



**Turun kaupungin hyvinvointitoimiala ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Asiakas- ja potilasjärjestelmäpalvelut
LUONNOS**

1. Sopijapuolet.....	3
2. Tausta ja tavoite.....	3
3. Määritelmät	3
4. Sopimuksen kohde ja sisältö.....	3
5. Palvelun kehittäminen	4
6. Palveluajat	4
7. Palvelun hallinta.....	4
8. Palvelun laatu	4
9. Palvelukohtainen tietoturva ja tietosuojat.....	4
10. Raportointi	4
11. Hinnat, veloitusperusteet ja erityisehdot	5
12. Palvelusopimuksen muuttaminen ja päättäminen	5
13. Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset.....	6
Liitteet	6

1. Sopijapuolet

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala HYTO (jäljempänä Asiakas)
Asiakkaan yhteyshenkilö: Talous- ja hallintojohtaja

2M-IT Oy (jäljempänä Toimittaja)
Toimittajan yhteyshenkilö on kerrottu kohdassa 12 Sopimuksen muuttaminen ja päättäminen.

2. Tausta ja tavoite

Tässä sopimuksessa määritellään ne Palvelut, toimintatavat ja ehdot, joiden pohjalta Toimittaja toimittaa Asiakkaalle Puitesopimuksen mukaisia palveluita. Tähän sopimukseen sovelletaan tämän sopimuksen ja sen liitteiden sekä Puitesopimuksen mukaisia ehtoja. Sopimuksen tavoitteena on kuvata toimitettavien palveluiden sisältö, menettelytavat, kohdeympäristö ja hinnoittelu.

3. Määritelmät

Tähän sopimukseen sovellettavat määritelmät on kuvattu Puitesopimuksessa.

4. Sopimuksen kohde ja sisältö

Sopimuksen kohteena on Asiakkaalle kokonaispalveluna tuotettava asiakas- ja potilasjärjestelmäpalvelu. Sopimuksen kohteen kuvaus on tämän sopimuksen liitteenä 1. Asiakkaalla on oikeus saada nähtäväkseen tarkemmat kuvaukset tuotantoprosesseihin liittyen ja Toimittaja toimittaa ne pyydettyinä.

Asiakaspotilasjärjestelmäpalvelun kohteena on perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon sekä sosiaalihuollon tietojärjestelmät, joita hyödynnetään Asiakkaan palvelutuotannossa.

Kokonaisuuteen tuotettavat palvelut ovat:

- Sovellustukipalvelu
- Sovelluksen hallintapalvelu
- Asiantuntijapalvelut
- Integraatiopalvelu

Asiakkaalle toimitettavat palvelut ympäristökohtaisesti on yksilöity järjestelmäkartassa, joka on tämän sopimuksen liitteenä 1.1 Järjestelmäkartta. Liitteen 1.1 mukaista järjestelmäkarttaa ylläpidetään palvelusopimuksen yhteistoimintaliitteessä Liite 3 kuvattujen ryhmien mukaisesti.

Tarvittavat tarkemmat työohjeet ja Asiakkaan henkilöstön ohjeistus laaditaan yhdessä. Toimittaja on perehtynyt riittävästi asiakkaan ympäristöön ja toimintatapoihin tuottaakseen riittävän ohjeistuksen.

Toimittaja sitoutuu mahdollistamaan sote-tietojen toisiokäytön ja viestimään muutoksista Asiakkaan tietojohdantamista kehittävien kanssa, jotta tiedon oikeellisuus säilyy.

5. Palvelun kehittäminen

Palvelu sisältää asiakkaan ilmoittamana noin 3,7 htv kehittämistä.

Kehittäminen on asiantuntijatyötä asiakas- ja potilasjärjestelmien kehittämistehtävissä. Kehittäminen jakaantuu seuraaviin kokonaisuuksiin

- Lakisääteiset/pakolliset muutokset
- Järjestelmien elinkaarenhallinnan kautta tulevat vaatimukset ja muutokset
- Asiakkaan toiminnan tarpeesta nousevat muutostarpeet

Kehittämisen priorisoinnista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja edistymisen seuranta tapahtuu palvelun yhteistoiminta mallin mukaisesti palvelun seurantaryhmässä ja ohjausryhmässä.

6. Palveluajat

Järjestelmäkohtaiset palveluajat ovat kuvattu liitteessä 1.1 Tietojärjestelmäkartta.

7. Palvelun hallinta

Palvelun hallintamalli on kuvattu yleisesti Puitesopimuksen liitteessä 3 Yhteistoiminta ja palvelukohtaisesti tämän sopimuksen liitteessä 3 Palvelusopimuksen yhteistoimintaliite. Liitteissä on kuvattu Palvelua hallinnoivat ryhmät sekä eri osapuolten väliset roolit, vastuut ja tehtävät kuten Palvelun seuranta ja kehittäminen.

8. Palvelun laatu

Toimittaja antaa liitteen 1 Palvelun kohteen kuvaus mukaisille palveluille toimittamiensa Palveluiden osalta sovitun ja määritellyn laatusitoumuksen Liitteen 2 Palvelun palvelutaso mukaisesti. Sanktioista on sovittu liitteellä 2 Palvelun Palvelutaso.

9. Palvelukohtainen tietoturva ja tietosuojaja

Toimittajan on noudatettava Puitesopimuksen liitteen 1 ja 2 mukaisesti sovittuja tietoturvajärjestelyjä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtimiseksi. Edellä mainitun lisäksi Sopijapuolet sopivat palvelukohtaisesti sovellettavista tietosuojajärjestelyistä, jotka hyväksytään Palvelusopimuskohtaisessa ohjausryhmässä ja jotka liitetään hyväksymisen jälkeen tämän sopimuksen liitteeseen 1.2 Palvelukohtainen tietosuoja. Tarvittaessa palvelukohtainen tietoturva kuvataan omalla liitteellä 1.3 Palvelukohtainen tietoturva.

10. Raportointi

Palvelukohtaisesta raportoinnista on sovittu seuraavaa:

Palvelusopimuksen osalta kuukausiraporttien yhteenvedot Puitesopimuksen mukaisine laskutusmallitietoineen toimitetaan Asiakkaan lisäksi Puitesopimuksen liitteenä olevan hallintamallin mukaiselle yhteistoimintaorganisaatiolle.

Ellei toisin sovita yhteistoimintaliitteessä säännöllinen raportointi ja läpikäynti Palveluseurantaryhmässä sisältää ainakin seuraavat tiedot:

- Talouden seuranta
- Sovellusten saatavuudet
 - Saatavuuspoikkeamat-selite
 - Katkojen kestot
- Häiriöiden ja palvelupyynnöiden lukumäärät
- Ratkaisuaikat
- Avoimet palvelupyynnöt
- Asiakastyytyväisyys
 - Kohtaamiskyselyn palautteiden keskiarvo
 - Palautteiden luokittelu sekä ja 0-4 arvosanat sekä selkokieliset kommentit
- Uudet palvelupyynnöt ja käynnissä olevien projektien status
- Muutos- ja ongelmahallinta

11. Hinnat, veloitusperusteet ja erityisehdot

Hinnat perustuvat kulloinkin voimassa olevaan Puitesopimuksen liitteen 5 Hinnasto ja laskutus mukaiseen hinnastoon.

Palvelua tarjotaan liikkeenluovutuksessa siirtyvän henkilötyövuoden perusteella. Mikäli palvelun hoitamisessa ei riitä siirtyvän henkilöstön työvuosipanos, on se lisälaskutettavaa työtä, josta sovitaan erikseen.

Palvelukohtainen hintaerittely on tämän sopimuksen liitteessä 4.

Mikäli Toimittaja joutuu kilpailuttamaan palveluita Asiakkaalta liikkeenluovutuksessa siirtyneestä sopimuksesta johtuen, siitä aiheutuneet kustannukset laskutetaan Asiakkaalta.

12. Palvelusopimuksen muuttaminen ja päättäminen

Tätä Palvelusopimusta voidaan muuttaa vain kirjallisesti molempien Sopijapuolten allekirjoituksin. Sopimusmuutoksista sovitaan Asiakkaan yhteyshenkilön ja Toimittajan lakiasiaintohtajan välillä. Liitteiden osalta on kuitenkin Sopijapuolten välillä sovittu seuraavaa:

Liitteisiin voidaan tehdä muutoksia sopimuksessa mainitun Asiakkaan yhteyshenkilön ja Toimittajan yhteyshenkilön yhteisellä päätöksellä. Liitteiden osalta Toimittajan yhteyshenkilöt ovat:

Liitteet 1 ja 1.1 sekä liitteet 2-4 liiketoimintajohtaja

Liite 1.2 tietoturvapäällikkö

Sopimus on voimassa toistaiseksi ja irtisanottavissa kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla, kuitenkin enintään Puitesopimuksen voimassaoloajan. Sopijapuoli voi irtisanoa tämän Sopimuksen

päättymään 1 vuoden irtisanomisaikaa käyttämällä. Sopijapuolilla on oikeus irtisanoa tämä Sopimus ja palvelusopimukset siinä laajuudessa kuin ne ovat liiketoimintasiirron mukaisessa laajuudessa 1.9.2020 päättymään aikaisintaan 31.8.2025.

13. Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi kullekin Sopijapuolelle.

_____ / ____ 2020

_____ / ____ 2020

Turun kaupunki

2M-IT Oy

Minna Arve
kaupunginjohtaja

Jari Nevalainen
toimitusjohtaja

Laura Klami
Johtava kaupunginlakimies

Liitteet

- Liite 1 Palvelun kohteen kuvaus
- Liite 1.1 Järjestelmäkartta
- Liite 1.2 Palvelukohtainen tietosuoja
- Liite 2 Palvelun Palvelutaso
- Liite 3 Palvelusopimuksen yhteistoimintaliite
- Liite 4 Palvelun hinnat
- Liite 5 JIT 2015 - Palvelut
- Liite 6 JIT 2015 - Palvelut verkon kautta



**Turun kaupungin hyvinvointitoimiala ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Asiakas- ja potilasjärjestelmäpalvelu
Liite 1.2 Palvelukohtainen tietosuoja**

PALVELUKOHTAINEN TIETOSUOJA

Tämä sopimusliite täydentää puitesopimusta ja sen liitettä 2 Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

Osapuolet ovat sopineet, että Toimittaja käsittelee Asiakkaan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun toteuttamiseksi seuraavia henkilötietoja:

Henkilötietojen tyypit (valitaan yksi suurimman riskin mukaan):

- Matala riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu tavanomaisiin yhteistietoihin)
- Keskisuuri riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu tunnistetietoihin tai tarkkoihin yhteistietoihin)
- Korkea riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu arkaluontoisiin tietoihin, tarkkoihin sijaintietoihin tai tarkkoihin tunnistetietoihin)

Henkilötietojen ryhmät (valitaan yksi arkaluontoisimman henkilötiedon mukaan):

- Tavanomaiset henkilötiedot
- Eriyiset eli ns. arkaluontoiset henkilötiedot
(rotu tai etninen alkuperä, poliittinen mielipide, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometrinen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten tai terveyttä koskevien tietojen taikka luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskevien tietojen käsittely)

Henkilötietojen käsittelyn kesto (valitaan yksi):

- Sopimuksen keston ajan
- Muu aika (pp.kk.vvvv-pp.kk.vvvv): _____

Henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus

Toimittaja käsittelee henkilötietoja vain Sopimuksen edellyttämässä laajuudessa.

Eriyisiä huomioita ja yksityiskohtia henkilötietojen käsittelyn luonteesta ja tarkoituksesta:



Käsiteltävät henkilötiedot ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasrekistereihin tallentuvia sekä niihin liittyvissä järjestelmissä käsiteltäviä asiakas- ja potilastietoja työtehtävien edellyttämällä laajuudella (sisältäen mm. asiakkaan tai potilaan yhteystiedot sekä potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot) sekä näitä järjestelmiä käyttäviin työntekijöihin ja työn suorittamiseen liittyviä tietoja (kuten nimi, henkilötunnus, rekisteröintinumero, tehtävä/rooli ja käyttäjätunnus yms).

Muita erityisiä huomioita ja yksityiskohtia henkilötietojen käsittelystä Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseen:

Henkilötietoja käsitellään mm. lokiotantojen tekemisen, lokiselvitysten ja -poimintojen tekemisen, asiakasasiakirjojen tulostamisen tutkijoille, ja asiakirjojen anonymisoinnin yhteydessä, sekä liittyen erilaisiin viranomaisselvityksiin mm. AVI, Poliisi.