

HUS-Logistiikan ja Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan varastotoiminnan yhteistyön palvelukuvaus

Sisällys

1. JOHDANTO	3
2. PALVELUN KOHDE	3
3. SOPIJAPUOLTEN VASTUUNJAKO	4
4. TILAUSJÄRJESTELMÄT.....	4
5. PALVELUN KÄYTTÖ	5
6. ASIAKASPALVELU JA ASIAKASPALVELUN YHTEYSHENKILÖT	6
7. VARASTONIMIKKEIDEN HANKKIMINEN	7
10. YHTEISTYÖ	9
11. LAATUKRITEERIT	10
12. PALVELUN LAADUN SEURANTA	11
13. PALVELUN KEHITTÄMINEN	13
14. YHTEISKUNTAVASTUU	13
15. LASKUTUSAINEISTO JA PALVELUSTA MAKSETTAVAT KORVAUKSET	13
16. HYVITYS PALVELUTASOALITUKSISTA.....	14

1. JOHDANTO

Tässä asiakirjassa kuvataan HUS-logistiikan Helsingin sosiaali- ja terveystoimelle HUS:n perussopimuksen nojalla palveluna tuotettava hoito- ja yleistarvikkeiden varastointi- ja toimituspalvelu niihin liittyvine hankintapalveluineen sekä varastotarvikkeiden täyttöpalvelu. Palvelu järjestetään Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ja HUS-Logistiikan yhteistyönä. HUS-Logistiikka tuottaa tässä asiakirjassa määritellyt palvelut sosiaali- ja terveystoimelle. Tämä asiakirja toimii sopimuksen liitteenä ja määrittää toimijoiden vastuut ja roolit.

Palvelun taustalla on järjestely, jossa Helsingin kaupunki (”Tilaaaja”) on siirtänyt sosiaali- ja terveystoimialaa palvelevan varastotoimintansa liikkeenluovutuksella HUS-logistiikalle (”Palveluntuottaja”), joka siirron jälkeen vastaa palvelun tuottamisesta edelleen kaupungille.

2. PALVELUN KOHDE

Kyseessä on Palvelu (kuten Palvelu on määritelty liikkeenluovutussopimuksessa 1.2), joka kattaa kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan varastonimikkeiden hankinnan, varastoinnin ja kuljetuksen. Erikseen sovittavissa kohteissa palveluun kuuluu lisäksi täyttöpalvelu eli tavaroiden purkaminen hyllyyn, kulutuksen seuranta ja uusien tuotteiden tilaaminen.

Palveluun kuuluu myös erikseen sovitusti uusien nimikkeiden lisääminen valikoimaan ja valikoiman laajennus asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Sopimuksen mukaista Palvelua voivat käyttää myös Helsingin kaupungin Työterveys Helsinki –liikelaitos ja kaupungin Pelastuslaitos (kaupunkiympäristötoimialalla sijaitseva virasto) HUS:n ja Helsingin kaupungin erikseen sopimalla tavalla. Työterveys Helsinki –liikelaitoksen ja Pelastuslaitoksen mahdollisesta siirtymisestä Palvelun käyttäjiksi sovitaan erikseen Palveluntuottajan ja

kyseisten toimijoiden kesken. Palveluun sovelletaan Liikkeenluovutus sopimuksen ja sen liitteiden ehtoja, ellei erikseen muuta sovita.

3. SOPIJAPUOLTEN VASTUUNJAKO

Alla on kuvattu osapuolten välinen vastuunjako pääpiirteittäin.

Luettelo ei ole tyhjentävä. Vastuunjakoa on kuvattu myös muissa tämän Palvelukuvauksen kohdissa ja sopijapuolten välisessä Yhteistoimintasopimuksessa.

Tilaaajan tehtävät:

- Tilausten tekeminen sovitun tilausaikataulun mukaisesti
- Helsingin sopimustuotteiden tilaaminen
- Saapuvan tavaraerän tarkistaminen
- Muuttuvista ja uusista osoitteista ilmoittaminen viimeistään kuukautta ennen suunnitellun muutoksen voimaantuloa
- Tilaustoimintaan vaikuttavista toiminnan muutoksista ilmoittaminen

Palveluntuottajan tehtävät:

- Hoito- ja yleistarvikkeiden tarjoaminen palveluna
- Asiakkaan kanssa yhdessä sovitun tuotevalikoiman ylläpitäminen
- Tuotteiden tilaaminen toimittajilta ja tuotteiden varastointi
- Tilausten keräily ja pakkaaminen tilauspaikkakohtaisesti ja aikataulun mukaisesti
- Tilaus- ja toimitusaikatauluista sekä niiden muutoksista ilmoittaminen Tilaaajalle
- Tuotteiden kuljettaminen asiakkaan tilauskohteisiin

Osapuolten välisestä työnjaosta hankintaprosesseihin liittyen on sovittu tarkemmin tämän Palvelukuvauksen kohdassa 7.

4. TILAUSJÄRJESTELMÄT

Palvelun Palveluntuottaja tarjoaa Tilaaajalle sähköisen tilausjärjestelmän kaikkiin palvelua käyttäviin kohteisiin ja järjestää tämän käyttöön liittyvän koulutuksen järjestelmän käyttäjille. Järjestelmän kustannukset sisältyvät palvelun kokonaishintaan.

Palveluntuottaja vastaa järjestelmänsä toimivuudesta ja käyttövarmuudesta. Tilaaja vastaa omalta osaltaan järjestelmän toimivuudesta Helsingin kaupungin tietoverkossa.

Palveluntuottaja tarjoaa Tilaajan käyttäjille käyttöön tilausjärjestelmän osana palveluaan. Tällä hetkellä järjestelmä on selainkäyttöinen Oracle iStore. Tilausjärjestelmä muokataan Tilaajalle tarpeiden mukaisesti, sen mukaan mikä on kohtuullisesti toteutettavissa iStoren konfigurointimahdollisuuksien rajoissa.

Tilaajat tunnistautuvat iStoreen henkilökohtaisilla tunnuksilla. Käyttäjätunnus on aina kytketty täsmälleen yhteen asiakasnumeroon. Tilaajan toimituspisteet ja käyttäjät jaotellaan useaan eri asiakasnumeroon ja jokaisella tilaavalla yksiköllä on oma sisäinen tilausnumeronsa. Uusien tilaus- ja toimitusosoitteiden lisääminen sisältyy Palveluun.

Palveluntuottaja huolehtii käyttäjätunnusten palauttamisesta ja uusien käyttäjätunnusten luomisesta osana Palvelua ilman erillistä korvausta. Tilaaminen perustuu katalogituotteisiin, joiden asiakashinnat on sovittu etukäteen. Tilaajien nähtävillä tuotava tuoteisto perustuu ostoluokkatasoihin rajauksiin.

Erikseen sovittavien tuoteryhmien osalta voidaan hyvin perustelluista syistä yhdessä sopien rajata tuotenäkymää ostoluokkaa tarkemmalla tasolla.

Täyttöpalvelun yhteydessä käytetään Attune-viivakooditilausjärjestelmää. Attune on erikseen sovitusti saatavilla viivakooditilaamiseen myös ilman täyttöpalvelua. Täyttöpalvelun yhteydessä järjestelmän kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Jos viivakoodijärjestelmä otetaan käyttöön ilman täyttöpalvelua, järjestelmäkustannuksista vastaa Tilaaja.

Palveluntuottaja seuraa asiakastytyväisyyttä myös tilausjärjestelmien osalta.

Tilausjärjestelmien merkittävistä muutoksista sovitaan Tilaajan kanssa etukäteen.

Sähköisen tilausjärjestelmän tulee olla toimintakunnossa ja tilaajan käyttäjien käytettävissä palveluaikana.

5. PALVELUN KÄYTTÖ

Tilaajan toimintayksikkö tilaa sopimuksen mukaiset hoito- ja yleistarvikkeet HUS-Logistiikan sähköisellä tilausjärjestelmällä. Palve-

luntuottaja ottaa vastaan tilauksen, kerää tilatut tuotteet varastosta ja kuljettaa ne sovitusti Tilaajalle. Palveluntuottaja toimittaa tilatut tarvikkeet Tilaajan kanssa sovittuna toimituspäivänä tilauskohteisiin. Toimitus- ja kuljetuspäivät vakioiteille sovitaan yhdessä.

Varastotuotteet toimitetaan asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti.

Kauttakulku tuotteet toimitetaan tilauksesta Palveluntuottajalta varaston kautta Tilaajan toimintayksiköihin. Suoratoimitustuotteet toimitetaan tilauksesta Palveluntuottajalta suoraan Tilaajan toimintayksiköille.

Palveluntuottaja tarjoaa Tilaajan toimintayksiköille sähköisen tilausjärjestelmän sekä erikseen sovittuihin kohteisiin viivakooditilausjärjestelmän.

Palvelun olennaisista muutoksista sovitaan yhteisesti Ohjausryhmässä.

6. ASIAKASPALVELU JA ASIAKASPALVELUN YHTEYSHENKILÖT

Palveluntuottajan asiakaspalvelu auttaa ja neuvoo Tilaajaa tuotteisiin, toimituksiin ja tilausjärjestelmiin liittyvissä kysymyksissä. Neuvonnan kohderyhmänä ovat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tilauksia tekevät henkilöt.

Palveluntuottajan palveluaika logistiikkakeskuksessa (varastossa) ja asiakaspalvelussa (09 471 77 000, keskusvarasto@hus.fi) on arkisin klo 8.00–16.00.

Asiakaspalvelun kustannukset sisältyvät palvelukatteeseen eikä niistä laskuteta erikseen.

Palveluntuottaja pyrkii vastaamaan edellä mainittuun asiakaspalvelunumeroon viipymättä.

Asiakaspalvelun palvelutason toteutumista seurataan yleisellä tasolla kummankin osapuolen toimesta. Jos palvelutaso vaikuttaa alittuvan, Palveluntuottajalla on velvollisuus Tilaajan pyynnöstä toimittaa selvitys palvelutason toteutumisesta sekä ilmoittaa toimenpiteistä, joihin se on palvelutason parantamiseksi ryhtynyt. Palveluntuottajalla on myös velvollisuus osoittaa Tilaajalle, että palvelutaso täyttää vaatimustason suoritettujen parannustoimenpiteiden seurauksena.

HUS tiedottaa tiedossa olevista puhelinpalvelun katkoksista hyvissä ajoin. Helsinki ei järjestä omaa erillistä puhelinneuvontaa tilaajille HUS-Logistiikan tuotteita tai palvelua koskien.

Asiakaspalvelun tulee olla laadultaan hyvää.

Asiakkuudet: asiakkuuspäällikkö Johanna Rasinmäki, p. 040 717 2001, johanna.rasinmaki@hus.fi

Varastointi ja kuljetukset: logistiikkapäällikkö Paula Mikkonen, p. 040 591 0413

Hankintapalvelut: hankintapäällikkö Martti Hirvensalo, p. 040 550 2222, martti.hirvensalo@hus.fi

Tavarankuljetus ja täyttöpalvelu: kuljetuspäällikkö Vesa Rautiainen, p. 050 427 0661, vesa.rautiainen@hus.fi

Asiakaspalvelu: keskusvarasto@hus.fi

Hankinnat: hus-logistiikka@hus.fi

7. VARASTONIMIKKEIDEN HANKKIMINEN

Palveluntuottaja kilpailuttaa hoito- ja yleistarvikkeiden hankintasopimukset ja ylläpitää hankintasopimuksia.

Yksittäisessä hankintaprosessissa Palveluntuottaja ja Tilaaja sopivat hankinnan aikataulutuksen, hankintaan osallistuvat vastuuhenkilöt ja näiden tehtävät yhdessä. Palveluntuottajan ja Tilaajan tulee yhteisesti sitoutua hankintaprosessin aikataulutukseen.

Tilaajan tehtävät:

- Sopimuksen mukaisten tuotteiden tilaaminen ja käyttäminen, tuotteiden laadun tarkkailu ja laatueroista ilmoittaminen
- Asiantuntija-avun antaminen hankittavien hoitotarvikkeiden määrittelyssä, koekäytössä ja vertailussa asiantuntijaryhmissä
- Muuttuneiden, uusien ja poistuneiden tuotteiden osalta käyttäjien tiedottamisessa avustaminen
- Tuotteiden kokeilutarpeesta ilmoittaminen Palveluntuottajalle

Palveluntuottajan tehtävät:

- Tilattavien tuotteiden ylläpitäminen tilausjärjestelmässä ja muutoksista tiedottaminen
- Hankinnoista huolehtiminen ja niiden kilpailuttaminen hankintalain mukaisesti, mukaan lukien:
 - tarjouspyynnön laatiminen yhdessä asiantuntijaryhmän kanssa,
 - tarjousten vertailu yhdessä asiantuntijaryhmän kanssa,
 - hankintapäätöksen tekeminen

- hankintasopimuksen laatiminen
- hankintasopimuksen ylläpito ja seuranta
- Vastuu sopimuksista
- Tuotereklamaatioiden käsitteleminen
- Toimittajasuhteista huolehtiminen

Palveluntuottajan tulee yhdessä Tilaajan kanssa varmistua siitä, että hankittavat tuotteet vastaavat Tilaajan tarpeita ja kilpailutuksissa otetaan huomioon Tilaajan asiantuntijoiden näkemykset. Kilpailutuksien yhteydessä pyritään tukemaan yhtenäisiä hoitokäytäntöjä ja yhtenäistä tarvikkeistoa. Hoitokäytäntöihin liittyvistä syistä tai muusta perustellusta syystä johtuen tilaaja voi vaatia muutoksia valikoimaan. Valikoiman muutoksista sovitaan kuitenkin aina erikseen.

Tilaajan tulee hankintaprosessin aikana riittävällä tarkkuudella yksilöidä tarpeensa, jotta Palveluntuottaja voi ottaa tarpeet huomioon tarjouspyyntöaineiston valmistelun yhteydessä. Jos HUS-Logistiikan valikoimissa ei ole Helsingin kaupungin tarvitsemia tuotteita tai tarjottu tuote ei perustellusta syystä sovellu kaupungin käyttöön, voi Helsinki tällaisissa tilanteissa hankkia tuotteet muualta.

8. TÄYTTÖPALVELU

Erikseen sovitusti Palveluntuottaja tuottaa Tilaajan tiloissa käyttövaraston täyttöpalvelua, joka sisältää tilaus-toimitus -ketjun toiminnot. Täyttöpalvelu otetaan käyttöön erikseen sovitussa yksiköissä.

Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat tilattavista tuotteista ja tuotteiden hälytys- ja tilausmääristä kulutusraporttien perusteella. Lopullisen päätöksen tekee Tilaaja.

HUS-Logistiikan henkilökunta tekee tilauksen Tilaajan tiloissa, vastaanottaa tilauksen, hyllyttää saapuvat tuotteet sekä huolehtii hyllyjen siisteydestä tilaamisen ja hyllyttämisen yhteydessä. Sovittaessa täyttöpalvelusta Tilaaja valtuuttaa HUS-Logistiikan tilaamaan määritellyjä tuotteita sovittujen tilausmäärien mukaisesti.

Täyttöpalvelun tarvitsema viivakoodijärjestelmän telakka-asema vaatii konekohtaisen ohjelmiston (asiakkaan atk-tuki asentaa), jolla tilaustiedot siirretään tilausjärjestelmään. Telakka-aseman hankinnasta ja viivakoodijärjestelmän kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

Tilaajan tehtävät:

- yhteyshenkilön nimeäminen
- tuotemäärään soveltuvan varastotilan tarjoaminen
- tarkoituksenmukaisten hyllyjen hankkiminen sovitusti
- Palveluntuottajan informointi kaikista täyttöpalveluun vaikuttavista muutoksista
- päivitettävien viivakoodien tilaaminen (hälytysraja tai tilausmäärä muuttuu)

Palveluntuottajan tehtävät:

- viivakoodien luonti ja päivitys
- varaston läpikäynti ja tilausten tekeminen sopimuksen mukaan
- saapuvan tavaran tarkistus
- tavaran hyllytys erikseen sovittavissa kohteissa
- henkilökunnan asianmukaisesta työvaatetuksesta vastaaminen
- tilauspäättien hankkiminen ohjelmistoihin ja asennuksiin sekä huoltoihin.
- henkilökunnan kuvallisesta henkilökortista huolehtiminen (henkilökortti pitää olla näkyvillä, kun liikutaan soteloissa)

9. TIEDOTTAMINEN

Osapuolet nimeävät yhteyshenkilöt tiedottamiseen liittyvissä asioissa. Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteyshenkilöt huolehtivat tiedonkulusta omien organisaatioidensa sisällä.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa Tilaajaa ennakolta Palvelun toimintaan vaikuttavista muutoksista sekä suunnitelluista tuotemuutoksista. Tilaajan tulee niin ikään tiedottaa Palveluntuottajaa ennakolta Palvelun toimintaan vaikuttavista muutoksista.

Palvelusta laaditaan yhdessä viestintäsuunnitelma, jota ylläpidetään säännöllisesti.

10. YHTEISTYÖ

Toiminnan kokonaisuutta ohjaa ja kehittää Ohjausryhmä. Ohjausryhmä koostuu Tilaajan ja Palveluntuottajan nimeämistä edustajista. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Tilaajan nimeämä edustaja. Ohjausryhmän kokoonpano palvelun alkaessa on seuraava:

Tilaaaja:
Ann-Marie Turtiainen
Tuomas Päivinen

Palveluntuottaja:
Jyrki Putkonen
Johanna Rasinmäki

Ohjausryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa. Palveluntuottaja kutsuu kokoukset koolle, laatii esityslistan ja muistion sekä valmistelee käsiteltävät asiat. Esityslistan luonnos toimitetaan Ohjausryhmän jäsenille viikkoa ennen kokousta. Palveluntuottaja laatii muistiot kokouksissa. Kokouksista ei makseta korvausta.

Vuoden ensimmäisessä kokouksessa Ohjausryhmä käsittelee Palveluntuottajan laatiman edellisen vuoden yhteenvedon. Yhteenvedoon tulee sisältyä selvitys kustannuksista, sopimuksessa määriteltujen laatuvaatimusten toteutumisesta, yhteenvedo asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä yleinen kuvaus palvelusta ja sen sujumisesta.

Kumpikin osapuoli voi tarvittaessa kutsua koolle Ohjausryhmän jonkin yksittäisen merkittävän asian käsittelemistä varten. Osapuolet sitoutuvat osallistumaan kokoukseen viimeistään kahden viikon kuluttua toisen osapuolen esittämästä aloitteesta.

Ohjausryhmä kokoontuu järjestäytymiskokoukseen ennen Palvelun käynnistymistä. Järjestäytymiskokouksessa Ohjausryhmä päättää kokousajankohdistaan ja osapuolten välisen Seurantaryhmän kokoonpanosta. Seurantaryhmän vastuulle kuuluu palvelun laadun ja operatiivisen toiminnan seuranta. Seurantaryhmän tehtävät on kuvattu tarkemmin kohdassa 12. Ohjausryhmä voi tarvittaessa muuttaa Seurantaryhmän tehtäviä tai kokoonpanoa.

11. LAATUKRITEERIT

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelun tuottamisessa noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä (esimerkiksi hankintalainsäädäntö, valmiuslainsäädäntö ja tietosuojalainsäädäntö).

Palveluntuottaja tuottaa Palvelun sovitun mukaisesti. Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palveluntuottaja vastaa käyttämiensä alihankkijoiden ja yhteistyötahojen työstä kuten omastaan.

Palveluntuottaja huolehtii Palvelun riittävästä resursoinnista ja siitä, että sillä on käytettävissään ammattitaitoista, pätevää ja palveluhenkistä henkilöstöä. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja seuraa sitä aktiivisesti ja säännöllisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tarjotut tuotteet ovat hankintalain edellytysten mukaisesti kilpailutettuja ja tuotevalinnat on tehty yhdessä asiantuntijaryhmien kanssa.

Asiantuntijaryhmissä on riittävä yhdessä osapuolten kesken sovittu Tilaajan edustus. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Tilaajan asiantuntijat pääsevät vaikuttamaan tuotevalintoihin kuten Palvelukuvauksen kohdassa 7 on sovittu. Kliinisessä työssä käytettävien tai merkittävän uudelleen koulutuksen vaativien tuotteiden muutokset hyväksytetään tilaajalla. Kriittisiä terveydenhuollon tuotteita on oltava saatavilla sovitun tilausajan kuluessa. Tällaisia kriittisiä tuotteita ovat ainakin sairauden- ja terveydenhoidon kannalta välttämättömät tarvikkeet ja tuotteet.

Ei-kriittisiä tuotteita tulee olla saatavissa kohtuullisessa ajassa ottaen huomioon tuotteen laatu ja tyypillinen käyttötarkoitus. Tällaisia tuotteita ovat tyypillisesti esimerkiksi toimisto- ja yleistarvikkeet.

Palveluntuottajan tulee laatia ja ylläpitää ajantasaista varautumissuunnitelmaa poikkeustilanteiden varalta. Helsingin kaupungin varautumisvelvollisuuden mukaiset tuotteet ja määrät on kuvattu erillisessä liitteessä.

Palveluntuottaja toimittaa tilatut varastonimikkeet seuraavana sovituna jakelupäivänä. Kauttakulku- ja suoratoimitustuotteiden toimitusaika vaihtelee toimittajasta ja tuotteesta riippuen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilatut tuotteet vastaavat tehtyjä tilauksia. Virhe- ja viivästystilanteissa sovelletaan Yhteistoimintasopimuksen kohtia 11. ja 12.

Kylmäsäilytys- ja steriilituotteet säilytetään ja kuljetetaan asianmukaisesti ja voimassaolevien ohjeiden mukaan.

Tilausjärjestelmän ja asiakaspalvelun laatutasovaatimukset on kuvattu edellä kohdissa 4. ja 6.

12. PALVELUN LAADUN SEURANTA

Palvelun laatua seurataan jatkuvasti ja suunnitelmallisesti yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken. Palvelun laadun seurannasta vastaa sopijapuolten yhteinen Seurantaryhmä. Sopija-

puolet sopivat Seurantaryhmän kokoonpanosta erikseen. Ryhmässä on oltava vähintään yksi kummankin sopijapuolen edustaja.

Palvelun laatua seurataan ensimmäisen vuoden ajan Seurantaryhmän kerran kahdessa kuukaudessa pidettävissä kokouksissa ja sen jälkeen neljännesvuosittain, ellei erikseen muuta sovita. Palveluntuottaja kutsuu kokoukset koolle ja laatii esityslistan, muistion ja valmistelee käsiteltävät asiat. Esityslistan luonnos toimitetaan Tilaajalle viikkoa ennen kokousta. Palveluntuottaja laatii muistiot kokouksissa. Kokouksista ei makseta korvausta.

Jos laadunseurannassa ilmenee ongelma tai ratkaistava kysymys, jota ei voida ratkaista Seurantaryhmässä, Seurantaryhmä siirtää asian Ohjausryhmän päätettäväksi. Tällaisia asioita ovat muun muassa olennaiset Palveluun vaikuttavat muutokset toiminnassa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tuotteiden toimittaminen tapahtuu sovittujen laatukriteerien ja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön puitteissa.

Palveluntuottaja vastaanottaa ja kirjaa palautteet ja reklamaatiot. Kirjattuun palautteeseen tai reklamaatioon annetaan kirjallinen selitys. Palaute tai reklamaatio ja siihen annettu selvitys toimitetaan sosiaali- ja terveystoimialalle viimeistään 7 vuorokauden kuluttua siitä, kun Palveluntuottaja on vastaanottanut palautteen tai reklamaation. Selityksessään Palveluntuottaja kuvaa tapahtumainkulun, oman suunnitelmansa vastaavan ongelman ehkäisemiseksi sekä käy tarpeelliset neuvottelut kolmansien osapuolten kanssa.

Palvelupoikkeamista ilmoittaminen Tilaajalle ja palvelupoikkeamien korjaustoimenpiteet tulee suorittaa viipymättä.

Palveluntuottajan ja Tilaajan välinen yhteistyö ja sopimusyhteys henkilöiden toiminta tapahtuu kaikilta osin osapuolten omalla kustannuksella.

Tilaajalle toimitetaan kulutusseurantareportit kuukausittain.

Palvelutasoa ja laatua mitataan Palveluntuottajan laatimilla vuosittaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, joiden perusteella valitaan toiminnan kehittämiskohteet.

Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle hygieniaseurantaan tarvittavan raportin käsihuuhteiden tilausmääristä.

13. PALVELUN KEHITTÄMINEN

Palvelua kehitetään Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistyönä. Palvelun kehittämistä suunniteltaessa huomioidaan saatu palaute, havaitut ongelmakohdat ja teknologian kehitys.

14. YHTEISKUNTAVASTUU

Palveluntuottaja pyrkii edistämään positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia toiminnassaan yli perustehtävänsä. Positiivisilla yhteiskunnallisilla vaikutuksilla tarkoitetaan esimerkiksi ympäristöasioiden hoitamista suunnitelmallisesti ja kestäväen kehityksen periaatteita noudattaen tai muuta sellaista toimintaa, jonka on katsottava tuottavan positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia.

15. LASKUTUSAINEISTO JA PALVELUSTA MAKSETTAVAT KORVAUKSET

Laskut liitteineen toimitetaan sähköisesti sopijapuolten yhdessä sopimalla tavalla.

Jokaiseen laskuun on sisällytettävä erittely ja Tilaajan viite. Tilaajan viite on palvelun käyttöönottohetkellä asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmässä ylläpidettävä tilausnumero (kustannuspaikka). Tilaaja toimittaa Palveluntuottajalle listauksen tilausnumeroistaan sekä ilmoittaa numeroissa tapahtuvista muutoksista.

HUS-Logistiikan palveluiden hinnoittelussa noudatetaan HUS:n valtuuston vahvistamien hinnoitteluperiaatteiden mukaista hinnoittelua. Osapuolten tavoitteena on vuosittainen kumulatiivinen kokonaislaskituksen laskeminen.

Hoito- ja yleistarvikkeiden hinta sisältää Palvelun kustannuserät (kilpailuttamisen, sopimusten teon, varastoinnin, asiakaspalvelun ja tiedottamisen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yhteyshenkilölle).

Täyttöpalvelu veloitetaan kuukausittain toteuman mukaisesti. Laskutus perustuu täyttöpalvelusta ja tuotteista sovittuihin hintoihin. Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kerran kuukaudessa, asiakasnumeroittain koostettuna. Laskulla näkyy kuukauden tilatut ja toimitetut tuotteet eriteltynä ja ryhmiteltynä toimituspistekohtaisesti kappaleittain ja euroittain (alv 0 %).

Hyvityslasku toimii edellä kuvatun kanssa yhtenevästi.

Laskun liitteenä Palveluntuottaja toimittaa CSV-liitteen, jonka tavoitteena on tehostaa laskun tarkistus- ja hyväksyntätyönkulkua Helsingin laskunkäsittelyjärjestelmässä.

CSV-liitteessä summataan laskutettavat tuoterivit toimituspisteittäin yhteen, tarjoten Tilaajan laskentajärjestelmälle sopivia, tiliöinneittäin summattuja tiliöintiäihioita.

Tilaaja ylläpitää tiliöintiin liittyvää yhdistämistaulukoita ja toimittaa ne HUS-Logistiikalle.

16. HYVITYS PALVELUTASOALITUKSISTA

Osapuolet pyrkivät ratkaisemaan kaikki ongelmatilanteet yhteistyössä.

Sopijapuolet sitoutuvat ensisijaisesti ratkaisemaan palvelutason alituksia koskevat tilanteet edellä kohdissa 4. ja 6. kuvatulla tavalla siten, että Palveluntuottaja laatii Tilaajalle selvityksen alituksesta sekä korjaavista toimenpiteistä. Mikäli alitus korjaavista toimenpiteistä huolimatta jatkuu, sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan ongelman toissijaisesti yhteistyössä ja keskinäisin neuvotteluin.