivitetty 4/2017) kohtaa 22.

## 14 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

- a. Osapuolet voivat muuttaa Sopimusta vain kirjallisesti ja julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) sallimissa rajoissa. Muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun Osapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet allekirjoittamalla muutetun sopimuksen Osapuolten toimivaltainen edustajien toimesta. Kelan toimivaltainen edustaja on Sopimuksen allekirjoittaja tai vastaavassa asemassa oleva henkilö.
- b. Mikäli tähän sopimukseen vaikuttava pakottava lainsäädäntö muuttuu niin, että sillä on pakottavia vaikutuksia Sopimuksen sisältöön, Sopimus muuttuu vastaavasti. Osapuolet sopivat myös näistä muutoksista kirjallisesti.

## 15 SOPIMUKSEN PURKAMINEN

- a. Osapuolilla on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi ilman irtisanomisaikaa seuraavista syistä:
  - 1) kun Sopimuksen tekohetkellä vallinneet olosuhteet esimerkiksi lainsäädännössä ovat myöhemmin muuttuneet siinä määrin, että Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttaminen esitetyllä tavalla on käynyt mahdottomaksi tai tarpeettomaksi,

- 2) jos Osapuolen taloudellisen aseman muutos vaarantaa hankittavan palvelun toteuttamisen,
  - 3) jos Palveluntuottajaan voitaisiin soveltaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 81 §:ssä tarkoitettua harkinnanvaraista poissulkemisperustetta,
  - 4) jos Palveluntuottajaan voitaisiin soveltaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä tarkoitettua pakollista poissulkemisperustetta tai jos Palveluntuottaja tai sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö tuomitaan Kelaan tai vakuutettuun taikka vakuutettuihin kohdistuvasta rikoksesta,
  - 5) jos Kela osoittaa, ettei olisi tehnyt Sopimusta Palveluntuottajan kanssa, jos Kela olisi ollut hankintapäätöstä tehdessään tietoinen Palveluntuottajaa koskevista todellisista olosuhteista. Näillä olosuhteilla tarkoitetaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä ja 81 §:ssä lueteltuja poissulkemisperusteita, tai
  - 6) jos Palveluntuottaja rikkoo sopimusehtoja henkilötietojen käsittelystä tai tietoturvasta
- b. Osapuoli voi purkaa Sopimuksen, jos toinen Osapuoli rikkoo olennaisesti tätä Sopimusta tai annettuja ohjeita, eikä korjaa rikkomustaan 30 päivän määräajassa sitä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta. Purkavan Osapuolen on kirjallisessa huomautuksessaan selkeästi esitettävä käsityksensä toisen Osapuolen rikkomuksesta ja tuotava huomautuksessa esiin kyseessä olevan purkavan Osapuolen käsityksen mukaan Sopimuksen purkamiseen johtava rikkomus.
- c. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään aina seuraavia seikkoja:
- 1) Palveluntuottaja rikkoo toistuvasti sopimuksessa ja sen liitteissä edellytetyjä vaatimuksia järjestelmän tai Palvelun suhteen
  - 2) Palveluntuottaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa tuottaa sopimuksen mukaista Palvelua
- d. Sopimuksen purkamisesta käyttöönottoprojektin aikana on sovittu sopimuksen kohdassa 11 alakohdassa d.
- e. Mikäli toimivaltainen lupa- ja valvontaviranomainen kieltää Palveluntuottajan/tilausvälityskeskuksen toiminnan, on Kelalla oikeus purkaa Sopimus välittömästi vaikutuksin.
- f. Sopimus on purettava aina kirjallisella ilmoituksella.
- g. Sopimuksen purkautuessa Palveluntuottaja on velvollinen välittömästi Kelan pyynnöstä palauttamaan Kelalle tai hävittämään mahdolliset hallussaan olevan asiakastiedot ja muun materiaalin.

- h. Jos Sopimus päättyy Palveluntuottajasta johtuvasta syystä Sopimuksen tämän kohdan perusteella, Kelalla on oikeus vahingonkorvaukseen Sopimuksen kohdan 17 mukaisesti.

## 16 SOPIMUSSAKKO

### 16.1 SOPIMUSSAKKOA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

- a. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkoa kohdassa 16.2 mainituista poikkeamista Palvelun laadusta ja Sopimuksen vastaisista menettelyistä.
- b. Kohdassa 16.2 alakohdissa a-c sopimussakon vaatimisen edellytyksenä on, että Kela on kirjallisesti huomauttanut Palveluntuottajaa Palvelun laadun merkittävästä poikkeamisesta ja sopimussakosta, eikä Palveluntuottaja ole tästä huolimatta 30 päivän kuluessa korjannut tilannetta. Edellä mainittu 30 päivän määräaika lasketaan Kelan kirjallisen huomautuksen päiväyksestä siten, että määräajan ensimmäinen päivä on huomautuksesta seuraava päivä.
- c. Palveluntuottaja ei ole velvollinen maksamaan sopimussakkoa, jos Palvelun laadun poikkeaminen tai Sopimuksen vastainen menettely aiheutuu Palveluntuottajasta riippumattomasta ja ylitsepääsemättömästä esteestä, jollaisena pidetään sotatilan kaltaista vakavaa häiriötä yhteiskunnan toiminnassa, yleislakkoa, yleisen liikenteen tai tietoliikenteen pysähtymistä ja vakavaa luonnonmullistusta tai vakavaa epidemiaa. Palveluntuottajan on kuitenkin ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä Kelalle ja näytettävä esteen olemassaolo, jos esteen olemassaoloa ei voida pitää yleisenä tietona, sekä esitettävä arvionsa esteen jatkumisen kestosta.
- d. Palveluntuottajan on viivytyksettä selvitettävä palvelupoikkeaman syy sekä korjattava kustannuksellaan Palvelussa olevat poikkeamat.
- e. Palveluntuottajan suorittama sopimussakko ei sulje pois Kelan oikeutta vaatia ja saada vahingonkorvausta Palveluntuottajalta.
- f. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa Kelan viivästyksestä tai virheestä.
- g. Kelan tulee esittää sopimussakkoa koskeva vaatimuksensa kirjallisesti.

### 16.2 SOPIMUSSAKKON OIKEUTTAVAT POIKKEAMAT

- a. Jos Palveluntuottajan toiminta on toistuvasti Sopimuksen, Palvelun kuvauksen ja/tai Kelan antamien ohjeiden vastaista, on Kelalla oikeus 15 000 euron sopimussakkoon. Jos Palveluntuottaja ei ole saanut toimintaansa korjattua 30 päivän kuluessa sen jälkeen, kun Kela on vaatinut 15 000 euron sopimussakkoa, on Kelalla oikeus 30 000 euron sopimussakkoon. Kelalla on tämän jälkeen oikeus 30 000 euron



sopimussakkoon 30 päivän välein siihen asti kunnes Palveluntuottaja on saanut toimintansa korjattua.

- b. Jos Palveluntuottajan ilmoittamissa maksutapahtumissa on toistuvasti virheitä, joiden johdosta Kela joutuu ryhtymään takaisinperintään vakuutetulta tai virheiden korjaamisesta aiheutuva työ vaatii huomattavaa työmäärän lisäystä, on Kelalla oikeus 5 000 euron sopimussakkoon.
- c. Mikäli Palveluntuottajan toimittamista kuukausiraporteista ja auditoinnista saatujen tietojen perusteella Palveluntuottajan todetaan toistuvasti laiminlyöneen matkojen yhdistelystä esitettyjä vaatimuksia, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 5 000 euroa. Matkojen yhdistelyä arvioitaessa ajalla 1.4.2019 – 31.5.2019 tuotettuja Korvattavia matkoja ei oteta huomioon.
- d. Mikäli Palveluntuottajan toimittamista kuukausiraporteista tai auditoinnista saatujen tietojen perusteella Palveluntuottaja ei ole onnistunut kalenterikuukauden aikana tuottamaan vähintään 99 % tilatuista Korvattavista matkoista, on Kelalla oikeus 10 000 euron sopimussakkoon. Mikäli Palveluntuottaja ei ole onnistunut kalenterikuukauden aikana tuottamaan vähintään 95 % tilatuista Korvattavista matkoista, on Kelalla oikeus 50 000 euron sopimussakkoon.
- e. Tilausvälityskeskuksen puhelinpalvelussa tulee olla Palvelun kuvauksen mukainen jonopalvelu. Mikäli kalenterikuukauden keskimääräinen jonotusaika joko asiakkaille tai terveydenhuollolle varatulla linjalla ylittää 80 sekuntia Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan sopimussakkona Kelalle 2 000 euroa. Mikäli sopimuskauden aikana tulee useampia kuukausia, joiden aikana keskimääräinen jonotusaika joko asiakkaille tai terveydenhuollolle varatulla linjalla ylittää 80 sekuntia Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on sopimussakko kolmannelle sellaisesta kuukaudesta alkaen 4 000 euroa jokaista kuukautta kohden.
- f. Mikäli tilausvälityskeskuksen puhelinpalvelun kalenterikuukauden Palvelun kuvauksessa määritelty palveluprosentti on vähemmän kuin 90 %, Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan sopimussakkona Kelalle 4 000 euroa.
- g. Palveluntuottajan tilausvälityskeskuksen tulee olla toiminnassa vuoden jokaisena päivänä ympärivuorokautisesti. Mikäli Palveluntuottajan tilausvälityskeskus on ollut poissa toiminnasta yli vuorokauden siten, että vakuutettujen tilauksia ei ole voitu ottaa vastaan ja/tai välittää Palvelun kuvauksessa edellyttämällä tavalla, Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 25 000 euroa jokaisesta täyttyneestä vuorokaudesta.
- h. Kelalla on oikeus 100 euron sopimussakkoon jokaisesta Palveluntuottajan kuukausiraportista ilmenevästä yksittäisestä

Korvattavasta matkasta, jota Palveluntuottaja ei ole kyennyt tuottamaan lainkaan tai jonka Palveluntuottaja on tuottanut siten, ettei vakuutettu ole päässyt hänelle terveydenhuollossa tai kuntoutuksessa varattuun tutkimukseen tai hoitoon. Palveluntuottaja vapautuu velvoitteestaan suorittaa sopimussakkoa jokaisesta sellaisesta korvattavasta matkasta, jonka osalta Palveluntuottaja näyttää Kelalle, ettei poikkeama ole aiheutunut sen tai alihankkijan toiminnasta.

- i. Poiketen edellä alakohdassa h mainitusta, Kelalla on oikeus 200 euron sopimussakkoon jokaisesta Palveluntuottajan kuukausiraportista ilmenevästä yksittäisestä Korvattavasta matkasta, jota Palveluntuottaja ei ole kyennyt tuottamaan lainkaan silloin, kun vakuutettu on joutunut hankkimaan kuljetuksensa itse kohdassa 4.2 alakohdassa g tarkoitetulla tavalla.
- j. Jos Palveluntuottajan toiminnan tai laiminlyönnin vuoksi vakuutetun tilaama tai vakuutetun puolesta tilattu kuljetus saapuu noutamaan vakuutettua terveydenhuollosta tai kuntoutuksesta yli tunnin (60 minuuttia) myöhässä tilauksen yhteydessä sovitusta ajankohdasta, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 200 euroa.
- k. Jos Palveluntuottaja on tahallisesti tai törkeästi tuottamuksesta antanut Kelalle olennaisesti vääriä tietoja mm. palvelun tasosta tai palvelun laadusta tai muutoin sopimusvelvoitteiden täyttämistä, Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 25 000 euroa. Tässä yhteydessä väärellä tiedolla tarkoitetaan myös Palveluntuottajan tarjouksessaan antamia tietoja palvelusta.
- l. Jos Palveluntuottaja ei tuota Palvelun kuvauksen mukaista kuukausiraporttia Kelalle Palvelun kuvauksen mukaisessa ajassa, on Kelalla oikeus 1 000 euron sopimussakkoon.
- m. Jos Palveluntuottaja esittää virheellisiä tietoja kuukausiraportissa Palvelun laadusta tai sopimusvelvoitteiden hoitamisesta, on Kelalla oikeus 5 000 euron sopimussakkoon.
- n. Mikäli välitystoimintaa hoitava henkilö ei ole suorittanut Kelan verkkokoulun tenttejä sovittuun määräpäivään mennessä, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 500 euroa jokaisesta tällaisesta henkilöstä.
- o. Mikäli Sopimus puretaan kesken sopimuskauden Palveluntuottajasta johtuvasta syystä, on Kelalla oikeus 100 000 euron sopimussakkoon. Sopimussakon määrä on kuitenkin 200 000 euroa, jos Palveluntuottaja vaatii Sopimuksen purkamista ja tuomioistuin myöhemmin antamassaan tuomiossa katsoo, ettei Palveluntuottaja ole voinut vaatimuksessa ilmoittamillaan perusteilla purkaa Sopimusta.

## 17 VAHINGONKORVAUS

- a. Osapuolet vastaavat toisilleen aiheuttamistaan vahingoista. Osapuolet eivät kuitenkaan vastaa toiselle Osapuolelle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Välitöntä vahinkoa ovat esimerkiksi, mutta ei ainoastaan, virheen selvittelystä ja reklamaatiosta aiheutuneet kulut sekä virheen korjaamisen aiheuttamat kustannukset.
- b. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti, vastuunrajoituksia koskevia ehtoja ei sovelleta. Osapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta, jos toinen Osapuoli on rikkonut salassapitovelvoitteita (mm. Sopimuksessa ja sen liitteissä esitetyjä määräyksiä henkilötietojen käsittelystä tai tietoturvasta) tai loukannut immateriaalioikeuksia.
- c. Osapuolten on toiminnallaan pyrittävä minimoimaan vahingon syntymisen riskiä ja todennäköisyyttä ja mahdollisen vahingon sattuessa minimoitava sen aiheuttamia haittoja ja ryhdyttävä välittömästi muihin tarpeellisiin toimiin vahingon laajentumisen ehkäisemiseksi sekä rajaamiseksi. Osapuolen on mahdollisimman pian huomattuaan vahingon tai sen todennäköisen riskin informoitava tästä toista Osapuolta.
- d. Mahdollisen vahingon ilmenemisen jälkeen vahingon aiheuttaneen Osapuolen tulee ryhtyä välittömästi tarpeellisiin toimiin, jotta samankaltaista vahinkoa ei synny uudestaan.
- e. Osapuolet eivät vastaa sellaisesta vahingosta, joka aiheutuu osapuolesta riippumattomasta ja ylitsepääsemättömästä esteestä, jollaisena pidetään sotatilan kaltaista vakavaa häiriötä yhteiskunnan toiminnassa, yleislakkoa, yleisen liikenteen tai tietoliikenteen pysähtymistä ja vakavaa luonnonmullistusta tai vakavaa epidemiaa. Ylivoimaiseen esteeseen vetoavan osapuolen on ilmoitettava esteestä toiselle osapuolelle ja näytettävä esteen olemassaolo, jos esteen olemassaoloa ei voida pitää yleisenä tietona, sekä esitettävä arvionsa esteen jatkumisen kestosta.
- f. Kela ei vastaa vahingoista, joita vakuutettujen tai muiden kolmansien osapuolten toimista tai laiminlyönneistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuu.
- g. Palveluntuottaja vastaa myös vakuutetuille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista JYSE 2014 Palvelut -ehtojen kohdan 17 mukaisesti. Erikseen todetaan, että Palveluntuottajan on korvattava vakuutetulle Palveluntuottajan toiminnasta tai laiminlyönneistä aiheutunut vahinko, jollaisena pidetään ainakin mutta ei välttämättä ainoastaan Korvattavan matkan tuottamatta jäämisestä aiheutunutta vahinkoa. Palveluntuottajan kuukausiraportista tulee ilmetä Palveluntuottajan vakuutetuille maksamat vahingonkorvaukset ja vakuutettujen määrä, joille on maksettu vahingonkorvausta.

- h. Vakuutetulle tietosuoja-asetuksen rikkomisesta aiheutunut aineellinen tai aineeton vahinko korvataan vakuutetulle tietosuoja-asetuksen 82 artiklassa säädetyn mukaisesti. Osapuolten korvausvastuun määrittelyssä noudatetaan tältä osin myös tietosuoja-asetuksen 82 artiklaa.

## 18 VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla tulee olla toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on pyynnöstä toimitettava Kelalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

## 19 AVUSTAMISVELVOLLISUUS PALVELUNTUOTTAJAN VAIHTUESSA

- a. Tämän Sopimuksen päättyessä Palveluntuottaja on velvollinen veloitusetta kaikin kohtuullisesti odotettavissa olevin tavoin tarvittaessa avustamaan Kelaä siirtymään uuden palvelusopimuksen piiriin. Tavoitteena on tehdä hankinnan siirtäminen mahdollisimman helpoksi ja joustavaksi.
- b. Nämä toimenpiteet pitävät sisällään ainakin mutta ei välttämättä ainoastaan Palveluntuottajan velvollisuuden luovuttaa tilauspuhelinnumero uudelle palveluntuottajalle. Kela ei vastaa tilauspuhelinnumeron siirtoon liittyvistä kustannuksista.
- c. Palveluntuottajan on osana avustamisvelvollisuuttaan luovutettava Kelalle myös liikesalaisuudeksi katsomiaan tietoja tuottamastaan Palvelusta.
- d. Avustamisvelvollisuus jatkuu siihen asti, kun hankintasopimuksen päättymisestä on kulunut kolme (3) kuukautta. Kela ja Palveluntuottaja neuvottelevat avustamisvelvollisuuden tarkemmasta sisällöstä Sopimuksen päättymisen yhteydessä.

## 20 IMMATERIAALIOIKEUDET

- a. Sopimuskauden aikana Palveluntuottajan yksinomaan Kelalle tuottama Sopimuksen kohdetta tai Kelaä koskeva dokumentaatio ja siihen liittyvät ohjeet kuuluvat Kelalle. Immateriaalioikeudet Kelan palvelukokonaisuutta varten ennen ja jälkeen Sopimuksen solmimisen luomaan aineistoon ja teoksiin kuuluvat Kelalle. Immateriaalioikeudet palvelukokonaisuuteen sisältyviin Kelan tietoihin ja tietokantoihin kuuluvat Kelalle.
- b. Kela myöntää Palveluntuottajalle rajoitetun käyttöoikeuden yllä alakohdassa a tarkoitettuun materiaaliin ja aineistoon Sopimuksen mukaisen palveluiden tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Käyttöoikeus on voimassa niin kauan kuin Sopimus on voimassa.

## 21 AUDITOINTI

- a. Kelalla on oikeus sopimuskaudella arvioida (auditoida) palvelua ja sen vastaavuutta tarjouksessa annettuihin tietoihin sekä Palvelun kuvauksessa edellytettyihin vaatimuksiin ja edellytyksiin haluamallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana sen selvittämiseksi, onko palvelu näiden mukainen ja Palveluntuottaja toiminut Sopimuksen mukaisesti. Kelalla tai Kelan edustajalla on oikeus haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin Palveluntuottajan asiakirjoihin ja tietojärjestelmiin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vaatimusten ja palvelua koskevien sisältöjen laadun arvioimiseksi. Kelalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat kyseessä olevan Sopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.
- b. Auditoinnista laaditaan raportti, joka toimitetaan tiedoksi Kelalle ja Palveluntuottajalle.
- c. Kelan on ilmoitettava auditointikäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä kerran enintään neljatoista (14) päivää Kelan ehdottamasta päivästä eteenpäin.
- d. Kela voi teettää edellä kerrotun arvioinnin myös kolmannella riippumattomalla taholla. Kela vastaa tästä aiheutuvista kustannuksista.

## 22 SOPIMUSKUMPPANUUS

- a. Sopimukseen kuuluu mahdollisuus kehittää Sopimukseen kuuluvia palveluita, esimerkiksi vaihtoehtoiset tilausmenetelmät, tilaus- ja välitysjärjestelmän kehittäminen siten, että se palvelee vakuutettuja Kelan kannalta mahdollisimman edullisesti.
- b. Lainsäädäntömuutoksista johtuvat muutostyöt tehdään Palveluntuottajan toimesta veloitusetta. Muista kehittämistöistä ja -kohteista sovitaan erikseen.

## 23 YHTEYSHENKILÖT

- a. Osapuolet [ja Voimavarayksikkö] nimeävät yhteyshenkilöt ja näille varahenkilöt. Yhteyshenkilöt on nimetty liitteessä 5. Osapuolten on viivytyksettä ilmoitettava toiselle Osapuolelle kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta.
- b. Kaikki Sopimuksen edellyttämät tiedonannot on toimitettava Osapuolille sähköpostilla liitteessä 5 ilmoitettuun osoitteeseen.
- c. Palveluntuottajan on ilmoitettava Kelan yhteyshenkilölle viipymättä kaikista tämän toimintaan liittyvistä muutoksista, joilla voi olla vaikutusta Sopimuksen toteuttamiselle tai palvelun laadulle. Näitä

muutoksia voivat olla esimerkiksi mutta ei ainoastaan keskeiset henkilöstömuutokset, muutokset omistussuhteissa, yhtiömuodon muutokset sekä olennaiset muutokset Palveluntuottajan varallisuusasemassa.

- d. Tähän hankintaan liittyviä tilastoja tai muita vastaavia tietoja voidaan luovuttaa ulkopuolisille vain Kelan toimesta tai Kelan kirjallisella suostumuksella.

## 24 ASIAKASPALAUTTEIDEN RAPORTOINTI JA KÄSITTELY

Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan kaikki Kelalta ja vakuutetuilta tulleet huomautukset palvelun laadusta sekä vastaamaan reklamaatioihin seitsemän (7) päivän kuluessa sekä ryhtymään heti toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi Palvelun kuvauksessa tarkemmin kuvatulla tavalla.

## 25 MUU TOIMINNAN RAPORTOINTI

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kaikki ne raportit, jotka Palvelun kuvauksessa on kuvattu ja veloitettu tuottamaan.

## 26 KILPAILUN RAJOITTAMINEN

- a. Allekirjoittamalla tämän Sopimuksen Palveluntuottaja vakuuttaa, että se ei ole Sopimukseen ja antamaansa tarjoukseen liittyen toiminut eikä se Sopimuksen voimassa ollessa toimi sellaisessa yhteistyössä tai yhteisymmärryksessä muiden tarjouskilpailutuksen tarjoajien tai muiden tosiasiallisten tai potentiaalisten kilpailijoiden kanssa, jonka tarkoituksena on tarjouskilpailun hinnoitteluun, maksuihin tai niiden laskentaperusteisiin vaikuttaminen, markkinoiden jakaminen tai muu kilpailun rajoittaminen.
- b. Mikäli Palveluntuottajan todetaan lainvoimaisella päätöksellä rikkoneen edellä alakohdassa a mainittua ilmoitusta, tulee Palveluntuottajan suorittaa Kelalle sopimussakkona 100 000 euroa, sekä korvata Kelalle syntynyt vahinko mukaan lukien oikeudenkäyntikulut ja asian selvittämisestä johtuneet kustannukset.
- c. Palveluntuottaja ei myöskään saa väärinkäyttää tämän hankinnan perusteella saamaansa asemaa, esimerkiksi asettamalla kohtuuttomia ehtoja alihankkijoilleen. Palveluntuottaja ei saa estää alihankkijoitaan harjoittamasta muuta henkilö-, tavara- tai taksiliikennettä tai toimimasta muun kuin palveluntuottajan välityskeskukseen kautta palveluntuottajan laatimien ajovuorojen ulkopuolella.

## 27 RIITOJEN RATKAISEMINEN JA SOVELLETTAVA LAKI

- a. Sopimusta koskevat riidat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisin neuvotteluihin.

- b. Mikäli riitakysymyksestä ei ole päästy Osapuolten kesken sopuun neuvotteluteitse, käsitellään Sopimusta koskeva riita-asia Helsingin käräjäoikeudessa.
- c. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, pois lukien sen lainvalintaa koskevat säännökset.

## 28 NOUDATETTAVAT SOPIMUSEHDOT

Siltä osin kuin Sopimuksessa tai sen liitteissä ei ole toisin todettu, noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, päivitetty 4/2017).

## 29 ASIAKIRJAT JA NIIDEN NOUDATTAMISJÄRJESTYS

Sopimuksen lisäksi tässä sopimussuhteessa noudatetaan seuraavia sopimusasiakirjoja

1. Palvelun kuvaus liitteineen
2. Hinnasto
3. Projektisuunnitelma
4. Tekninen ja yhteydenpitoliite
5. Yhteystietoliite
6. JYSE 2014 Palvelut (päivitetty 4/2017)
7. Palveluntuottajan tarjous liitteineen

## 30 ALLEKIRJOITUKSET

- a. Tätä Sopimusta on tehty kaksi (2) [kolme (3)] samanlaista kappaletta, yksi kullekin Osapuolelle [ja Voimavarayksikölle].
- b. **Allekirjoituksellaan Palveluntuottaja [ja Voimavarayksikkö vakuuttaa], että se on huolellisesti perehtynyt sopimuskokonaisuuteen liittyviin asiakirjoihin, liitteisiin ja ohjeisiin, ymmärtää näistä johtuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä sitoutuu noudattamaan niitä sekä kaikkia soveltuvia lakeja, asetuksia, muita viranomaisen antamia määräyksiä tai vastaavia koko sopimussuhteen ajan. Palveluntuottaja [ja Voimavarayksikkö] myös vakuuttaa, että sillä on kyky, osaaminen ja riittävät resurssit Sopimuksen tarkoittaman palvelun tuottamiseksi sovituilla vaatimuksilla ja edellytyksillä.**

Helsingissä n:ntenä päivänä xkuuta 2019

**Kansaneläkelaitos**

---

**Anne Neimala****Etuusjohtaja**

---

**Reija Jääskeläinen****Keskuksen päällikkö****Palveluntuottaja**

---

**Pvm****Nimi****Titteli**

---

**Pvm****Nimi****Titteli****[Palveluntuottajan voimavarayksikkö]**

---

**Pvm****Nimi****Titteli**

---

**Pvm****Nimi****Titteli**