

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN KÄSIKIRJA



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Sisällys

YLEINEN OSA	3
1. Johdanto	3
2. Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus	3
3. Keskeiset määritelmät	4
3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	4
3.2 Asiakas	4
3.3 Palveluseteli	4
3.4 Palvelusetelituottaja.....	5
3.5 Omavastuu.....	5
3.6 Enimmäisarvo	5
3.7 Lisäpalvelut	6
3.8 Palvelusetelijärjestelmä	6
3.9 Taloushallinto	6
3.10 Verotus.....	7
4. Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut.....	8
4.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä	8
4.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta	8
4.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan	9
5. Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset	10
6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito	11
6.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen.....	11
6.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito.....	12
PALVELUKOHTAINEN OSA.....	12
7. Henkilökohtaisen avun palveluseteli ja sen tavoitteet.....	12
8. Palvelujen hinnoittelu	13
8.1 Palvelusetelin arvo.....	13
8.2 Hinnoittelun periaatteet	14
9. Palvelusetelituottajan soveltuvuus	14
9.1 Yleiset ehdot.....	14
9.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle.....	14
9.3 Muut vaatimukset.....	15
10. Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt.....	15
11. Palvelusetelituottajana toimiminen.....	17

(29)

11.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	17
11.2	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen	19
11.3	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito	19
11.4	Palautteet ja reklamaatiot	21
11.5	Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen	22
12.	Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta	24
	LIITTEET	25
	Liite 1: Palvelusetelin arvo ja määräytymisen perusteet	25
	Henkilökohtaisen avun palveluseteli	25
	Liite 2: Henkilötietojen käsittely (ns. GDPR-liite)	29

YLEINEN OSA

1. Johdanto

Palvelusetelien käyttöä säätelee Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) (palvelusetelilaki). Sitä sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuluissa silloin kun palvelua tuottavat yksityiset palveluntuottajat.

Hakeutuessaan Palvelusetelituottajaksi yritys, järjestö tai yhteisö hyväksyy käsikirjan ja niiden palveluiden palvelustelikohtaiset osat, joihin se hakeutuu Palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjan velvollisuuksiin.

Palvelusetelijärjestelmässä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan/potilaan ja Palvelusetelituottajan välisellä sopimuksella.

2. Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus

Palvelusetelin käsikirjan ja sen alaiset liitteet koskevat hyväksytyt Palvelusetelituottajan Asiakkaille toimittamia Palveluita. Palvelusetelituottaja sitoutuu käsikirjaan ilmoittautuessaan palvelusetelituottajaksi. Käsikirja koostuu kolmesta osasta:

1. Kuvaus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Palvelusetelitoiminnan yleisistä periaatteista
2. Kuvaus Palvelusetelin alaisesta palveluntuotannosta sekä Palvelusetelituottajaan kohdistuvista palvelukohtaisista vaatimuksista esimerkiksi palvelun sisällön osalta.
3. Palvelukohtaisiin sekä yleisiin koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta koskeviin liitteisiin

Käsikirjassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asettaa Palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitettut edellytykset palveluntarjoajien hyväksymiselle. Käsikirjassa määritellään mm. Palvelusetelituottajan soveltavuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntarjoajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluseteliin perustuvassa palveluntuotannossa noudatetaan ensisijaisesti käsikirjaa. Niissä palvelusetelissä, jossa palveluntuottajat on kilpailutettu,

noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Huhtikuu 2017 / päivitysversio).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tähän käsikirjaan myös sen julkaisemisen jälkeen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa Palvelusetelituottajalle kohtuullisen ajan muuttaa toimintaansa käsikirjan muutosten mukaiseksi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista kirjallisesti Palvelusetelituottajalle välittömästi niiden tekemisen jälkeen. Mikäli Palvelusetelituottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneeseen käsikirjan sisältöön, sen tulee ilmoittaa siitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen tiedoksiannon ajankohdasta. Mikäli Palvelusetelituottaja ei toimita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttunutta käsikirjaa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Palvelusetelituottaja voi palvelusetelitoiminnassa itse määritellä, millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen maantieteellisellä alueella palvelua tuottaa. Palvelusetelituottajan tulee PSOP:ssa ilmoittaa, millä alueella hän palvelua tuottaa.

Palvelusetelituottaja hyväksyy käsikirjan ja käsikirjan muutokset PSOP-järjestelmässä.

3. Keskeiset määritelmät

3.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevaa tahoja ja Palvelusetelin myöntäjää, jäljempänä "Länsi-Uusimaa".

3.2 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille.

3.3 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelyihin palveluihin oikeutetulle Asiakkaalleen myöntämää **sitoumusta**. Sitoumuksen mukaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

korvaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle Palvelusetelin sallimissa rajoissa antaman palvelun **Palvelusetelin arvon** mukaisesti. Palvelusetelillä palvelusetelituottaja tuottaa ennalta määritellyt Asiakkaan tarpeen mukaiset palvelukokonaisuudet. Hyvinvointialueen edustaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella päätetään palvelusetelillä myönnettävät palvelut. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä.

Palvelusetelin arvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen päätösvaltaisen toimielimen kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukainen.

Palvelusetelin täsmällinen voimassaoloaika ilmoitetaan kussakin Palvelusetelissä erikseen.

3.4 Palvelusetelituottaja

Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntarjoajaa, joka täyttää kyseistä toimintaa säätelevän lain sekä tässä käsikirjassa asetetut vaatimukset ja joka on hyväksytty Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta Palvelusetelituottajaksi.

Palvelusetelituottaja voi olla itsenäinen ammatinharjoittaja tai yksityinen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, järjestö tai yhteisö, jonka Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.

3.5 Omavastuu

Omavastuulla tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen myöntämän Palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää Asiakkaan maksettavaksi. Palvelusetelituottaja laskuttaa Omavastuun Asiakkaalta. Omavastuuosuus ei kerrytä asiakkaan maksukattoa.

3.6 Enimmäisarvo

Enimmäisarvo on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimielimen asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaisarvo, jota Palvelusetelituottaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää. Palvelusetelituottaja voi hinnoitella palvelunsa suuremmaksi kuin enimmäisarvo, mutta Länsi-Uusimaa ei korvaa enempää Palvelusetelituottajalle kuin aluehallituksen vahvistaman arvon verran.

Jos Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

3.7 Lisäpalvelut

Lisäpalveluilla tarkoitetaan Palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka Asiakas hankkii omaehtoisesti, ja myös maksaa ne itse. Asiakkaalle on Palvelusetelituottajan toimesta kaikissa tilanteissa selkokielellisesti kerrottava mahdollisuus käyttää julkisesti rahoitettuja palveluja (=Palvelusetelin kattama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman lisäpalvelun suhde julkisesti rahoitettuihin palveluihin.

3.8 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palvelusetelien myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä Kuntien Tiera Oy:n hallinnoima PSOP-järjestelmä.

3.9 Taloushallinto

Palvelusetelituottajalle maksettava korvaus muodostuu hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti, joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palvelusetelituottajakohtaisen tilitysaineiston.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa Palvelusetelituottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksaminen Palvelusetelituottajalle tapahtuu 30 vuorokauden kuluttua tilitysajon päivästä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Tilityksen edellytyksenä on, että

- palvelusetelituottajan laskutustiedot on tallennettu PSOP-järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu PSOP-järjestelmään ja tapahtumat ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Palvelusetelituottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palvelusetelituottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen talousjärjestelmään.) Palvelusetelituottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mikäli Asiakas ei pysty suoriutumaan palvelusetelituottajalle maksettavasta omavastuusuudesta, tulee Palvelusetelituottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta palvelua myöntäneeseen tahoon.

Mikäli Asiakas on tilannut Palvelusetelituottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Länsi-Uusimaa voi periä Palvelusetelituottajalta takaisin palvelusta maksetun korvauksen, mikäli palvelua ei ole toteutettu tämän käsikirjan ehtojen mukaisesti.

3.10 Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin
- se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle
- ei ole suoraan Asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määritteli

Palveluseteliä käytettäessä Asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Lisätietoja <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaan hoitopalvelun Myymisestä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoitotaikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity
- Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta

toiminnasta.

4. Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. Palvelusetelitoimintamallin, johon Länsi-Uusimaa, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

4.1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestämisestä

Länsi-Uusimaa...

- laatii käsikirjan, julkaisee sen ja ylläpitää sitä toimintaympäristön muuttuessa
- hyväksyy käsikirjan ehdot täyttävät Palvelusetelituottajat
- maksaa Palvelusetelituottajille niiden tuottamista palveluista enintään Asiakkaalle myönnetyn Palvelusetelin arvon verran
- valvoo Palvelusetelituottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- arvioi soveltuuko Palveluseteli Asiakkaan tarpeen toteuttamiseen
- myöntää Asiakkaalle Palvelusetelin, mutta ei osoita Asiakkaita Palvelusetelituottajalle
- ylläpitää luetteloja hyväksytyistä Palvelusetelituottajista
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

Länsi-Uusimaa päättää milloin kuntalainen on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) mukaisesti (27 ja 28 §) Länsi-Uudenmaan puolesta Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

4.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta

Palvelusetelituottaja...

- sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset ehdot
- tekee Asiakkaan kanssa palvelusetelilain (6§) mukaisen kirjallisen sopimuksen tuottamastaan palvelusta, jonka sopimusehtojen tulee olla kuluttajasuojalain mukaiset.
- hakeutuu Palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimukseen

- hinnoittelee palvelunsa Länsi-Uudenmaan asettaman hinnan mukaisesti
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saatavuus) Länsi-Uudenmaan osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä
- sopii palvelusta Asiakkaan kanssa
- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun palvelusetelille määritellyissä rajoissa
- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät suojatulla tietoliikenneyhteydellä annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja Länsi-Uudenmaan ohjeiden mukaisesti.
- saa Länsi-Uudenmaalta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Länsi-Uudenmaalta irtisanomisaika huomioiden
- Palvelusetelituottajia koskevia toimintamalleja kuvataan tarkemmin käsikirjan palvelukohtaisessa osassa.

4.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan

Asiakas...

- toimii Länsi-Uudenmaan ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin
- saa Länsi-Uudenmaalta palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät)
- perehtyy Länsi-Uudenmaan ohjeistukseen palvelusetelin käytön osalta
- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta
- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa
- maksaa Palvelusetelituottajalle omavastuuosuutena Palvelusetelituottajan vahvistaman palvelun hinnan ja sekä tarvittaessa Länsi-Uudenmaan myöntämän palvelusetelin arvon välisen erotuksen
- maksaa omavastuuosuudet
- antaa palautetta palvelusta

Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

5. Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän käsikirjan mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa:

1. Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
2. J jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
3. Joka on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
4. Joka on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
5. Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että palveluntarjoaja on: liittynyt Vastuu groupin Luotettava Kumppani palveluun (Palvelu on yritykselle maksullinen, lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani>)

TAI

- a. merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- b. merkitty työnantajarekisteriin, tai voi toimittaa perusteet rekisteröimättömyyden syistä.
- c. merkitty arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- d. rekisteröitynyt kaupparekisteriin. Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä elinkeinonharjoittajaa tai yritystä, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava perusteet rekisteröimättömyyden syistä. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.
- e. tehnyt sopimuksen työterveyshuollon järjestämisestä (voimassa oleva).
- f. hankkinut tässä käsikirjassa kuvattua toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen, joka korvaa ainakin sekä Länsi-Uudenmaalle että Asiakkaalle aiheutettuja välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa niin kauan kuin Palvelusetelituottaja tuottaa käsikirjan mukaista palvelua. Mikäli vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita välittömiä

(29)

vahinkoja, vastaa Palvelusetelituottaja vahingoista ylimenevältä osalta.

- g. huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- h. huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- i. työnantajana noudattanut työsuhteissa työehtosopimusta tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot.
- j. noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset.
- k. noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja -ohjeita.

Jos Palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankintaa, alihankkijoille asetettavat vaatimukset ovat samat kuin Palvelusetelituottajalle asetetut. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijan aiheuttamista vahingoista Asiakkaalle.

6. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito

6.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu Palvelusetelijärjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Tarkemmat ohjeet Palvelusetelijärjestelmän käytöstä löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta. Palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt hyvinvointialueen yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottajaksi ennen hakeutumistaan palvelusetelijärjestelmään.

Palvelusetelituottajan hakeutuminen tulee Länsi-Uudenmaan käsiteltäväksi, kun Palvelusetelituottaja vahvistaa hyvinvointialueen erikseen määrittelemällä tavalla, että Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan käsikirjan ehtoja.

Länsi-Uusimaa hyväksyy ne Palvelusetelituottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset, palveluun liittyvän lainsäädännön vaatimukset sekä Länsi-Uudenmaan asettamat muut vaatimukset.

Henkilökohtaisen avun palvelussa Länsi-Uusimaa kutsuu Palvelusetelituottajan edustajan yhteistyötapaamiseen, jossa käsitellään palvelun keskeiset sisältöalueet ja ohjataan palveluntuottajaa palvelun aloituksessa. Länsi-Uusimaa tekee päätöksen Palvelusetelituottajan

hyväksymisestä tai hylkäämisestä yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta.

Valittaessa Palvelusetelituottajaksi, palveluntarjoaja sitoutuu tarjoamaan käsikirjan mukaisia palveluita. Länsi-Uusimaa hyväksyy ne Palvelusetelituottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset, palveluun liittyvän lainsäädännön vaatimukset sekä Länsi-Uusimaan asettamat muut vaatimukset.

Länsi-Uusimaa voi lopettaa palvelujen järjestämisen Palvelusetelillä, jolloin palveluntarjoajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

6.2 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito

Palvelusetelituottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä ja Palvelusetelituottaja on velvollinen pitämään edellä mainitut tiedot ajan tasalla, sekä päivittämään edellä listatut liitteet vähintään kerran vuodessa.

Mikäli Palvelusetelituottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, Palvelusetelituottajan hyväksyntä voidaan poistaa, jolloin Palvelusetelituottaja ei voi jatkaa palvelujen tuottamista eikä ottaa vastaan Asiakkaita.

Kun palvelusetelituottajan Y-tunnus muuttuu, tulee Palvelusetelituottajan hakeutua uudelleen Palvelusetelituottajaksi PSOP-järjestelmässä.

PALVELUKOHTAINEN OSA

7. Henkilökohtaisen avun palveluseteli ja sen tavoitteet

Vammaispalvelulain 8 c-d §:n mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista ei hän vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun

(29)

tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin Asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Asiakkaalla on oikeus valita haluamansa Palvelusetelintuottaja. Palveluseteliä voidaan käyttää vain Suomessa.

Palvelusetelin myöntäminen Asiakkaalle perustuu kunnan sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään palveluntarpeen arvioon ja edellyttää vammaispalvelulain 8 c § mukaisen henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä (vaikeavammaisuus, välttämätön, pitkäaikainen ja toistuva avun tarve). Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijan päätös. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja kunnan Palvelusetelituottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

Palvelusetelin myöntämistä arvioidessa huomioidaan, että Asiakkaalla on riittävä toimintakyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä. Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli myönnetään Asiakkaan nimellä. Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta ja voi vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa.

Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palvelusetelijärjestelmässä (PSOP). Palvelusetelituottaja tarkistaa asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

Palvelusetelin voimassaolo lakkaa Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa ja palvelusetelitalauksen peruuntuessa. Tällaisessa tilanteessa kunta voi järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Palvelusetelituottajan ja/tai Asiakkaan tulee olla yhteydessä Länsi-Uuteenmaahan, jos Asiakkaan avustamisen tarpeessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli Asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai Asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, Länsi-Uusimaa tarkistaa Asiakkaan palvelusuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätöksen.

8. Palvelujen hinnoittelu

8.1 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on määritelty tuntihintana (LIITE 1). Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelin arvo kattaa kaikki

(29)

palvelun tuottamisesta aiheutuneet kustannukset. Palvelu on Asiakkaalle maksutonta.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Länsi-Uuttamaata Asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan ja Länsi-Uudenmaan hyväksymän arvon mukaisesti. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista Palvelusetelituottaja voi laskuttaa enintään palvelusetelin arvon. Länsi-Uusimaa ei korvaa tuottajalle muita kuluja. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. pääsyliput, matkakulut) voi Asiakas hakea jälkikäteen korvausta vammaispalveluista. Korvausta myönnetään harkinnanvaraisesti kohtuullisiin kuluihin.

Palvelusetelituottaja laskuttaa Länsi-Uuttamaata Asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti 30 minuutin tarkkuudella. Yhden avustustapahtuman/-käynnin minimipituus on kaksi (2) tuntia. Avustusaika voi olla kahta (2) tuntia lyhyempi, mikäli Palvelusetelituottaja ja Asiakas tästä yhdessä sopivat.

8.2 Hinnoittelun periaatteet

Jos henkilökohtaista apua järjestetään kokonaan tai osaksi palvelusetelin avulla, omavastuuosuutta ei saa periä, sillä henkilökohtainen apu on säädetty maksuttomaksi palveluksi.

9. Palvelusetelituottajan soveltuvuus

9.1 Yleiset ehdot

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän käsikirja mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelun tuottamiseen ei voi saada Veikkauksen tukea (STEA) eikä hyvinvointialueiden järjestö- tai kohdeavustusta.

9.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle

Henkilöstön osaamisen tulee olla Asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palvelusetelituottajan henkilöstö tekee yhteistyötä Asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden Asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Palvelusetelituottaja noudattaa seuraavia henkilöstöä koskevia vaatimuksia:

1. Palvelusetelituottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on palvelun tuottamiseen soveltuva koulutus.
2. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään henkilökohtaisen avun palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen.

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät käsikirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.

Palvelusetelituottaja huolehtii, että koko henkilöstö käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi, valokuva ja yrityksen mahdollinen logo.

Mikäli Palvelusetelituottajalla on alaikäisiä asiakkaita, selvittää Palvelusetelituottaja työntekijöidensä rikostaustan (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä 504/2002).

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat soveltuvia henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Työntekijät ovat pääasiassa täysi-ikäisiä henkilöitä, poikkeustilanteista sovitaan Länsi-Uudenmaan kanssa. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijä (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta). Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.

Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli Asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat Asiakas ja Palvelusetelituottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.

Lisäksi suositellaan, että Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstön riittävästä ensiapuvalmiuksista.

Vammaispalvelulain mukaan omainen tai muu läheinen henkilö ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Ratkaisun omaisen oikeudesta toimia avustajana tekee vammaispalvelut. Mikäli Asiakkaan omainen työskentelee Palvelusetelituottajan yrityksessä, huolehtii Palvelusetelituottaja, ettei Asiakkaan omainen toimi avustajana Asiakkaalle. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta, sisarusta.

9.3 Muut vaatimukset

Palvelusetelituottaja vastaa alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan.

10. Palvelun sisältö, laatu ja takuukäytännöt

Palvelusetelituottajat tuottavat palveluja Palveluseteliin määritellyissä rajoissa.

Palvelusetelituottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän käsikirjan mukainen.

(29)

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelusetelituottaja tuottaa laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelua järjestettäessä on pyrittävä siihen, että avustaminen toteutuisi pääsääntöisesti saman / samojen avustajien toimesta. Henkilökohtainen apu -palvelu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan etu.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas tai hänen valitsemansa henkilö, joka on perehtynyt asiakkaan yksilöllisiin avuntarpeisiin, ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli Palvelusetelituottaja ja asiakas sopivat, että kokeneempi avustaja perehdyttää uuden avustajan työhön, ei palvelusta voi veloittaa enempää kuin yhden avustajan mukaisen korvauksen. Tästä voidaan poiketa perustellusta syystä, joka tulee sopia etukäteen kirjallisesti kunnan kanssa.

Palvelua tuotetaan ja valvotaan Palvelusetelituottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palvelusetelituottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä. Palvelusetelituottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan. Palvelusetelituottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti ja viivytyksettä (viimeistään kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta). Palvelusetelituottajan on raportoitava viipymättä kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin Palvelusetelituottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen. Asiakaspalautteen voi antaa anonymisti. Palvelusetelituottaja kerää asiakaspalautetta ja laatii siitä koosteen kunnalle vuosittain pyydettäessä. Palvelusetelituottaja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä. Palvelusetelituottajan on tiedotettava kuntaa sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

11. Palvelusetelituottajana toimiminen

11.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Palvelusetelituottajan asiakaspalvelu ottaa tilauksia ja palautteita vastaan vähintään arkisin kello 8.00–16.00 puhelimen lisäksi tekstiviestillä ja sähköpostilla. Asiakkaiden soittopyyntöihin on vastattava viivytyksettä.

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnisteon, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnisteon avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selvittää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot. Länsi-Uusimaa ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta ennen ajanvarausta perumatta jääneen tai liian myöhään perutun ajanvarauksen laskutuksesta. Länsi-Uusimaa ei korvaa Palvelusetelituottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia, eikä vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

Jos palveluntarve muuttuu, Länsi-Uusimaa arvioi uudelleen, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto Asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden, sopimusoikeuden ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säädetyn lain säännöksiä ja periaatteita. Asiakas on velvollinen palvelusta sopiessaan ilmoittamaan Palvelusetelituottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen

Sopimusehdot Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Palvelusetelituottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan Palvelusetelituottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja

irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai liitettävässä palvelukuvauksessa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö, palvelun toteuttamisen suunnitelma sekä asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen yhteydenpidon tavat.

Sopimus tulee toimittaa kunnalle pyydettyäessä. Avustaminen toteutetaan sopimuksen mukaisesti asiakkaan luona ja / tai muussa sovitussa paikassa. Matka-ajat eivät sisälly avustusaikaan eikä niitä voi laskuttaa. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta laskuttaa asiakasta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä tilannut, ja tilausta kirjattu Palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa Palvelusetelituottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että Palvelusetelituottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta tai on muutoin (perustellusti) sopimaton avustajan tehtäviin.

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa. Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa Palvelusetelituottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

Palvelukerran peruutus

Palvelusetelituottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta.

Palvelusetelituottajan perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa. Muissa tilanteissa Palvelusetelituottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on Palvelusetelituottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa (esim. sijaisen käyttö). Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla Palvelusetelituottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan määräajassa perumia avustustapahtumia ei voi laskuttaa.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä Asiakkaan sekä Palvelusetelituottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen

(29)

paikassa ja aikatauluissa. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelusetelituottajan saadessa tiedon asiakkaan joutumisesta sairaalahoitoon, peruuntuvat kaikki tulevat suunnitellut avustuskerrat. Kunta ei korvaa näitä avustuskertoja

Palvelun markkinointi

Palvelusetelituottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää. Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa käyttää yrityksen nimen yhteydessä palvelusetelijärjestelmässä. Palvelusetelituottaja ei saa kontaktoida kunnassa henkilökohtaisen avustajan työnantajina toimivia vammaisia henkilöitä markkinoidakseen heille palveluitaan.

11.2 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Palvelusetelituottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palvelusetelijärjestelmään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä.

11.3 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito

Tämän kohdan veloitteet jäävät voimaan käsikirjan voimassaolon päättymisen jälkeenkin.

Palvelusetelituottajan on noudatettava salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Länsi-Uudenmaan antamia ohjeita.

Kun Palvelusetelituottaja tuottaa Länsi-Uudellemaalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Länsi-Uusimaa sitoutuu pitämään salassa Palvelusetelituottajan liike- ja ammattisalaisuudet viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

Rekisterinpito

Länsi-Uusimaa on palvelusetelilain 11 §:n mukaisesti Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien asiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvat Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat ovat Länsi-Uudenmaan asiakirjoja. Palvelusetelituottaja saattaa Länsi-Uudenmaan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Länsi-Uusimaa tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamista varten.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää Länsi-Uusimaa rekisteriin kuuluvia henkilötietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää niitä omaan rekisteriinsä Palvelusetelituottajan omaa toimintaa varten, ellei lainsäädännöstä tai viranomais määräyksistä muuta johdu.

Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön Länsi-Uudellemaalle, joka päättää tietojen luovutuksesta. Länsi-Uusimaa rekisterinpitäjänä voi tarvittaessa korjata asiakirjan. Ensisijaisesti korjauksen tekee kuitenkin Palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja saa korjata ainoastaan niitä asiakirjoja, jotka se on itse palvelutilanteessa tuottanut Länsi-Uudenmaan tietojärjestelmään. Tarvittaessa Palvelusetelituottaja avustaa Länsi-Uuttamaata, jotta Länsi-Uusimaa pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Länsi-Uuttamaata avustamisesta.

Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava välittömästi Länsi-Uudellemaalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja vastattava välittömästi Länsi-Uudenmaan tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi Palvelusetelituottajan on vastattava kirjallisesti Länsi-Uudellemaalle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta. Palvelusetelituottajan on annettava Länsi-Uudellemaalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä

(29)

4. kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

Palvelun päättyminen

Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja poistaa Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun Länsi-Uusimaa vahvistaa, että ne on tallennettu Länsi-Uudenmaan tietojärjestelmään. Palvelusetelituottaja saa säilyttää omassa järjestelmässä Palvelusetelipalvelussa syntyneitä välttämättömiä henkilötietoja lainsäädännön tai tämän käsikirjan mukaista laadunvalvontaa, tilastointia, ajanvarauksien hallintaa ja laskutusta varten siltä osin kuin se on välttämätöntä. Henkilötiedot tulee hävittää em. käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

Lisäpalvelujen asiakastiedot

Jos Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa muusta kuin tässä käsikirjassa määritellystä palvelusta, vastaa Palvelusetelituottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään Asiakastiedoista Palvelusetelituottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

11.4 Palautteet ja reklamaatiot

Asiakkaat voivat tehdä reklamaation myös muuta kautta (esimerkiksi suoraan Palvelusetelituottajalle tai Länsi-Uudellemaalle). Palvelusetelituottaja käy Länsi-Uudenmaan kanssa läpi kaikki reklamaatiotilanteet.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin viiveettä. Palvelusetelituottaja ilmoittaa Länsi-Uudellemaalle välittömästi kirjallisesti Asiakkailtaan tulleista Palvelusetelitoimintaa koskevista valituksista sekä mahdollisista muille tahoille tehdyistä vahinkoilmoituksista samoin kuin niitä koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palvelusetelituottaja dokumentoi lomakkeilla keräämänsä asiakaspalautteen. Palvelusetelituottaja toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyä hyvinvointialueelle. Palvelusetelituottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelusetelituottajan ilmoittaa oma-aloitteisesti hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

11.5 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

Länsi-Uudenmaan tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Länsi-Uudenmaan yhteyshenkilölle kirjallinen ilmoitus toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyynnön. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä palvelun piirissä olevien Asiakkaidensa Palvelusetelillä tehtävät toimenpiteet valmiiksi.

Länsi-Uudellamaalla on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottaja hyväksytyjen Palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi päätöksen teon jälkeen, jos hallintolain (434/2003) 49 f §:n mukaisesti Palvelusetelituottajan hyväksymisen perumista koskeva päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanoa ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Tällaisesta tilanteesta voi olla kyse esimerkiksi mikäli:

- Palvelusetelituottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
- Laissa ja käsikirjassa hyväksymiselle asetetut vaatimukset eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei noudata käsikirjassa asetettuja vaatimuksia Länsi-Uudenmaan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
- Lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan;
- Palvelusetelituottajan itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta on rajoitettu tai se on poistettu;
- Palvelusetelituottaja taikka sen johtoon kuuluva henkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa;
- Palvelusetelituottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen eikä sillä ole voimassa olevaa maksujärjestelyä verojen maksamiseksi;

(29)

- Palvelusetelituottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä Länsi-Uudellemaalle tai Asiakkaalle;
- Palvelusetelituottaja on tuottanut palvelua Asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti; tai
- Palvelusetelituottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli Palvelusetelituottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos Palvelusetelituottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa Palvelusetelituottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Hyväksynnän myöntäjällä on oikeus purkaa Palvelusetelituottajan hyväksyntä Palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaika tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

Jos Länsi-Uusimaa peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Palvelusetelitoimittajan hyväksynnän peruttamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan Länsi-Uuttamaata. Länsi-Uusimaa tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

Seuraamusmaksu hyvinvointialueelle

Palvelusetelituottaja on velvollinen suorittamaan seuraamusmaksua kustakin maksuun oikeuttavasta tapahtumasta. Seuraamusmaksuun oikeuttavana tapahtumana pidetään sitä, että

1. Palvelusetelituottaja rikkoo vähäistä suuremmin salassapito- ja tietosuojamääräyksiä, tai
2. Palvelusetelituottajan suoritusta rasittaa jokin sopimuksen purkamisperuste.
3. Toistuvat virheet raportoinnissa ja/tai laskutuksessa
4. Palvelusetelituottaja ei korjaa palvelussa ilmenneitä virheitä määräajan sisällä
5. Palvelusetelituottaja ei vastaa asianmukaisesti selvityspyyntöihin määräajan sisällä
6. Palvelusetelituottaja kieltäytyy valvontatoimenpiteistä
7. Palvelusetelituottaja ei toimita hyvinvointialueen vaatimia raportteja ja asiakirjoja määräajan sisällä

(29)

Sakon määrä on viisi (5) prosenttia Palvelusetelituottajan kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus sakkoon on syntynyt, kuitenkin aina vähintään 1 000 euroa. Hyvityssakon suorittaminen ei rajoita Länsi-Uudenmaan oikeutta vaatia Palvelusetelituottajalta korvausta vahingosta sakon ylittävältä määrältä. Länsi-Uudellamaalla on oikeus vähentää Palvelusetelituottajalle tehtävistä maksusuorituksista virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä mahdollinen sakko. Länsi-Uudenmaan tulee ilmoittaa Palvelusetelituottajalle kirjallisesti sakkoon oikeuttavasta rikkomuksesta.

12. Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta

Palvelusetelituottaja vastaa palvelun omavalvonnasta. Länsi-Uusimaa vastaa palvelun valvonnasta. Palvelusetelituottajan omavalvonta, muut veloitteet ja käsikirjan mukaiset laatuvaatimukset tarkistetaan Palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Rekisteröiminen hyvinvointialueen Palvelusetelituottajaksi edellyttää Länsi-Uudenmaan hyväksyntää.

Länsi-Uusimaa toteuttaa palvelujenjärjestäjänä erilaisia valvontatoimia palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Palvelusetelituottajan on toimitettava Länsi-Uudenmaan valvontaa varten pyytämät tiedot kunnan asettamassa kohtuullisessa määräajassa. Palvelusetelituottaja on luovutettava pyynnöstä Länsi-Uudellemaalle tiedot henkilöstöstään ja asiakaspalautteista. Palvelusetelituottajan on hyväksyttävä Länsi-Uudenmaan tekemät valvontakäynnit ja asiakaskyselyt.

Palvelusetelituottajan tulee pyydettäessä toimittaa Länsi-Uudellemaalle työntekijöidensä työajanseurantatiedot osana palvelun valvontaa. Mikäli Länsi-Uusimaa ottaa käyttöön avustuskertojen seurantajärjestelmän, tulee Palvelusetelituottajan ottaa järjestelmä käyttöön. Järjestelmän käytöstä ei aiheudu Palvelusetelituottajalle kustannuksia.

LIITTEET

Liite 1: Palvelusetelin arvo ja määräytymisen perusteet

Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo määräytyy seuraavasti:

Kellonajat	Palvelusetelin arvo €/h
arki 6.00-18.00	23.00
arki 18.00-23.00	24.00
arki 23.00-06.00	26.00
lauantai 6.00-18.00	25.00
lauantai 18.00-23.00	28.00
lauantai 23.00-6.00	30.00
sunnuntai ja pyhäpäivät 6.00-18.00	38.00
sunnuntai ja pyhäpäivät 18.00-23.00	40.00
sunnuntai ja pyhäpäivät 23.00-6.00	42.00

Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Vammaispalvelulain 8 c-d §:n mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa vammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista ei vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä.

Henkilökohtaista apua järjestetään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kolmella järjestämistavalla; henkilökohtainen apu työnantajamallilla, henkilökohtainen apu ostopalvelumallilla ja henkilökohtainen apu palvelusetelimallilla. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on laajimmin käytössä Espoossa, missä sen osuus on 47,3 % koko palvelun tuotannosta. Muissa Länsi-Uudenmaan kunnissa painottuu ostopalveluna järjestettävä henkilökohtaisen avun palvelu ja palvelusetelin osuus on vähäinen. Osin tätä palvelumuotoa ei ole ollut käytössä ollenkaan.

Vammaispalvelulain uudistuksen tullessa voimaan, edellytetään uutena järjestämismuotona myös henkilökohtaisen avun tuottamista hyvinvointialueen omana toimintana.

Nykytila hyvinvointialueella

Palvelusetelimallilla tuotettu henkilökohtaisen avun palvelu on ollut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella käytössä vammaispalveluissa

(29)

kolmessa kunnassa, Espoossa 796, Lohjalla 75 ja Kirkkonummella 8 asiakkaalla.

Palvelusetelin tuntihinta-arvo on vaihdellut eri kunnissa, ja hinnoittelumallia ovat määritelleet sekä kellonajat että viikonpäivät seuraavien taulukoiden mukaisesti:

Hinnasto Espoo

Kellonajat	palvelusetelin arvo € / h
arki 6 – 18	22,00
arki 18 – 21	23,70
arki 21 – 24	26,90
arki 00 – 06	26,90
lauantai 00 – 06	26,90
lauantai 06 – 18	25,30
lauantai 18 – 20	27,70
lauantai 20 – 21	39,60
lauantai 21 –24	42,80
sunnuntai 00 – 06	42,80
sunnuntai ja pyhät 06 – 18	37,30
sunnuntai ja pyhät 18 – 21	39,60
sunnuntai ja pyhät 21 – 24	42,80

Hinnasto Lohja 1.6.2022 alkaen (Sosiaali- ja terveyslautakunta 24.5.2022 § 52).

Kellonajat	palvelusetelin arvo € / h
------------	------------------------------

(29)

arki + la 06-23	30,50
arki + la 23-06	39,70
su	61,10

Hinnasto Kirkkonummi

Kellonajat	palvelusetelin arvo € / h
arki 6-18	24,50
arki 18-23	28,18
lauantai 6-23	29,40
sunnuntai ja pyhät 0 - 24	49,00

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajien määrä on kasvanut Espoossa vuosittain n.4-8 tuottajalla. Yhteensä palveluntuottajia Espoossa on n. 47. Palvelusetelin käytön laajentuessa myös muihin Länsi-Uudenmaan Espoon lähialueen kuntiin, on todennäköistä, että osa Espoon palveluntuottajista laajentaa palveluitaan lähialueille.

Lohjalla henkilökohtaisen avun palveluntuottajien saatavuus on ollut heikkoa. Hiljattain tehdyllä palvelusetelin korotuksella pyrittiin edistämään palveluntuottajien saatavuutta. Alueella on rekisteröitynyt 23 palveluntuottajaa, joista 12:lla on tällä hetkellä asiakkuuksia.

Kirkkonummella henkilökohtaisen avun palveluntuottajia on rekisteröitynyt 8, mutta henkilökohtaisen avun käyttö palvelusetelillä on ollut vähäistä.

Kauniaisissa, Raaseporissa ja Karviaisen kuntayhtymässä ei ole ollut käytössä palvelusetelimallia henkilökohtaisen avun palvelussa.

Arvon määrittelyn perusteet

Hinnoittelumallin ollessa erilainen eri kunnissa, työryhmä on päätenyt ratkaisuun, jossa siirtymävaiheessa Lohjan ja Kirkkonummen henkilökohtaisen avun nykyiset palveluseteliasiakkuudet on päädytty siirtämään ostopalveluksi vähäisen asiakasvolyymien ja hinnoittelun korkeamman hinnan vuoksi. Muutos tuottamistavassa ei lisää

kustannuksia Lohjan ja Kirkkonummen asiakkuuksien osalta. Kustannukset siirtyvät vain eri palveluun (ostopalveluna järjestettävä henkilökohtainen apu). Henkilökohtaisen avun palveluseteli jää muutosten jälkeen edelleen keskeiseksi palvelumuodoksi Espoon ja lähialueiden asiakkuuksien osalta.

Mahdollinen käyttöalueen laajentaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kasvattaa todennäköisesti myös jonkin verran henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttöä. Espoon asiakkuuksien osalta 1 euron arkituntihinnan korotus aiheuttaa n. 200 000 euron vuosittaisen kustannusten nousun henkilökohtaisen avun palvelusetelikustannuksissa Espoossa (vuosikustannukset Espoossa 7 108 432 euroa/v.2021).

Muilla Länsi-Uudenmaan alueilla, joissa henkilökohtaisen avun palveluseteli on ollut käytössä, esityksen mukainen henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelu alentaa tämän palvelumuodon kustannuksia verrattuna aikaisempaan hinnoitteluun. Yhdenmukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon muutoksen vaikutuksia seurataan säännöllisesti.

Liite 2: Henkilötietojen käsittely (ns. GDPR-liite)

Liite 2 Turvallisuuskuvaus

Liite 2.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 2 Turvallisuuskuvaus

1.11.2022

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022

Yhteenveto

Tämä Turvallisuuskuvaus on Sopijapuolten välisen sopimuksen liite, johon sovelletaan sopimuksen ehtoja sopimuksessa kuvatussa pätemisjärjestyksessä.

Tällä kuvauksella Tilaaja määrittelee Sopijapuolten välisen sopimuksen (myöhemmin Sopimus) piirissä hankittujen määräaikaisten toimeksiantojen tai projektien, tietojärjestelmien, sovellusylläpidon tai asiantuntijapalvelujen (myöhemmin Palvelu), kyberturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät sitoumukset, peruseriaatteet ja toimintamallit.

Sisällysluettelo

1	Turvallisuus	3
1.1	Tietoturvallisuus ja tietoturvallisuuden johtaminen	3
1.2	Toiminnanohjaus	4
1.3	Henkilöstö ja organisointi	4
1.4	Säännöllinen raportointi	5
1.5	Turvallisuusyhteyshenkilö	5
1.6	Turvallisuuden yhteistyöryhmä	6
1.7	Kumppanuudet	6
1.8	Palveluihin liittyvät Toimittajan ICT-ratkaisut	6
1.9	Operatiivisen turvallisuuden toteuttaminen	7
1.10	Sovellus- ja järjestelmäkehityksen turvallisuuden toteuttaminen	8
2	Salassapito	9
3	Tietosuoja	10
4	Muita turvallisuuteen liittyviä ehtoja	11
4.1	Tiedon elinkaarenhallinta ja tiedon luokittelu	11
4.2	Palvelun päättymiseen liittyviä seikkoja	11
4.3	Auditointioikeus	11
4.4	Tietoturvaloukkausten käsittely	11
4.5	Puuttuva turvallisuusmenettely	12
5	Turvallisuuskuvauksen voimassaolo	12

1. Turvallisuus

Asiakkaalle turvallisuuden hallinta merkitsee häiriötöntä palveluiden tuottamista sekä niiden luotettavuuden, laadun ja kilpailukyvyn ylläpitämistä sekä viranomaisvelvoitteiden täyttämistä kaikissa häiriötilanteissa ja olosuhteissa mukaan luettuna valmiuslain (1552/2011) mukaiset poikkeusolot. Asiakas noudattaa omassa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia Turvallisuusperiaatteitaan ja Tietoturva-periaatteitaan sekä niitä tarkentavia ohjeita.

Sopijapuolten välisessä Sopimuksessa sovittujen Palvelujen häiriöttömyys ja luotettavuus sekä Asiakkaan lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen on erittäin tärkeää. Sopijapuolet toteavat, että Palveluiden luotettavuutta voidaan kehittää turvallisuuden hallinnan avulla ja korostavat yhteistyön merkitystä turvallisuuden ja tietoturvan hallinnassa. Näistä syistä Sopijapuolet sopivat tässä kohdassa turvallisuutta ja tietoturvallisuuden hallintaa koskevista vastuista ja velvollisuuksista.

Toimittaja on tutustunut tässä kuvattuihin vastuisiin ja tehtäviin, verrannut omaa toimintaansa niihin ja vakuuttaa Asiakkaalle toimintansa täyttävän kyseiset vaatimukset Sopimuksen voimassaoloajan. Sopijapuolet kuitenkin toteavat, että Sopimuksella toimitettavien Palvelujen toimintaympäristö voi muuttua merkittävästi ajan kuluessa allekirjoitushetkestä Sopimuksen päättymiseen. Siinä tapauksessa tämän Turvallisuusliitteen muutoksista sovitaan kirjallisesti Pääsopimuksen määrittelemällä tavalla.

Toimittajalla on Sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus säännöllisesti raportoida, sekä Asiakkaan niin erikseen pyytäessä esittää yksityiskohtaisempi selvitys siitä, miten Toimittaja varmistaa turvallisuus- ja tietoturva-vaatimusten täyttymisen. Raportointi ja korjaavat toimenpiteet ovat osa palvelutason raportointia ja palvelunhallintaa.

1.1. Tietoturvallisuus ja tietoturvallisuuden johtaminen

Toimittajan vastuulla on tunnistaa ydintoimintoihinsa liittyvät jatkuvuutta, erityistilanteiden hallintaa ja tietoturvallisuutta uhkaavat ja ohjaavat tekijät ja velvoitteet, kuten keskeinen lainsäädäntö, sekä ydinprosessiensä vaatimukset ja riskit. Toimittajan tulee käsitellä uhkia ja riskejä siten, että niitä minimoidaan Asiakkaan suuntaan. Turvallisuuden, riskienhallinnan ja jatkuvuuden turvaamisen tulee olla osa Toimittajan johtamista sekä Sopimuksen kohteena olevien Palveluiden suunnittelua ja toteutusta.

Asiakas päättää linjaukset ja tavoitteet Sopimuksen piirissä hankitun Palvelun toiminnan jatkuvuudelle, Asiakkaan tiedon turvaamiselle ja riskienhallinnalle. Toimittaja voi kuitenkin tarjota Asiakkaalle Palvelua, joka ylittää Asiakkaan tässä liitteessä esitetyt vaatimukset.

Sopijapuolet pyrkivät osaltaan estämään Asiakkaan toiminnalle tärkeiden tietojen ja tietojärjestelmien valtuudetottoman tai asiattoman käytön sekä ennalta ehkäisemään ja rajaamaan häiriöistä ja rikkomuksista aiheutuvia vahinkoja. Asiakkaan vastuulla on määritellä ja priorisoida toiminnalleen kriittiset ja tärkeät tiedot ja tietojärjestelmät.

Toimittajan tulee pystyä pyynnöstä todentamaan Asiakkaalle, että Asiakkaan toiminnalle ja sen omalle toiminnalle tärkeiksi tai kriittisiksi luokiteltuja tietoja käsitellään luokittelu- ja käsittelyohjeiden mukaisesti koko tiedon elinkaaren ajan. Toimittaja ja Asiakas käyvät yhdessä läpi toistensa tietojen luokittelu- ja käsittelyohjeet ja sopivat yhteiset menettelytavat Sopimuksen voimassaoloaikana.

Toimittaja kuvaa, ohjeistaa ja vastuuttaa Palvelun häiriötilanteisiin liittyvän oman päätöksentekoprosessinsa ja tietoturvapoikkeamien käsittelyn. Toimittajalla tulee olla dokumentoitu ja henkilöstölle koulutettu tapa toimia turvallisuuspoikkeamissa ja väärinkäytötilanteissa. Dokumentoinnista tulee käydä ilmi, kenelle poikkeamat raportoidaan Asiakkaan organisaatiossa sekä poikkeamien vakavuus- ja seurausasteet. Raportointivaatimukset on kuvattu seuraavassa luvussa.

1.2. Toiminnanohjaus

Toimittaja tunnistaa Palveluihin liittyvät toimintaympäristöt ja niihin liittyvät Asiakkaan keskeiset toiminnot. Asiakas kuvaa ja luokittelee kyseisten toimintojen kriittisyyden omalle toiminnalleen. Toimittaja ottaa systemaattisesti Palvelujen toimittamisessa huomioon Asiakkaan kuvaaman kriittisyyden ja prioriteetin.

Toimittajan keskeisistä Palvelun tuottamiseen liittyvistä toimintaympäristöistä sekä niihin liittyvistä palveluista, järjestelmistä, jatkuvuuden varmistamisesta ja toimijoista on olemassa Toimittajan laatima ajantasainen dokumentaatio.

Siinä tapauksessa, että Palveluun liittyy palvelun tuottamisen ketjuja, joissa palvelujen ketjun osilla on omia palvelutasosopimuksia, Toimittajan tulee huolehtia siitä, että sopimusten ketjuuntuessa häiriöiden ja poikkeamien käsittely tapahtuu Palvelun palvelutasosta sovitun vasteajan ja sisällön linjan mukaisesti. Tämä vaatimus koskee myös alihankintaketjuja.

Toimittajan ja Asiakkaan tietojenvaihtoon ja raportointiin tarkoitettussa järjestelmässä tulee olla mahdollista rajoittaa pääsy Asiakkaan tietoihin mahdollisesti ryhmä-, kansio- ja dokumenttikohtaisesti. Toimittajan tulee varmistaa, ettei Asiakkaan henkilörekistereihin tai muihin kriittisiin tietoihin ole pääsyä kuin niillä Toimittajan ja alihankkijan henkilöillä, joilla on siihen työtehtäviensä mukainen oikeus ja että käyttäjien toimintaa tietojen käsittelyssä valvotaan tietojärjestelmätasolla teknisesti ja että häiriöistä sekä tietoturvallisuuden tai jatkuvuudenhallinnan vaarantavasta toiminnasta hälytetään Asiakkaan määrittämää kontaktitahoa sovitulla tavalla viivytyksettä.

Toimittajan ja Asiakkaan tietojenvaihto voi tapahtua erityisesti tietoturvapoikkeamiin vastaamiseen liittyvissä tilanteissa tähän tarkoitukseen erikseen ja ennakolta määritellyissä tietojärjestelmissä, joita koskevat edellä mainitut tietojenvaihtoon ja raportointiin liittyvät vaatimukset.

1.3. Henkilöstö ja organisointi

Toimittaja tunnistaa Palvelun tuottamisen ja sen jatkuvuuden varmistamisen avainroolit ja -henkilöt ja suunnittelee tarvittavat varajärjestelyt. Henkilöstöä rekrytoitaessa ja alihankinnassa Toimittajan tulee kiinnittää huomiota henkilön luotettavuuteen ja taustoihin sekä teettää tarvittavat taustatarkistukset omalla kustannuksellaan sekä Suomen kansalaisista että ulkomaiden kansalaisista.

Toimittaja suunnittelee myös vaihtoehtoiset toimintatavat ja henkilöstön varajärjestelyt Palvelun kannalta kriittisten tehtävien suorittamiseksi erityistilanteissa. Asiakkaalla on oikeus vaatia Palvelua tuottavilta avainhenkilöiltä suostumusta henkilöturvallisuusselvitykseen. Asiakkaalla on oikeus hyväksyä tai hylätä Tarjoajan esittämä asiantuntija turvallisuusperiaatteidensa mukaisesti.

Toimittaja perehdyttää ja kouluttaa säännöllisesti keskeiset Palvelun turvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset, menettelytavat ja niiden muutokset omalle

henkilöstölleen ja mahdollisille alihankkijoilleen henkilön työtehtävien mukaisesti. Toimittaja kannustaa henkilöstöään noudattamaan ja kehittämään hyvää jatkuvuuden hallinnan ja tiedon turvaamisen toimintamallia. Toimittajan Palvelun tuottamiseen osallistuva henkilöstö osallistuu häiriö- ja erityistilanteiden vaikutuksien arviointiin ja hallintakeinojen kehittämiseen työtehtäviensä mukaisesti.

Palvelun tuottamiseen osallistuva Toimittajan henkilöstö ja alihankkija tietää, kenelle tietoturvapoikkeamista ja -tapauksista tai niiden uhkista tulee ilmoittaa ja miten tämä tulee tehdä. Toimittajan vastuulla on pitää yllä luetteloa Palvelun toimittamiseen nimetystä henkilöstöstä sekä alihankkijoista ja ilmoittaa viipymättä henkilöstömuutoksista Asiakkaalle. Henkilön ryhtyessä osallistumaan Asiakkaan palvelun tuottamiseen henkilölle tulee pitää alkuperähditys. Henkilön siirtyessä pois Palvelun tuottamisesta henkilölle tulee pitää loppuhaastattelu, jossa muistutetaan Palvelun tuottamiseen liittyvistä turvallisuusjärjestelyistä ja -vaatimuksista, joiden noudattamisen velvollisuus jatkuu tehtävän päättymisen jälkeen.

1.4. Säännöllinen raportointi

Sopijapuolet raportoivat ja käsittelevät ajankohtaiset tietoturvallisuusasiat asianomaisen projektin tai palvelunhallinnan ohjausryhmässä tai muussa Pääsopimuksen määrittelemässä yhteistyöryhmässä. Näissä kokouksissa ilmoitetaan toiselle Sopijapuolelle kaikki turvallisuusohjeistukseen, -määrittelyihin, -järjestelyihin tai henkilöihin vaikuttavat oleelliset muutokset sekä riskit. Toimittaja raportoi Palvelussa havaituista turvallisuuspoikkeamista ja -uhkista minimissään ohjelmisto- ja laitehaavoittuvuuksista sekä niiden korjaamisesta, konfiguraatitiedon tai henkilötiedon tietovuodosta, palvelunestohyökkäyksistä, virusongelmista, fyysiseen turvallisuuteen kohdistuneista tai käyttöoikeushallintaan liittyneistä ongelmista sekä tietoturvarikkeistä.

Toimittaja on velvollinen erittelemään ja luokittelemaan tietoturvaan liittyvät ongelmat tai häiriöt palvelunhallintaan liittyvässä raportoinnissaan. Tietoturvapoikkeamiin vastattaessa noudatetaan palvelunhallinnan ja projektien raportointiin määritellyn raportoinnin lisäksi ennalta sovittua raportointi- ja tiedotuskäytäntöä. Lisäksi Toimittaja on velvollinen raportoimaan Asiakkaalle henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä tietoturvaloukkauksista siten, miten Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitteessä on kuvattu.

Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan kirjallisesti Asiakkaan Pääsopimuksessa nimetyille yhteyshenkilölle, jos sen toiminnassa tapahtuu turvallisuusjärjestelyjen tai -vaatimusten kannalta olennaisia muutoksia, joilla on vaikutusta Asiakkaalle toimitettavaan Palveluun.

Sopijapuolet nimeävät yhteyshenkilöt, joiden tehtävänä on huolehtia tämän Turvallisuuskuvauksen sekä turvallisuusuhkien ja -tapahtumien tiedottamisesta omissa organisaatioissaan.

1.5. Turvallisuusyhteyshenkilö

Kumpikin Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan välittömästi kirjallisesti toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle sopimuksen vastaisesta tietovuodosta tai muusta palvelun turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta.

1.6. Turvallisuuden yhteistyöryhmä

Toimittajalla ja Asiakkaalla on tarvittaessa yhteinen säännöllisesti kokoontuva Palvelun turvallisuus-, jatkuvuus- ja tietoturva-asioita käsittelevä yhteistyöryhmä, joka käsittelee säännöllisesti jatkuvuuden ja tiedon turvaamisen tilannetta, linjauksia ja periaatteita sekä toteutumista ja koordinaatiota silloin, kun Palvelu on jatkuvan palvelun merkittävä kohde. Ryhmän koollekutsumisesta vastaa Asiakas. Turvallisuuden yhteistyöryhmän tarkoitus on tukea palvelunhallinnan kehittämisen piirissä olevien asioiden kehittämistä käytännössä suunnittelemalla ja tekemällä käytännön toteutusehdotuksia.

Turvallisuuden yhteistyöryhmä tuottaa päätösehdotuksia Palvelun palvelunhallintaa ja sisältöä koskevaan päätöksentekoon. Turvallisuuden yhteistyöryhmän johtajana toimii Asiakkaan teknisestä tietoturvasta vastaava henkilö tai muu Asiakkaan nimeämä vastuuhenkilö. Turvallisuuden yhteistyöryhmän johtaja osallistuu Asiakkaan muutoksenhallintaprosessiin (CAB) Palvelun osalta sekä tarvittaessa Palvelun palvelunhallintaan päätöksentekoa ja budjettivaikutuksien hallintaa varten

1.7. Kumppanuudet

Toimittaja on tunnistanut Palvelun tuottamiseen liittyvään toimintaan välttämättömät kumppanit, alihankkijat ja resurssit. Toimittaja huolehtii siitä, että kumppanuuksissa toteutetaan Asiakkaan Turvallisuusperiaatteita ja Tietoturva-periaatteita. Toimittaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman Asiakkaan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Alihankkijoiden ja kumppanien käyttäminen henkilötiedon käsittelyyn liittyvissä asioissa on kuvattu Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitteessä.

Toimittaja sopii tietosuojan, tietoturvallisuuden toteuttamisen ja jatkuvuudenhallinnan toimintaperiaatteista Palveluun liittyvässä alihankkijaverkostossaan omissa alihankintasopimuksissaan. Näissä määritellään yhteistyön tai hankinnan kohteen jatkuvuuden hallinnan ja tiedon turvaamisen sekä tietosuojan toteutumisen vaatimukset, sekä niiden auditoinnin, raportoinnin ja sanktioinnin periaatteet.

1.8. Palveluihin liittyvät Toimittajan ICT-ratkaisut

Toimittajan henkilöstön tulee käsitellä heille annettuja käyttöoikeuksia, salasanoja ja muita tunnistaumismenetelmiä, joilla pääsee käsiksi Asiakkaan tietoihin, tietojärjestelmiin, verkkoihin tai sähköisiin ratkaisuihin siten, että ne suojataan ulkopuoliselta pääsylvä sellaisin menetelmin, jotka ovat vähintään suhteessa järjestelmien ja oikeuksien riskitasoon. Toimittajan tulee huolehtia siitä, että Asiakkaan sille luovuttamia valtuuksia käytetään vain niihin tarkoituksiin, joita Sopijapuolten kesken sovitut tehtävät edellyttävät. Perusperiaatteena on, että Asiakkaan tietoverkkoon ja järjestelmiin kirjaututaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla tarvittaessa vahvan tunnistuksen menetelmin ja kirjautumistiedot ovat tarvittaessa identifioitavissa henkilöön myös jälkikäteen.

Kumpikin Sopijapuoli valvoo ja pitää kirjaa hallinnoimistaan ja toiselle luovuttamistaan käyttövaltuuksista sekä niiden käytöstä. Henkilön, joka toimii Toimittajan lukuun Asiakkaan tiloissa, on tarvittaessa todistettava henkilöllisyytensä Asiakkaalle ja Asiakkaan pyynnöstä esitettävä Toimittajan työmääräys tai valtuutus ennen tehtävän suorittamista.

Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristön sovellus- ja laitetietoturvapäivitykset on asennettu viipymättä ja toimivat luotettavasti. Toimittajan tulee myös pystyä tarvittaessa osoittamaan säännöllisesti toimiva ja muodollinen haavoittuvuushallintaprosessi omassa toiminnassaan. Lisäksi Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristön käyttöjärjestelmä- ja sovellusohjelmistojen päivitys sekä laitteistojen ylläpito ovat säännöllistä ja tapahtuu ilman tarpeetonta viivytystä.

Toimittajan tulee huolehtia, että sen työasema-, kehitys-, testi- ja palvelinympäristössä käytettävä virustentorjuntaohjelmisto, viruskuvaukset ja asetukset päivittyvät ja että haittaohjelmien poisto toimii luotettavasti. Toimittajan tulee käyttää identifioitavasta lähteestä käytettäviä salattuja valvonta-, hallinta- tai muita etäyhteyksiä Asiakkaan tietojärjestelmiin tai Palveluun liittyviin tietojärjestelmiin. Yhteyksien käytöstä tulee jäädä merkinnät lokitietoihin. Toimittajan tietoliikenteen tulee olla hallittua ja valvottua. Toimittajan henkilöstö saa ottaa valvonta-, hallinta- ja muita etäyhteyksiä vain Toimittajan tähän käyttöön hyväksymiltä laitteilla.

Kumpikin Sopijapuoli vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta. Kumpikaan Sopijapuolista ei vastaa julkisen Internet-verkon tietoturvasta tai omien vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella mahdollisesti ilmenevistä tietoturvahäiriöistä.

Sopijapuolilla on oikeus ryhtyä lainmukaisiin toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Toimet mitoitetaan torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopetetaan, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta.

Tiloissa, joista Toimittaja tuottaa Asiakkaan Palvelua, tulee olla nimetty vastuuhenkilö. Tilat tulee rajata henkilöiden työtehtävien ja kriittisyysluokituksien mukaisin kulkuoikeuksin, tiloja tulee valvoa ja tiloissa kävijöitä tulee seurata säännöllisesti.

Toimittajan Palvelun toimittamiseen käyttämät työvälineet ja laitteet kuten työasemat tai mobiililaitteet tulee olla varustettuja sellaisin turvamekanismein, joilla estetään Asiakkaan tietojen vuotaminen ulkopuolisille. Toimittaja voi liittää omia laitteitaan Asiakkaan työasemaverkkoon Asiakkaan voimassa olevan politiikan mukaisesti.

1.9. Operatiivisen turvallisuuden toteuttaminen

Toimittaja vastaa siitä, että Palvelun operointi toteutetaan tietoturvallisuutta ja tietosuojaa toteuttaen Palvelun tuottamisen aikana riittävin laadunvarmistusmenettelyin.

Laadunvarmistukseen kuuluvat esimerkiksi konfiguraatioiden turvallisuuden tason luotettava toteaminen, säännönmukainen konfiguraationhallinta, säännölliset tietoturvallisuuden ja vaatimuksenmukaisuuden automatisoidut testausmenettelyt soveltuvin osin, testauksen dokumentointi, tarkistuspistekatselmoinnit, konfiguraatioiden muutosten hyväksyntäprosessi sekä muut tekniset tietoturva-auditoinnit. Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus tutustua edellä mainittujen laadunvarmistusmenettelyjen tuotoksiin, testaustuloksiin, sekä katselmointi- ja auditointiraportteihin sekä saada tietoonsa Toimittajan korjaavien toimenpiteiden toteutussuunnitelma löydöskohtaisesti voidakseen arvioida sitä, milloin Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Asiakkaalla on oikeus käyttää ulkopuolista tietoturvestaajaa Palvelun kohteeseen, mikäli Asiakas katsoo erillisen testauksen tarpeelliseksi. Poikkeamien korjaaminen on Toimittajan vastuulla siihen saakka, että Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Palvelun perusturvallisuustasoon kuuluvat seuraavat ominaisuudet soveltuvin osin:

Käyttövaltuushallinta, tietoliikenteen salaus, palomuuraus, avaintenhallinta, sertifiointien hallinta, lokitus, lokien muuttumattomuuden takaava lokienhallinta, valvonta ja hälytykset, konfiguraatioiden suunnittelemtomien muutosten estävä konfiguraationhallinta, haavoittuvuushallinta, päivitystenhallinta, tietoturvapoikkeamien hallinta, jatkuvuushallinta ja vaatimuksenmukaisuuden hallinta, kuormanhallinta ja varmuuskopiointi.

Perusturvallisuustasoon kuuluu myös mahdollisuus käyttää tietojärjestelmän alustassa haittaohjelmien torjuntaa ilman, että tietojärjestelmä häiriintyy haittaohjelmatarkestuksesta tai päivityksistä. Tietojärjestelmän tulee tukea säännöllistä tietoturvapäivitysmenettelyä ja päivitysten tulee olla asennettavissa ilman aiheetonta viivytystä.

Tietojärjestelmän tulee mahdollistaa lokitietojen keruu ja turvallinen säilytys eri paikassa kuin tietojärjestelmän käyttämä varsinainen lokitiedosto sijaitsee. Lokitietoja tulee minimissään kerätä järjestelmään kirjautumisista, epäonnistuneista kirjautumisyrityksistä ja ylläpitotunnuksilla tehdyistä toimista.

Jaettujen käyttäjätilien käytön tulee olla vahvasti perusteltua ja molempien sopijaosapuolten hyväksymä. Palveluun kuuluvissa tai niiden tuottamiseen käytetyissä tietojärjestelmässä tulee olla mahdollisuus määrittellä käytetyn salasanan vahvuus-, vaihtuvuus- ja monimutkaisuusaste.

Järjestelmien palauttamiskyky varmuuskopioilta tulee varmistaa ja prosessi tulee olla dokumentoitu ja dokumentointi tulee olla asiakkaan käytössä. Asiakkaan pyynnöstä Toimittajan tulee osallistua jatkuvuudenhallinnan harjoitteluun. Toimittajan tulee ilman erillistä korvausta pystyä todentamaan Asiakkaan pyynnöstä, että jatkuvuudenhallinnan tekniset ratkaisut toimivat Asiakkaan edellyttämällä tavalla. Ennen Palvelun käyttöönottoa Toimittaja on velvollinen dokumentoimaan edellä määritellyn perusturvallisuustason sekä määrittelemään niiden turvallisen käyttöönoton menettelyt.

Toimittajan tulee oma-aloitteisesti tuoda esille, mikäli sen mielestä Palvelun turvallisuutta tai Asiakkaan tietojärjestelmän teknistä turvallisuutta tulisi koventaa tai päivittää ottaen huomioon Asiakkaan tietoturva-vaatimukset sekä muut liittyvät järjestelmät ja palvelut. Tämä ei kuitenkaan poista Asiakkaan vastuuta järjestelmiensä turvallisuusvaatimusten seuraamisesta sekä ajan tasalla pitämisestä. Toimittajan tulee aktiivisesti ennaltaehkäistä havaitsemansa turvallisuusuhan toteutuminen Asiakkaan ympäristössä.

1.10. Sovellus- ja järjestelmäkehityksen turvallisuuden toteuttaminen

Mikäli hankittavan Palvelun kohteena on tietojärjestelmien kehitystä, Toimittaja vastaa siitä, että tietoturvaluus huomioidaan ja toteutetaan tietojärjestelmän kehityksen aikana riittävin laadunvarmistusmenettelyin.

Erikseen sovittaessa palvelun laadunvarmistukseen tulee kuulua esimerkiksi järjestelmän suunnitteluun liittyvä arkkitehtuurin uhka-analyysi, tietoturvaluisuuden

testitapausten tuottaminen, testausmenettelyt, testien dokumentointi, tarkistuspistekatselmoinnit, koodikatselmoinnit sekä muut tekniset tietoturva-auditoinnit.

Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus tutustua edellä mainittujen laadunvarmistusmenettelyjen tuotoksiin, testaustuloksiin, sekä katselmointi- ja auditointiraportteihin sekä saada tietoonsa Toimittajan korjaavien toimenpiteiden toteutussuunnitelma löydöskohtaisesti voidakseen arvioida sitä, milloin Palvelun kohde täyttää Asiakkaan edellyttämän turvallisuuden tason.

Mikäli tietojärjestelmä on yhteydessä Internetiin, järjestelmän tulee tukea tietoliikenneyhteyden salaamista yhteydenottotavasta ja laitteesta riippuen. Kaikki käytetyt tietoliikenneyhteydet, portit ja protokollat tulee dokumentoida Toimittajan toimesta. Lisäksi toimittajan tulee toimittaa Asiakkaalle tietojärjestelmän tietovuokaavio ja tietojärjestelmäkuvaus niiltä osin, joka koskee Toimittajaa. Palvelut tulee toteuttaa siten, että minimissään yleisimmät tunnetut hyökkäys- ja väärinkäytöstavat ja uhat on estetty (esimerkiksi OWASP ASVS 3.0 tai vastaava viitekehys).

Tietojärjestelmän turvallisuus ei saa perustua muuttumattomaan luetteloon tarkistettavia kohteita vaan se sisältää myös turvallisuusmallien ja suunnitteluvirheistä johtuvien heikkouksien ja haavoittuvuuksien määrän minimoimisen. Vaatimuksena kuitenkin on, että Palvelun tietoturvallisuuden varmistaminen perustuu perusturvatasollaankin turvallisen sovelluskehityksen sykliin. Kehityksessä tulee huomioida uhka-analytiikka.

Ennen Palvelun käyttöönottoa Toimittaja on velvollinen dokumentoimaan edellä määritellyn perusturvallisuustason sekä määrittelemään turvallisen käyttöönoton menettelyt. Toimittajan tulee kuvata tarvittavat palvelinasennus-, tietoliikenne-, sovellusasennus sekä muut tarvittavat ohjelmistot, konfiguraatiot ja asetukset ennen käyttöönottoa. Peruseriaatteena on, että vain tarvittavat osat asennetaan. Nämä asennettavat osat määritellään erillisessä, Toimittajan laatimassa asennus-, ylläpito- ja kovenusohjeessa.

Toimittajan tulee oma-aloitteisesti tuoda esille, mikäli sen mielestä Palvelun turvallisuutta tai Asiakkaan tietojärjestelmän teknistä turvallisuutta tulisi koventaa tai päivittää ottaen huomioon Asiakkaan tietoturva-vaatimukset sekä muut liittyvät järjestelmät ja palvelut. Tämä ei kuitenkaan poista Asiakkaan vastuuta järjestelmiensä turvallisuusvaatimusten seuraamisesta sekä ajan tasalla pitämisestä. Toimittajan tulee aktiivisesti ennaltaehkäistä havaitsemansa turvallisuusuhan toteutuminen Asiakkaan ympäristössä.

2. Salassapito

Asiakas soveltaa julkisyhteisönä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä.

Sopijapuolet pitävät toisiltaan saamansa luottamukselliseksi merkityn tai muuten luottamukselliseksi tai liikesalaisuudeksi katsottavan aineiston salassa eivätkä käytä tietoja muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Toimittaja vastaa siitä, että kaikki heidän palveluksessaan olevat samoin kuin Toimittajan alihankkijat noudattavat tätä määräystä. Asiakkaalla on oikeus vaatia perustellusta syystä erillisen henkilökohtaisen salassapitositoumuksen

allekirjoittamista niiltä Toimittajan tai tämän alihankkijan palveluksessa olevilta, jotka Sopimuksen toteuttavat ja joilla on pääsy asiakkaan luottamukselliseen tietoon. Tämä vaatimus on voimassa myös Sopimuksen päättymisen jälkeen.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai julkista tai jonka Sopijapuoli on saanut laillisesti haltuunsa muuten kuin toiselta Sopijapuolelta. Sopijapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon.

Jos sopimus tai toimeksianto päättyy tai purkautuu, sopijapuoli palauttaa tai toisen sopijapuolen suostumuksella hävittää toisen sopijapuolen luottamuksellisen aineiston. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset vaativat säilyttämistä.

Sopijapuolella on oikeus käyttää Palvelun toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

Toimittajan tulee saattaa Asiakkaan ja Toimittajan väliseen palvelun toimittamiseen liittyvä henkilöstönsä sekä mahdollisen alihankkijan henkilöstö tietoiseksi tämän liitteen salassapitovelvoitteista. Toimittaja vastaa siitä, että sen henkilöstö ja alihankkijat noudattavat tämän liitteen ehtoja.

Sopimuksen päätyttyä tai purkaututtua kumpikin Sopijapuoli ja näille suoritteita tehneet alihankkijat palauttavat kaikki työhön liittyvät toista Sopijapuolta koskevat dokumentit ja muut tallenteet toisen Sopijapuolen hallintaan viivyttämättä. Sopijapuolen tulee tuhota ne toisen Sopijapuolen aineistot ja tallenteet, joita ei soviteta palautettavaksi, yhteisesti sovitulla tavalla 14 vuorokauden kuluessa Sopimuksen päättymisestä, ellei toisin erikseen kirjallisesti soviteta.

3. Tietosuoja

Toimittajan tulee noudattaa tietosuojalain (1050/2018), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) ja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) (jäljempänä ”viestintäpalvelulaki”) säännöksiä koskien hyvää tietojen käsittelytapaa, yksityisyyden suojaa ja tietojen suojaamista sekä muita kulloinkin voimassa olevia tietoturva- ja tietosuojasäännöksiä.

Asiakkaan palveluissa tallennetaan käyttäjien (sisäiset tai ulkoiset) tietoa tietokantoihin, jotka muodostavat henkilörekisterin tai ovat osa muuta rekisteriä. Asiakas toimii näiden tietojen rekisterinpitäjänä eli on niiden omistaja. Toimittajalla ei ole oikeutta käyttää näitä tietoja muuten kuin sopimuksessa määritellyn mukaisesti oman palvelutehtävänsä hoitamiseen. Toimittajalla ei ole oikeutta luovuttaa näitä tietoja kolmansille osapuolille.

Toimittajan tulee varmistaa, ettei Asiakkaan henkilötietolain tai tietosuoja-asetuksen alaisia tietoja viedä EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Asiakkaan kirjallista lupaa. Palvelujen käyttöönoton yhteydessä Asiakas ja Toimittaja yhdessä määrittelevät ne maantieteelliset alueet, joille henkilötietoa saa siirtää esimerkiksi poikkeuksellisen häiriötilanteen sattuessa ja henkilötietojen siirto toiselle alueelle on palvelun jatkumisen vuoksi välttämätöntä. Ensisijaisesti häiriötilanteessa nojaututaan vastaaviin EU- tai ETA -alueella oleviin vastaaviin palveluihin.

Asiakkaalla on oikeus määritellä kriittiset tietoaineistonsa ja rajata niiden käsittelyä siten, ettei tietoja missään olosuhteissa käsitellä Suomen rajojen ulkopuolella.

Toimittajan tulee huolehtia käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta. Erityiset vaatimukset henkilötietojen käsittelylle on kuvattu sopimuksen Henkilötietojen käsittelyn ehdot - liitteessä.

4. Muita turvallisuuteen liittyviä ehtoja

Mikäli Sopijapuolelle syntyy tekijänoikeus tai muu immateriaalioikeus kaupallisen sopimuksen perusteella, ei se sisällä oikeutta julkistaa tämän liitteen perusteella salassa pidettävää tietoa.

4.1. Tiedon elinkaarenhallinta ja tiedon luokittelu

Palvelu tuottamisen alussa Toimittajalle luovutettu Asiakkaan tieto tulee käsitellä, säilyttää ja tuhota tietoaineiston luokittelun edellyttämällä tavalla. Tiedon elinkaari muodostuu tiedon syntyessä ja se päättyy, kun tieto hävitetään. Tietoaineiston käsittelyssä Palvelulle tulee määritellä käytännössä kuinka tietoa saa välittää viestintävälineillä. Lisäksi eri medioille (esimerkiksi muttei näihin rajoittuen paperi, massamuistit ja muut laitteet, nauhat) tallentuneiden tietojen hävitys sekä itse tallennusvälineiden hävitys tulee kuvata osana elinkaarenhallintaa. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoaineiston elinkaarenhallinnan ja tietoaineiston elinkaaren tietoturvallisuuden syntymiseen ja säilymiseen.

4.2. Palvelun päättymiseen liittyviä seikkoja

Kun Palvelun käyttö päättyy, on Sopijapuoli velvollinen sopimaan toisen Sopijapuolen kanssa toiselle kuuluvan omaisuuden palauttamisesta tai hävittämisestä siten, että tietoturvallisuus säilyy.

4.3. Auditointioikeus

Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus tarkastaa Toimittajan turvallisuusjärjestelyt Asiakkaan asioiden hoitamiseen liittyviltä osilta, kuitenkin niin, ettei tarkistettavan Sopijapuolten informaation luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys vaarannu.

Auditoinnista tulee ilmoittaa kirjallisesti Toimittajalle kaksi viikkoa ennen auditoinnin toteuttamista ja Toimittajalla on oikeus valmistautua auditointiin. Toimittajan velvollisuus on myötävaikuttaa auditointioikeuden toteutumiseen. Kumpikin Sopijapuoli vastaa omista kustannuksistaan. Kaikki kustannukset sovitaan etukäteen ennen auditointioikeuden toteuttamista. Auditoinnin tulokset ovat luottamuksellisia, mutta tämä ei estä Sopijapuolta saamasta koko auditointiraporttia sekä sen löydösten korjaussuunnitelmaa käyttöönsä.

4.4. Tietoturvaloukkausten käsittely

Molemmilla Sopijapuolilla on velvollisuus ilmoittaa toiselle ilman aiheetonta viivytystä havaitsemansa Palvelua tai sen käyttöä vaarantava merkittävä tietoturvatilanteen muutos tai lisääntynyt tietoturvariski, -loukkaus tai niiden epäily.

Molemman Sopijapuolen tulee osaltaan ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutuksen poistamiseksi tai pienentämiseksi. Sopijapuolella on velvollisuus myötävaikuttaa tietoturvaloukkausten tutkintaan.

Palvelun toimittamisesta tehtävän Sopimuksen solmimisen yhteydessä Sopijapuolet sopivat tietoturvaloukkaustilanteiden käsittelyssä käytettävät operatiivisen

turvallisuuden varmistavat viestintä- ja dokumentaatiovälineet sekä viestintä- ja dokumentaatiokäytännöt ja tietoturvaloukkausten käsittelyyn osallistuvien henkilöiden roolit. Sopijaosapuolet nimeävät turvallisuusyhteyshenkilön, jonka kautta toinen Sopijapuoli voi käynnistää tietoturvaloukkauksen käsittelyn toisen Sopijapuolen kanssa. Toimittajalla on velvollisuus raportoida Asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavat tietoturvaloukkaukset ja lisäksi huomioida liitteessä 2.2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot.

Mikäli tietoturvaloukkauksen selvittäminen edellyttää Toimittajalta viestintäpalvelulain 147–156 § mukaisia manuaaliseen tietojenkäsittelyyn liittyviä toimenpiteitä, on Toimittajan laadittava Asiakkaalle tietojenkäsittelystä viestintäpalvelulain 152 § mukainen selvitys. Toimittaja on velvollinen säilyttämään tietoja viranomaistarpeita varten siten, kuten viestintäpalvelulaissa on kirjattu.

4.5. Puuttuva turvallisuusmenettely

Mikäli tässä Turvallisuuskuvauksessa tai Pääsopimuksessa tai sen liitteissä ei ole erikseen sovittu puuttuvasta turvallisuusmenettelystä, Sopijapuolet sopivat asiasta erikseen kirjallisesti Pääsopimuksen kuvaamalla sopimuksen muutosmenettelyllä.

5. Turvallisuuskuvauksen voimassaolo

Tämä turvallisuuskuvauksen ehdot tulevat voimaan, kun kumpikin Sopijapuoli on allekirjoittanut Sopimuksen ja on voimassa kunkin Toimitus- tai Palvelusopimuksen osalta niin kauan kuin Asiakkaan ja Toimittajan välinen Sopimus on voimassa tai Asiakas tosiasiallisesti käyttää Toimittajan Toimitus- tai Palvelusopimuksen mukaisia palveluita tai tuotteita. Tässä kuvatut salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevat kohdat ovat voimassa myös Sopimuksen päätyttyä tai Sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen jälkeen.

Liite 2.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1.11.2022

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022

Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

- 1.1. Tässä sopimusliitteessä määritellään Sopimuksessa olevien sopimusehtojen lisäksi osapuolia sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun.
- 1.2. Näissä ehdoissa kuvatuista käsittelijän kohtuullisista toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole sovittu.
- 1.3. ”Rekisterinpitäjän henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista rekisterinpitäjä vastaa. Henkilötiedon käsite on määritelty EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklassa 4. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös pseudonymisoituja henkilötietoja.
- 1.4. ”Sopimuksella” tarkoitetaan näissä ehdoissa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (”Rekisterinpitäjä”) ja Palveluntuottajan (”Käsittelijä”) välillä tehtyä sopimusta, jonka perusteella henkilötietoja käsitellään.
- 1.5. Käsitteillä ”käsittely”, ”käsittelytoimi”, ”henkilötieto”, ”rekisteröity” ja ”henkilötietojen tietoturvaloukkaus” on se merkitys, joka on niille EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa annettu.
- 1.6. Osapuolet noudattavat toiminnassaan kulloinkin voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä lainsäädännön nojalla annettuja viranomaismääräyksiä. Sopimuksella ei poiketa lainsäädännön osapuolille asettamista pakottavista velvoitteista.
- 1.7. Osapuolet tarkistavat Sopimusta tarvittaessa, jos lainsäädäntöön tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia.
- 1.8. ”Alikäsittelijällä” tarkoitetaan käsittelijän alihankkijoita, joita käsittelijä käyttää henkilötietojen käsittelyssä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Rekisterinpitäjä toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä silloin, kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.
- 2.2. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 2.3. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan Sopimuksen liitteenä olevassa käsittelytoimien kuvauksessa ja/tai muussa Rekisterinpitäjän kirjallisessa ohjeistuksessa. Jos käsittelytoimien kuvausta ja/tai muuta kirjallista ohjeistusta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos tämän antama käsittelytoimien kuvaus tai muu ohjeistus on puutteellinen tai, jos Käsittelijä epäilee sitä lainvastaiseksi.

3. Käsittelijän velvollisuudet

Henkilötietojen käsittely

- 1.1. Käsittelijä vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja Sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta sekä hyvästä tietojen käsittelytavasta.
- 1.2. Jos Sopimuksen perusteella laaditaan tai muuten käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, Käsittelijä sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.
- 1.3. Käsittelijän tulee noudattaa Sopimuksen mukaisessa toiminnassa lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) sekä muita salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.
- 1.4. Käsittelijän Sopimuksen mukaisessa toiminnassa käsittelemät asiakkuutta koskevat asiakirjat ovat Rekisterinpitäjän asiakirjoja. Toiminnassa käsiteltävien asiakirjojen laatimiseen, käsittelyyn ja arkistointiin noudatetaan samoja sääntöjä ja periaatteita kuin muihinkin viranomaisten asiakirjoihin.
- 1.5. Käsittelijä saa käsitellä henkilötietoja vain Sopimuksen mukaisten palvelujen toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan Sopimuksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on Sopimuksen kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.
- 1.6. Käsittelijä saa käyttää henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain Sopimuksen mukaisten palvelujen toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan Sopimuksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on Sopimuksen kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.
- 1.7. Käsittelijän on käsiteltävä henkilötietoja Rekisterinpitäjän antaman ohjeistuksen ja niiden päivitysten mukaisesti. Henkilötietoja ei saa käyttää esimerkiksi mainontaan tai markkinointiin eikä niitä saa ilman Rekisterinpitäjän lupaa luovuttaa ulkopuolisille. Käsittelijän on säilytettävä henkilötietoja niin, että ne eivät joudu sivullisten käsiin.
- 1.8. Sen lisäksi, mitä muualla Sopimuksessa on sovittu henkilötietojen suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, Käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.
- 1.9. Käsittelijä huolehtii Sopimuksen perusteella käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta omien käytäntöjensä, Sopimuksen vaatimusten ja Rekisterinpitäjän Käsittelytoimien kuvauksen ja/tai kirjallisen ohjeistuksen mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.
- 1.10. Käsittelijän on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään, silloin kun se on teknisesti mahdollista. Jos osapuolet ovat sopineet Rekisterinpitäjän aineiston tallentamisesta Käsittelijän hallinnassa olevaan järjestelmään tai laitteeseen, Käsittelijä huolehtii siitä, että Rekisterinpitäjän aineisto pystytään palauttamaan järjestelmän tai laitteen vikatilanteessa.

- 1.11. Käsittelijällä on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Käsittelijän tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Rekisterinpitäjän vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Rekisterinpitäjän ja Käsittelijän kesken kirjallisesti toisin sovita.
- 1.12. Käsittelijä korjaa viipymättä havaitut Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet ja ilmoittaa asiasta viipymättä Rekisterinpitäjälle.
- 1.13. Käsittelijä dokumentoi sovitut ja toteutetut toimenpiteet ja huolehtii siitä, että dokumentaatio on ajan tasalla. Osapuolet arvioivat teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä ja niiden riittävyttä säännöllisesti.

Ohjeet henkilötietojen käsittelystä

- 1.14. Käsittelijä käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja Sopimuksen ja Rekisterinpitäjän antamien kohtuullisten kirjallisten ohjeiden ja niiden päivitysten mukaisesti.
- 1.15. Käsittelijä ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Rekisterinpitäjälle, jos Rekisterinpitäjän antamat ohjeet tai Käsittelijän sisäiset ohjeet ovat puutteellisia tai jos Käsittelijä epäilee niitä lainvastaisiksi. Rekisterinpitäjä laatii tai täydentää ohjeita tarvittaessa yhteistyössä Käsittelijän kanssa.
- 1.16. Rekisterinpitäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Käsittelijälle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Käsittelijä tekee tarvittavat muutostyöt Rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Käsittelijä ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.

Käsittelijän tietosuojavastaava

- 1.17. Jos Käsittelijällä ei ole tietosuojavastaavaa, Käsittelijä on velvollinen nimeämään tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön henkilötietojen käsittelyä varten. Käsittelijä ilmoittaa kirjallisesti tässä kohdassa tarkoitetun yhteyshenkilön tai tietosuojavastaavan yhteystiedot ja niiden muutokset Rekisterinpitäjälle.

Käsittelijän henkilöstö

- 1.18. Käsittelijä huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne Käsittelijän lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Rekisterinpitäjän aineiston käsittely kuuluu. Käsittelijän on varmistettava, että jokainen Käsittelijän alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Rekisterinpitäjän henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan Sopimuksen ja osapuolten ohjeiden mukaisesti.
- 1.19. Käsittelijä varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Käsittelijän tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Käsittelijän avustamis- ja tiedonantovelvollisuus

- 1.20. Käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Rekisterinpitäjä tarvitsee Rekisterinpitäjälle ja Käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä tavalla Rekisterinpitäjän vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisen vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

- 1.21. Käsittelijä sallii Rekisterinpitäjän tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.
- 1.22. Ellei Sopimuksen mukaisista palvelutasovaatimuksista muuta johdu, Käsittelijä sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Rekisterinpitäjän yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Rekisterinpitäjän tietosuojaa koskeviin palvelupyyntöihin tai reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa määritettyjä määräaikoja.

Rekisteröityjen ja viranomaisten pyynnöt

- 1.23. Käsittelijä ilmoittaa viipymättä Rekisterinpitäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn voimassa olevan lainsäädännön mukaisten oikeuksien käyttämistä. Käsittelijä ohjaa kolmansien osapuolten tekemät Rekisterinpitäjän aineistoa koskevat tietopyynnöt ilman aiheutonta viivytystä Rekisterinpitäjälle siltä osin kuin Käsittelijällä ei ole lainsäädäntöön perustuvaa velvollisuutta vastata tietopyyntöihin.
- 1.24. Käsittelijä avustaa Rekisterinpitäjää, jotta Rekisterinpitäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Käsittelijältä esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- 1.25. Ellei toisin sovita, Käsittelijä on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen pyynnöistä sekä henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Rekisterinpitäjälle.

4. Alikäsittelijät

- 4.1. Siltä osin kuin Käsittelijä käyttää toiminnassaan alikäsittelijöitä, jotka käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja, sovelletaan Sopimuksessa kuvattuja ehtoja. Käsittelijä vastaa käyttämiensä alikäsittelijöiden osuudesta kuin omastaan. Käsittelijä varmistaa, että sen käyttämät alikäsittelijät ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.2. Jos alikäsittelijä käsittelee Rekisterinpitäjän henkilötietoja eikä alikäsittelijän käyttämisestä ole sovittu Sopimuksessa, alikäsittelijän käyttäminen edellyttää Rekisterinpitäjän ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 4.3. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle kirjallisesti kaikista toiminnassaan käyttämistään alikäsittelijöistä.
- 4.4. Käsittelijän on ilmoitettava Rekisterinpitäjälle etukäteen kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alikäsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Rekisterinpitäjälle mahdollisuus vastustaa ehdotettuja muutoksia. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alikäsittelijä käsittelee rekisterinpitäjän henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.
- 4.5. Alikäsittelijät, jotka henkilötietojen käsittelijöinä käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja Rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun, sitoutuvat noudattamaan Sopimuksessa kuvattuja henkilötietojen käsittelijää koskevia velvollisuuksia sekä Rekisterinpitäjän antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Käsittelijällä on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan Sopimuksen ehtoja. Käsittelijä varmistaa, että Rekisterinpitäjän Sopimuksen mukainen tarkastusoikeus voidaan ulottaa alikäsittelijään.

- 4.6. Jos alikäsittelijät käsittelevät Rekisterinpitäjän henkilötietoja ja rikkovat tai laiminlyövät Sopimuksen tai sovellettavan lainsäädännön määräyksiä, Käsittelijä vastaa näistä rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos Rekisterinpitäjä perustellusti katsoo, että Käsittelijän alikäsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia Käsittelijää vaihtamaan alikäsittelijää.

5. Palvelun sijainti

- 5.1. Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, Käsittelijällä on oikeus käsitellä Rekisterinpitäjän henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Rekisterinpitäjän henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.
- 5.2. Jos osapuolet sopivat, että Käsittelijä saa siirtää Rekisterinpitäjän henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia. Käsittelijä on velvollinen toteuttamaan kaikki käytännön toimenpiteet ja arvioinnit, jotka ovat tarpeen valitun siirtomekanismin käyttämiseksi.

6. Tietoturvaloukkaukset

- 6.1. Osapuolilla tulee olla kirjallinen ohjeistus tietoturvaloukkaustilanteissa toimimiseen.
- 6.2. Käsittelijän on ilmoitettava välittömästi Rekisterinpitäjälle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai vastattava välittömästi Rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi Käsittelijän on vastattava kirjallisesti Rekisterinpitäjälle ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai Rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta. Lisäksi Käsittelijä sitoutuu ilmoittamaan Rekisterinpitäjälle ilman aiheutonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.
- 6.3. Käsittelijän on annettava Rekisterinpitäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- 1) kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
 - 2) ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - 3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
 - 4) kuvattava toimenpiteet, joita Käsittelijä ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 6.4. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Käsittelijä ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Käsittelijä dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritettavat toimenpiteet Rekisterinpitäjälle.

7. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

- 7.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Käsittelijä ei saa poistaa Rekisterinpitäjän lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Rekisterinpitäjän nimenomaista pyyntöä.

- 7.2. Palveluiden toimittamisen tai asiakkaan asiakkuuden päätyttyä Käsittelijä sitoutuu palauttamaan tietoturvallisesti kaikki Rekisterinpitäjän henkilötiedot Rekisterinpitäjälle sekä poistamaan mahdolliset olemassa olevat kopiot. Käsittelijä sitoutuu palauttamisen sijasta poistamaan Rekisterinpitäjän henkilötiedot, jos Rekisterinpitäjä sitä nimenomaisesti pyytää. Henkilötietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaismääräyksissä edellytetään, että Käsittelijä säilyttää henkilötiedot.
- 7.3. Toiminnassa käsiteltävien asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan samoja periaatteita kuin muidenkin viranomaisten asiakirjojen arkistoinnissa.