

Palvelusopimus

Sopimuksen kohde

Ylöjärven uimahallin lipunmyynti- ja asiakaspalvelun tuottaminen.
Palveluntuottaja vastaa myös uimahallin kahviotoiminnan järjestämisestä, josta on erillinen vuokrasopimus.

Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja:

Ylöjärven kaupunki, vapaa-aikapalvelut

Palvelun tuottaja:

Aqua Plus Avoin yhtiö

Alihankkijat:

Ei ilmoitettuja alihankkijoita.

Sopimuskausi ja optiot

Varsinainen sopimuskausi on **1.8.2023-31.7.2026**. Tämän jälkeen voidaan sopia korkeintaan kahdesta optiovuodesta, yksi kerrallaan. Optiokauden käyttöönotosta päätetään viimeistään 6 kk ennen optiokauden alkua. Optiota voidaan käyttää, mikäli sopimuksen osapuolet sen em. määräaikaan mennessä hyväksyvät.

Sopimushinta, maksuehdot ja viivästyskorko

Palvelusopimushinta lipunmyynnin ja asiakaspalvelun tuottamisesta 1.8.2023 alkaen on 5.500,00 euroa/kk (alv 0%). Palvelumaksu maksetaan palveluntuottajalle kerran kuukaudessa, lukuun ottamatta vuotuista huoltotaukoa (heinäkuu). Tilaaaja määrittää huoltotauon ajankohdan ja pituuden.

Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm. matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

Palveluhinta sidotaan palvelujentuottajahintaindeksiin (2015=100), jossa indeksinä käytetään marraskuun 1.päivän indeksiä (1.11.2022 indeksi on 114,5) ja sitä sovelletaan 1.1.2024 alkaen. Korvaus lipunmyynnin – ja asiakaspalvelun tuottamisesta tarkistetaan ensimmäisen kerran 1.8.2024.

Eräpäivä maksulle on kuukauden 15. päivä. Viivästyskorko on korkolain mukainen, jos tilaaaja ei maksa sopimuksen mukaista ja hyväksyttävää laskua viimeistään eräpäivänä. Hyväksytty lasku katsotaan maksetuksi ajallaan, kun se on maksettu eräpäivänä. Laskut toimitetaan tilaajalle verkkolaskuina ja eriteltyinä tilaajan toivomalla tavalla.

Erikseen sovitun lisätyön veloitus on 20,00 euroa/h (alv 0%). Tilaaaja ei ole velvollinen ostamaan lisätyötä. Lisätöiden hinta on voimassa koko sopimuskauden, myös optiokausien ajan ilman indeksikorotuksia.

Sopimushinnan muutokset/reklamaatiot palveluntuottajalle

Palvelusopimuksen mukaista kuukausihintaa voidaan alentaa, mikäli palveluntuottaja laiminlyö seuraavia tehtäviään:

- Lipunmyynnin avaaminen myöhässä tai sulkeminen ennen sopimuksen mukaista aikaa (Työntekijää ei ole paikalla muun syyn kuin akuutin sairastumisen johdosta)
- Kassatilitysten toistuvat viivästykset ja laiminlyönnit
- Liikuntaseteleiden ym. postittamisen viivästykset
- Vuokrattavaksi annettavien uima-asujen ja pyyhkeiden huono kunto ja riittämättömyys jatkuvasti (Palveluntuottaja on velvollinen tarjoamaan vuokralle uima-asuja ja pyyhkeitä omaan lukuunsa)
- Tilaajan järjestämistä kokouksista ja harjoituksista poissaolo ilman perusteltua syytä
- Asiakaspalautteeseen ja asiakassähköposteihin vastaamisten toistuva viivästyminen

Vähennys on 100 euroa/laiminlyönti. Vähennys suoritetaan seuraavaksi maksuun tulevalta laskulta. Laiminlyönnit käydään yhdessä läpi palveluntuottajan kanssa.

Mikäli laiminlyönnit toistuvat, eikä asioita saateta kuntoon, on tilaajalla oikeus irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Toiminnan laadunvalvonta ja bonuspalkkio

Palveluntuottajan toimintaa tarkastellaan kaksi kertaa vuodessa yhdessä tilaajan kanssa. Palvelun laatua arvioidaan erikseen laadittavan seurantataulukon avulla. Palveluntuottajalla on mahdollisuus vuosittaiseen palkkioon (1 krt/vuosi), mikäli toiminnan laatu vastaa tilaajan odotuksia. Bonuksen suuruus on riippuvainen toiminnan laadusta (1000–2000 €).

Laaduntarkkailussa myös asiakaspalautte ja siihen liittyvä reagointi on ratkaisevaa. Tilaaja kerää asiakaspalautetta verkkosivujen palautekanavan kautta sekä aika ajoin erillisen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Palautteisiin tulee vastata viivytyksettä.

Palveluntuottajan poikkeavat tilanteet, kuten henkilöstön sairauslomat tai vuosilomat, eivät saa heikentää palvelun laatua.

Palvelun sisältö

Palveluntuottajan vastuulla ovat seuraavat kokonaisuudet:

1. Asiakaspalvelu
2. Lipunmyynti ja erilaisten maksujen vastaanottaminen
3. Asiakasneuvonta ja opastus
4. Tilavaraukset ja tilastointi
5. Kassan ja kassatilitysten hoito sekä erilaisten maksuvälineiden kuukausittainen tilitys
6. Kassa- ja kulunvalvontajärjestelmän käyttö
7. Muut tehtävät

Tämä tehtäväkokonaisuus kuvataan tarkemmin sopimuksen liitteenä olevassa palvelukuvauksessa (liite 1). Kaikki tehtävät tulee hoitaa huolellisesti, vastuullisesti ja laadukkaasti. Palvelukuvaus sisältää myös tilaajan vastuita.

Uimahallin aukioloajat

Uimahallin aukioloajoista päättää tilaaja. Tarjouspyynnössä on esitetty syksyllä 2023 voimassa olevat aukioloajat. Lipunmyynnin ja asiakaspalvelun aukioloaika poikkeaa näistä aukioloajoista ollen hieman suppeammat.

Palveluntuottaja sitoutuu tilaajan määrittelemiin vähimmäisaukioloaikoihin sekä mahdollisesti tuleviin muutoksiin. Palveluntuottaja saa pitää lipunmyyntiä ja asiakaspalvelua avoimna vähimmäisaukioloaikoja laajemmin sopimalla tilaajan kanssa.

Yhteistyö ja tiedonkulku

Tiedonkulun varmistamiseksi tilaajan ja palveluntuottajan kesken, on palveluntuottajan osallistuttava uimahallin työpaikkakokouksiin kerran kuussa, turvallisuuskoulutukseen ja tarvittaessa ensiapukoulutuksiin. Palveluntuottaja henkilöstöineen on osa urheilutalon työyhteisöä ja sosiaalililat ovat yhteiset.

Tilaaja pyrkii toimittamaan palveluntuottajalle tiedoksi aukioloaikoihin, hintoihin sekä toimintaan liittyvät muutokset viimeistään kahta viikkoa ennen muutoksia ja tapahtumia.

Palveluntuottaja on mukana uimahallissa järjestettävissä tapahtumissa ja kampanjoissa erikseen sovitulla tavoilla.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että kaikki työntekijät tuntevat tehtäväkokonaisuudet ja käydä heidän kanssaan läpi palvelukuvaus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työvuorojen välinen tiedonvaihto on toimivaa. Tiedonkulun varmistamiseksi palveluntuottajan tulee laatia toimintaohje, johon on kerätty yhteen kaikki olennaiset päivittäiset ja toistuvat tehtävät. Tilaaja voi antaa käyttöön oman perehdytysasiakirjan tähän pohjaksi.

Henkilötietojen käsittely

Palveluntuottajan sopimuksenmukaisesti tehtäviin tulee sisältymään henkilötietojen käsittelijänä toimimista kaupungin lukuun. Tällaista sopimukseen perustuvaa henkilötietojen käsittelyä on esimerkiksi ryhmäliikunnan asiakkaiden maksujen vastaanottaminen.

Palvelun tuottajan tulee noudattaa kaikessa sopimukseen perustuvassa henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, kaupungin ohjeita ja tämän sopimuksen liitettä 2 (Henkilötietojen käsittely) sekä laatimaan ja ylläpitämään tarpeelliset tietosuojaselosteet ja muut tietosuojaa koskevat asiakirjat omalta osaltaan.

Palveluntuottajan henkilöstö

Palveluntuottajalla tulee olla riittävästi henkilöstöä palveluksessaan lipunmyynnin toimintavarmuuden takaamiseksi. Toimipisteellä on oltava vähintään yksi henkilö kaikkina aikoina, kun lipunmyynti on avoimna.

Toimipisteellä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta. Tämä vastuuhenkilö osallistuu tilaajan kokoon kutsumiin yhteisiin palaverihin, jotka sovitaan erikseen ja hän on myös yhteyshenkilö tilaajaan päin.

Henkilöstön tulee olla asiakaspalvelutaitoista ja heidän tietotekniset taitonsa ja asiaosaamisen tulee olla riittävällä tasolla. Hallinnolliset tehtävät (tilitykset ym.) vaativat muutamia työtunteja viikoittain, joka tulee huomioida henkilöstömitoituksessa.

Palveluntuottajalla ja palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava hyvä kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito. Pääasiointikielenä on suomi. Muu kielitaito on toivottavaa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, mitä työehtosopimusta työntekijöihin sovelletaan ja ilmoittaa siihen tulevista mahdollisista muutoksista. Palveluntuottajan on järjestettävä henkilöstölleen lainmukaiset työterveyspalvelut.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa tilaajaa kirjallisesti henkilövaihdoksista ja pitää yllä työntekijälistaa, joka on myös tilaajan käytettävissä. Tilaaja vastaa kiinteistön avainhallinnasta, eli toimittaa myös henkilöstön avaimet. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä sekä työnjohdosta ja -valvonnasta.

Alihankinta

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

Turvallisuus ja vakuutukset

Palveluntuottaja vastaa omalta osaltaan tilojen turvallisuudesta. Palveluntuottajan sekä henkilöstön on tunnettava kiinteistön turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä tunnettava omat tehtävät pelastustilanteissa. Palveluntuottajan tuleekin ilman erillistä korvausta osallistua kaikkiin kiinteistön turvallisuuteen liittyviin harjoituksiin (enintään 4 kertaa vuodessa). Tilaaja vastaa kiinteistön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottajalla on oltava riittävä vastuuvakuutusturva, joka kattaa tässä työssä tilaajalle ja kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan keskeytysvakuutus.

Kiinteistön omistaja (Ylöjärven kaupunki) vastaa kiinteistön vakuutusturvasta.

Reklamaatiot tilaajalle

Palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa kirjallisesti tilaajalle (liikuntapäällikkö), mikäli havaitsee tilaajan puolelta sopimuksen vastaista toimintaa. Reklamaatioissa ilmoitetaan sopimuksen vastainen asia ja sen vaikutukset palveluntuottajan toimintaan. Vastausaika reklamaatioon on yksi viikko ja mikäli asiaa ei saada kuntoon kuukauden kuluessa, sovitaan korvauksista. Mikäli asia ei ole korjattavissa kuukauden sisällä, toimittaa tilaaja palveluntuottajalle selvityksen, joka sisältää perustelut sille, miksi tilanne on sellainen. Reklamaation on aina oltava kirjallinen, muutoin ei korvauksia suoriteta.

Tilaajavastuu

Hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty. Nämä todistukset käydään läpi vuosittaisessa arviointikeskustelussa.

Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määrääjässä edellisessä kohdassa tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista.

Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönneistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

Force majeure -tapaukset

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Poikkeusaikana normaali sopimushinta ei ole voimassa. Poikkeustilanne on sellainen, johon eivät sopimuksen osapuolet voi ennalta vaikuttaa. Tällainen tapaus voi olla esimerkiksi pandemia, sota, sähkökatko tai muu äkillinen tekninen vika. Poikkeustilanteessa tilaaja päättää uimahallin aukiolosta. Tilaajalla on oikeus sulkea uimahalli, mikäli viranomaiset tai muu taho sitä edellyttää.

Poikkeusaikana maksettava palvelupalkkio perustuu lipunmyynnin ja asiakaspalvelun toteutuneisiin kustannuksiin/palveluntuotannon määrään. Mikäli uimahalli suljetaan kokonaan viranomaisen määräyksestä, ei tältä ajalta makseta korvausta. Mikäli sulkua tapahtuu viranomaisten suosituksesta tai muusta lievemmästä syystä, maksetaan palveluntuottajalle korvauksena 25% normaalista palvelupalkkiosta.

Sopimuksen siirtäminen

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle osapuolelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

Sopimuksen muuttaminen

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

Sopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomisaika on puolin ja toisin kolme (3) kuukautta. Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti ja se tulee toimittaa palvelusopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle todisteellisesti.

Irtisanomisaikana palvelupalkkio maksetaan normaalisti sopimuksen mukaisesti.

Sopimuksen purkaminen

Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.

Sopimuksen purkamisessa sovelletaan julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2014 Palvelut, päivitysversio huhtikuu 2022, luku 13).

Viivästyssakko

Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen mukaan (JYSE 2014 Palvelut, päivitysversio huhtikuu 2022).

Erimielisyydet ja sovellettava laki

Palvelusopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli tämä ei tuota tulosta, ristiriitaisuudet ratkaistaan Pirkanmaan käräjäoikeudessa.

Palveluhankinnassa sovelletaan Suomen lakia.

Sopimusehdot ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimuksessa noudatetaan JYSE 2014 Palvelut -sopimusehtoja (päivitysversio huhtikuu 2022).

Mikäli tässä sopimuksessa tai tarjouspyyntöasiakirjoissa on ristiriitoja JYSE sopimusehtojen kanssa, ovat sopimus ja tarjouspyyntöasiakirjat ensisijaisia.

Sopimuksessa noudatetaan tilaajavastuulakia.

Sopimuksen allekirjoittaminen

Sopimus tulee allekirjoittaa yksi (1) kuukausi ennen sopimuskauden alkamista.

Näitä sopimuksia, joita sitoudumme noudattamaan, on kirjoitettu kaksi (2) kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Allekirjoitukset

Vapaa-aikajohtaja
Ylöjärven kaupunki, vapaa-aikapalvelut

Edustaja
Aqua Plus Avoin yhtiö

Sopimuksen liitteet

Liite 1. Palvelukuvaus

Liite 2. Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus käsittelytoimista

YLÖJÄRVEN UIMAHALLIN LIPUNMYyntI- JA ASIAKASPALVELUTEHTÄVÄÄN SEKÄ KAHVIOTOIMINTAAN YRITTÄJÄ HAUSSA

Ylöjärven urheilutalo / uimahalli on kaupungin omistama rakennus, joka sijaitsee keskusta-alueella Soppeenmäen kaupunginosassa osoitteessa Koulutie 6. Uimahalli on erittäin suosittu liikuntapaikka, jossa vieraillee vuosittain yli 130 000 kävijää. Lisäksi urheilutalon palloiluhallissa, monitoimisalissa ja voimailusalissa liikkuu vuosittain tuhansia ihmisiä.

Uimahallin asiakaspalvelun, lipunmyynnin ja kahvion palveluntuottajaksi haetaan luotettavaa, yhteistyökykyistä ja ennen kaikkea hyvät asiakaspalvelutaidot omaavaa yhteistyökumppania. Uimahallin asiakaspalvelu-/lipunmyyntipiste ja kahvio sijaitsevat sisääntuloaulan yhteydessä, joten toimipiste on ensimmäinen kontakti uimaan saapuvalla asiakkaalle. Palveluntuottaja vastaa hyvästä asiakaspalvelusta kaikille uimahallin ja urheilutalon asiakkaille ja hänen tulee omalta osaltaan luoda yhteisöllistä ilmapiiriä kaikkien talon työntekijöiden kanssa. Palveluntuottajaa koskee lojaalisuusvelvoite Ylöjärven kaupunkia kohtaan.

Kilpailutuksessa ei ole kyse liikkeenluovutuksesta eli toimipisteen nykyiset työntekijät eivät siirry palveluntuottajan palvelukseen ns. vanhoina työntekijöinä.

Palveluntuottajalle maksetaan kuukausipalkkio uimahallin ja urheilutalon sekä muiden mahdollisten kaupungin toimintojen lipunmyynnistä ja asiakaspalvelusta. Palveluntuottaja maksaa kuukausivuokraa kahviotiloista. Tiloista perittävä vuokra on 645 euroa (alv 0%) kuukaudessa.

Lipunmyynnin ja kahvion lisäksi toimipisteessä hoidetaan uimahallin tilojen varauksia sekä asiakkaiden neuvontaa ja opastusta. Asiakaspalvelu, asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen sekä yhteistyö uimahallin muun henkilöstön kanssa ovat keskeisiä tehtäviä. Myös tietoteknisiä taitoja vaaditaan.

Tässä palvelukuvauksessa tilaajalla tarkoitetaan Ylöjärven kaupungin liikuntapalveluita ja palveluntuottajalla kahvio- ja asiakaspalvelutoiminnoista vastaavaa toimijaa.

Uimahallin aukioloajat

Uimahalli on avoinna päivittäin seuraavasti:

- ma klo 14.00–21.00
- ti 8.00–21.00
- ke-to 6.00–21.00
- pe 6.00–20.00
- la-su 10.00–17.00

Näiden lisäksi viikonloppuaamuisin hallissa on uimakoulutoimintaa klo 8 alkaen. Uimahallin aukioloajoista päättää tilaaja toimikaudeksi kerrallaan.

Uimahalli on kesällä kokonaan suljettu huoltotauon aikana. Huoltotauko sijoittuu kesä-elokuun ajalle ja on pituudeltaan 4-6 viikkoa. Tältä ajalta palveluntuottajalle ei makseta erillistä korvausta. Uimahalli on suljettu myös useimpina juhlapyhinä. Kesä- ja elokuussa viikonloput ovat suljettuja. Aukioloajoissa voi tapahtua myös muita olosuhteista ja tilanteiden muuttumisesta tapahtuvia lisäyksiä tai vähennyksiä, joista ei makseta erillistä korvausta.

Ylöjärven kaupunki pidättää oikeudet muuttaa uimahallin ja lipunmyynnin aukioloaikoja sekä käyttöä sopimuksen aikana. Palveluntuottaja sitoutuu tilaajan tekemiin muutoksiin. Aukioloaikojen muutokset pyritään ilmoittamaan kahden viikon ennakkovaroituksella pois lukien force major -tilanteet, joita voi olla esimerkiksi vesikatko. Palveluntuottaja vastaa siitä, että muutokset aukioloajoissa ilmoitetaan selkeästi toimipisteellä ennen muutoksen ajankohtaa.

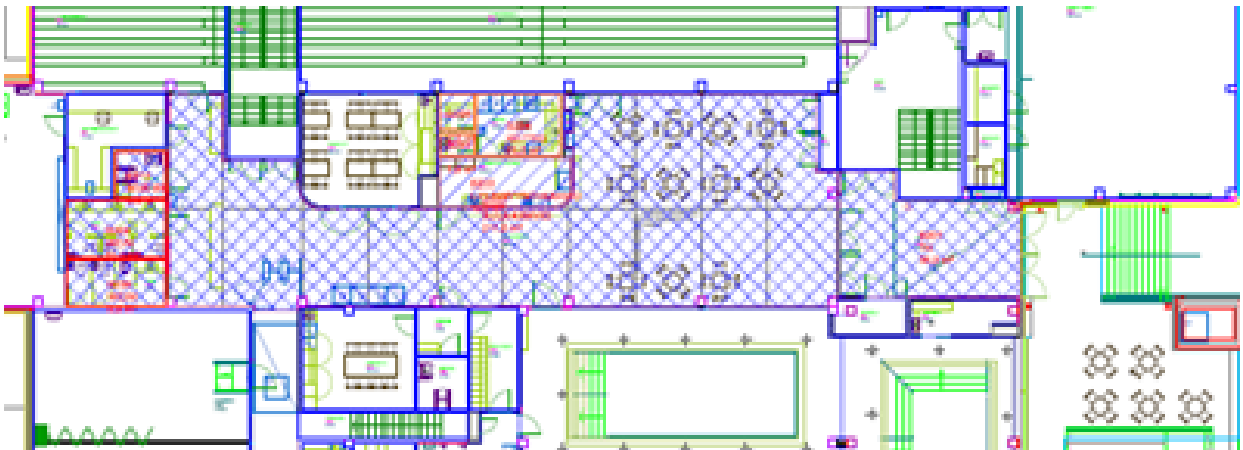
Uimahallin ja muiden tilojen maksut ja maksutavat

Uimahallin maksuista ja maksutavoista päättää tilaaja. Maksutapoina ovat käteinen, pankkikortti, yleisimmät luottokortit, palvelusopimusten mukaiset maksuvälineet, liikunta- ja kulttuuriedut sekä laskutus. Tilaaja määrittää myös sauna- ja kabinettitilojen sekä muiden liikuntatilojen maksut.

Hinnaston muutoksista pyritään ilmoittamaan palveluntuottajalle vähintään kahden viikon ennakkovaroituksella.

Kahvion tilat

Vuokrauksen kohteena olevat tilat ovat yhteensä noin 150 m². Tämä sisältää kahvion myyntipisteen tilan, keittiötilan varastoineen sekä uimahallin aulatilaa ja wc-tilat. Jälkimmäiset ovat yhteiskäytössä tilaajan kanssa, ja se on huomioitu neliömäärien laskelmassa. Kahvion tilojen lisäksi palveluntuottajalle osoitetaan sosiaalitilat, jotka ovat yhteiskäytössä urheilutalon muun henkilöstön kanssa. Alla kuvattuna tilat pohjapiirustuksessa (vuokrattava alue merkattu viivoituksella).



Keittiötila on palveluntuottajan yksinoikeudellisessa käytössä ja vastuulla. Asiakkaiden odotustilaan ei ole yksinoikeutta. Keittiön ja asiakastilan nykyinen varustus on palveluntuottajan käytössä. Kiinteä kalustus sekä asiakastilan huonekalut ovat tilaajan omaisuutta ja tilaaja vastaa niiden kunnosta. Irtaimisto (kahvinkeitin, astiasto ym.) annetaan palveluntuottajan käyttöön ja sen rikkouduttua palveluntuottaja hankkii tilalle uutta.

Tila vuokrataan siinä kunnossa, kun se on sopimuskauden alkamisen hetkellä. Asiakastilan kalustuksen järjestys sovitaan yhdessä tilaajan ja palveluntuottajan kesken.

Palveluntuottaja vastaa vastuulleen kuuluvien tilojen valvonnasta ja turvallisuudesta.

Palveluntuottajan tehtävät

Seuraavassa käydään läpi palveluntuottajan oleelliset vastuualueet tarkemmin.

Uimahallin asiakaspalvelu ja lipunmyynti

Uimahallin asiakaspalvelu- ja lipunmyynti on kokonaisuus, joka pitää sisällään paljon erilaisia tehtäviä. Palveluntuottaja vastaa uimahallin lipunmyynnistä, asiakaspalvelusta, asiakkaiden neuvonnasta ja opastuksesta. Palveluntuottaja valvoo myös uimahallin sisäänpääsyä ja opastaa asiakkaita sisäänpääsyportin käytössä. Mikäli sisäänpääsyjärjestelmässä on ongelmia, vastaa palveluntuottaja niiden ilmoittamisesta laitetoimittajalle ja avustaa tarvittaessa laitetoimittajaa pienissä itse korjattavissa olevissa ongelmissa. Palveluntuottaja vastaa myös lipunmyynnin puhelinneuvonnasta.

Palveluntuottajan ensisijainen tehtävä on huolehtia uimahallin lipunmyynnin sujuvuudesta ja mahdollisen asiakasruuhkan sattuessa lipunmyynti menee aina muun palvelutoiminnan edelle.

Palveluntuottajalla tulee olla puhelinyhteys sekä sähköpostiosoite, johon tilaaja voi lähettää lipunmyynti- ja asiakaspalveluun liittyviä tiedotteita. Sähköpostia tulee lukea päivittäin.

Lipunmyynnin aukioloaikojen tulee normaalin toimintakauden aikana olla vähintään seuraavat: Ma 14-19.30, ti-to 8-19.30, pe 8-18.30 ja la-su 10-15.30. Palveluntuottajalla on mahdollisuus pitää lipunmyyntiä ja kahviota avoimna pidempään sopimalla siitä erikseen tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja rahastaa asiakkailta uimahallin ja voimailusalin pääsymaksut, liikuntapalveluiden ohjausmaksuja sekä satunnaisesti muita mahdollisia kaupungin asiakasmaksuja.

Perittävien maksujen suuruudesta ja hyväksyttävistä maksutavoista päättää tilaaja.

Maksutapoina ovat käteinen, pankkikortti, yleisimmät luottokortit, palvelusopimusten mukaiset maksuvälineet, liikunta- ja kulttuuriedut sekä laskutus. Tarkempi listaus maksutavoista sekä hinnat ovat nähtävillä tilaajan verkkosivuilla (www.ylojarvi.fi/urheilutalo).

Poikkeustilanteessa (esim. laitevika) palveluntuottaja järjestää yllä mainitun myynnin erillisellä käsikirjanpidolla, josta toimitetaan kopio ja tilitys normaalin tilityksen yhteydessä. Tilaajalla on oikeus tarvittaessa järjestää palveluntuottajan hallinnon ja tilien tarkastaminen.

Uimahallikorttien myynnissä ja muiden vapaa-aikapalveluiden asiakasmaksujen rahastuksessa käytetään erillistä kassaa, joka ei ole yhteydessä palveluntuottajan kahviotoiminnan kassaan. Palveluntuottaja hankkii kahviossa myytävientuotteiden maksujen käsittelyyn tarvittavan kassakoneen, maksupäätteen sekä puhelinliittymän ja vastaa näiden ylläpidosta ja kustannuksista.

Palveluntuottaja tilittää Ylöjärven kaupungille kuuluvat tulot erikseen sovittavalla tavalla. Palveluntuottaja vastaa rahoista kuten omistaan siihen saakka, kunnes rahat on toimitettu tilaajan osoittamalla tavalla Ylöjärven kaupungin tilille.

Palveluntuottaja vastaa myös muiden maksuvälineiden (liikunta- ja kulttuuriedut) käsittelystä ja tilityksistä kuukausittain.

Mikäli palveluntuottamisessa ilmenee katkoksia tilaajasta riippumattomista syistä, jotka vaikuttavat uimahallin aukioloaikoihin, tilaaja varaa mahdollisuuden käydä neuvotteluja palveluntuottamiseen ja korvauksiin liittyen palveluntuottajan kanssa.

Tilavaraus ja muut tehtävät

Palveluntuottaja ottaa vastaan ja hallinnoi tilaussaunan ja kabinetin varauksia sekä informoi niistä uimahallihenkilöstöä. Palveluntuottaja vastaa myös squash -tilan varauksista ja solarium asiakkaiden kulusta sekä opastaa asiakkaita tilojen käytössä tarvittaessa. Palveluntuottaja varmistaa, että kabinettitilat ovat asianmukaisessa kunnossa vuokraajaa varten.

Palveluntuottajan on tarjottava asiakkaille vuokrattavaksi kaikenkokoisia uima-asuja ja pyyhkeitä ja vastattava niiden kunnosta, hankinnasta ja pesemisestä. Korvauksena palveluntuottaja saa pitää toiminnasta saatavat vuokratulot. Vuokrauksen hinta sovitaan yhdessä tilaajan kanssa. Alkuvaiheessa palveluntuottaja saa käyttöönsä uimahallin vanhat uima-asut ja pyyhkeet. Myyntiin on tarjottava myös uimavaippoja sekä peflettejä, joiden tuotot palveluntuottaja saa itselleen.

Palveluntuottaja on osaltaan mukana uimahallissa järjestettävissä tapahtumissa ja kampanjoissa. Tiedonkulun varmistamiseksi palveluntuottajan on osallistuttava kuukausittaisiin uimahallin työpaikkakokouksiin, turvallisuuskoulutukseen ja tarvittaessa ensiapukoulutuksiin.

Löytötavaroiden käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa löytötavaralakia. Asiakkaat voivat kysyä unohtuneita tavaroita uimahallin kassalta. Löytötavarat säilytetään yhden kuukauden ajan siihen osoitetussa paikassa. Tilan siisteydestä ja yli kuukauden vanhojen löytötavaroiden hävittämisestä sekä arvoesineiden toimittamisesta löytötavaratoimistoon, poliisille tai muuhun vastaavaan paikkaan vastaa tilaaja.

Kahviopalvelut

Palveluntuottaja on oikeutettu harjoittamaan kahviotoimintaa pohjapiirroksen merkityissä tiloissa. Palveluntuottaja voi harjoittaa kahviotoimintaa myös uimahallin ollessa suljettuna, kun siitä on tilaajan yhteyshenkilön kanssa erikseen sovittu. Tällöin tilaaja ei vastaa siivouksesta.

Muissa kuin kahvion tiloissa järjestettävästä omasta toiminnasta palveluntuottaja maksaa vuokran kaupungille vuokrahinnaston mukaisesti.

Kahviossa on tarjolla päivittäin monipuolinen kahvilavalikoima, joka huomio erikoisruokavaliot.

Näitä ovat vähintään:

- Kahvi, tee ja kaakao, tuoremehu, virvoitusjuomat ja urheilujuomat.
- Makeat ja suolaiset kahvilatuotteet.
- Makeiset ja jäätelö.

Palveluntuottaja voi myydä ja vuokrata kahviossa omaan lukuunsa uima- tai urheilutarvikkeita, joiden hankinnasta, laadusta ja puhtaudesta palveluntuottaja vastaa.

Kahvioon ei ole mahdollista hakea anniskeluoikeuksia. Palveluntuottajalla on yksinoikeus kahvion pitämiseen urheilutalon sisätiloissa (psl. keilahalli).

Palveluntuottaja hankkii kahviotoiminnan hoitamista ja asiointia varten oman puhelinliittymän, atk-laitteistot, maksupäätteen sekä kassakoneen ja vastaa näiden ylläpidosta. Palveluntuottajan on selkeästi osoitettava asiakkaille, että kahviotoiminta on yritystoimintaa ja hänen odotetaan olevan aktiivinen markkinoija. Palveluntuottajan mainoksia voidaan veloituksetta näyttää urheilutalon iDiD -näytöille, ilmoitustauluilla sekä liikuntapalveluiden some-kanavilla.

Valitun palveluntuottajan tulee osoittaa voimassa oleva todistus elintarvikevalvontaviranomaisten hyväksynnästä kahvilatoiminnan harjoittamiseen ja päivitetty omavalvontasuunnitelma ennen sopimuskauden alkua.

Tilojen siivous

Palveluntuottaja vastaa keittiötilan ja varastojen, kassa- ja myyntipisteen siivouksesta sekä kahvion kalusteiden puhtaanapidosta. Keittiön siivous sisältää myös laitteiden puhtaanapidon. Palveluntuottaja vastaa siivouksessa tarvittavista välineistä ja aineista. Tilaaja järjestää jätehuollon ja yleisön käytössä olevien wc-tilojen ja kabinettien siivouksen.

Yhteisen asiakastilan lattia siivotaan tilaajan toimesta kerran vuorokaudessa uimahallin aukiolopäivinä. Vastineeksi tästä uimahallin asiakkailta on oikeus odottaa esimerkiksi lasta uimasta kahvion pöydissä ilman ostovelvoitetta. Uimahallin kabinettien siivouksesta vastaa kokonaisuudessaan tilaaja.

Henkilöstö

Palveluntuottajalla tulee olla riittävästi henkilöstöä palveluksessaan lipunmyynnin toimintavarmuuden takaamiseksi sekä nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta. Toimipisteellä on oltava vähintään yksi henkilö kaikkina aikoina, kun lipunmyynti on avoinna. Palveluntuottajan on varauduttava olemaan paikalla 30 min ennen hallin avaamista ja huolehtia, että sisäänpääsyjärjestelmä sekä kassa ovat valmiina aukeamiseen mennessä. Tilaaja huolehtii, että uimahallin ulko-ovet ovat avoinna asiakkaille.

Henkilöstön tulee olla asiakaspalvelutaitoista sekä tarjouksesta tulee käydä ilmi heidän tietotekniset taitonsa ja asiaosaaminen. Hallinnolliset tehtävät (tilitykset ym.) vaativat muutamia työtunteja viikoittain, joka tulee huomioida henkilöstömitoituksessa. Palveluntuottajan on nimettävä yksi yhteyshenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä tilaajaan päin.

Tarjouksessa pitää kuvata palveluntuottajan henkilöstön perehdytys sekä sisäinen tiedonkulku kaikille työntekijöille. Tarjouksessa pitää huomioida myös asiakastyytyvyyden mittaaminen ja asiakaspalautteen hallinta.

Palveluntuottajan tulee huomioida kahvilapalveluiden hygieniavaatimukset.

Palveluntuottajalla ja palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava hyvä kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito. Pääasointikielenä on suomi. Muu kielitaito on toivottavaa.

Asiakaspalaute

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja raportoi niistä tilaajalla erikseen sovitulla tavalla. Myös tilaaja kerää palautetta eri kanavien kautta. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Asiakaspalaute on yksi laadunvarmistamisen arviointikeino.

Bonus-palkkio

Palveluntuottajalla on mahdollisuus vuosittaiseen palkkioon (1 krt/vuosi), mikäli toiminnan laatu vastaa tilaajan odotuksia. Tilaaja arvioi tätä kerran vuodessa erikseen laadittavan seurantataulukon mukaisesti.

Arviointi suoritetaan erillisen arviointi-/pistetaulukon mukaisesti. Taulukko työstetään ja käydään läpi palveluntuottajan kanssa sopimuskauden alussa. Arviointi käydään yhdessä läpi palveluntuottajan ja tilaajan kesken kerran vuodessa. Arvioinnissa annetaan 0-5 pistettä jokaisesta arviointikohteesta, joista kaikesta tulee saada vähintään 3 pistettä, jotta palkkion voi saada. Palkkio muotoutuu kokonaispisteiden keskiarvosta seuraavasti: yli 3,0 pistettä = 1000 euroa, yli 4,0 = 1500 euroa ja yli 4,5 pistettä = 2000 euroa.

Turvallisuus

Kiinteistöllä on ajan tasalla oleva turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, johon palveluntuottajan on tutustuttava huolellisesti. Palveluntuottajan on tunnettava omat tehtävät pelastustilanteessa. Tästä syystä palveluntuottajan on osallistuttava urheilutalon yhteisiin turvallisuusharjoituksiin ja -koulutuksiin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikessa toiminnassa Suomen lakeja, joista toiminnan kannalta oleelliset on lueteltu alla. Palveluntuottaja vastaa kaikista toimintaan liittyvistä lakien ja asetusten edellyttämistä ilmoituksista ja suunnitelmista, niiden laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta sekä niihin liittyvistä kustannuksista.

Annettuja lakeja, säädöksiä ja viranomaisten antamia ohjeita ovat muun muassa:

- Asetukset 1344/1994, 1207/2002 ja 1207/2002
- Sosiaali- ja terveysministerin asetus 1371/2002
- Valviran ohje 12/2002 Ohje anniskelupaikan vastaavasta hoitajasta ja tämän sijaisesta

Tupakointi Ylöjärven uimahallin ja urheilutalon tiloissa on kielletty.

Sopimukset

Valittavan palveluntuottajan kanssa laaditaan erilliset sopimukset tilojen käytöstä sekä palveluntuottamisesta.

Palvelusopimuksen ehtoina sovelletaan JYSE 2014 PALVELUT (huhtikuu 2022 päivitys) -sopimusehtoja.

Vastuun- ja kulujenjakotaulukko

Palvelu/Toiminto	Palveluntuottaja vastaa (kuuluu kahvion vuokrasopimuksen velvollisuuksiin)	Palveluntuottaja vastaa (sisältyy lipunmyynti- ja asiakaspalvelukorvaukseen)	Tilaaja vastaa
Lipunmyynti asiakkaille		x	
Tarjouspyynnön ja palvelusopimuksen edellyttämät tehtävät		x	
Ylöjärven kaupungille tulevat myynnin tilitykset ja rahaliikenteen hoito pankkiin kaupungin antamien ohjeiden mukaan		x	
Uimahallin kassa- ja sisäänpääsyjärjestelmä sekä niihin liittyvät korttimaksupäätteet ja yhteydet			x
Kahvion kassajärjestelmä ja siihen liittyvät korttimaksupäätteet ja yhteydet	x		

Asiakas- ja puhelinneuvonta uimahallin asiakkaille	x	x	
Sisäänpääsyportin pienet ongelmat		x	
Löytötavaroiden hoitaminen, asiakkaiden kyselyt	x	x	x
Uimahallin ulko-ovien aukaisu			x
Uima- ja urheilutarvikkeiden myynti	x valinnainen		
Uima-asujen ja pyyhkeiden vuokraus	x		
Kahvion/aulatilan pöytien ja tuolien hankinta			x
Kahvion ja keittiön varustaminen/somistaminen	x		
Kahvion, keittiön ja lipunmyyntitiskin kalusteiden ja pintojen siivous	x		
Asiakas -WC-tilojen, aulatilojen (1 krt/vrk) sekä kabinettien siivous			x
Asiakas-WC tilojen paperien ja pesuaineiden hankinta			x
Kahvion astioiden keräys pöydistä ja pöytien siivous	x		
Jätehuolto			x
Eriyisjätteen jätehuolto	x		
Sähkö, vesi ja lämmitys (kaukolämpö)			x
Lipunmyyntikassan käyttökoulutus			x
Ensiapu- ja muu turvallisuuskoulutus koko talon henkilöstölle			x
Kiinteistön turvallisuus- ja pelastussuunnitelman laadinta ja päivitys			x
Kahviotoimintaan liittyvät elintarvikkeet, tarvikkeet, puhdistus- ja pesuvälineet sekä -tarvikkeet	x		
Ruokailu- ja tarjoiluastiat sekä valmistusastiasto	x		(x) * Sopimuksen alussa annetaan käyttöön vanha välineistö

Henkilöstön rekrytointi, koulutus, työnjohto, varahenkilöt, terveydenhuolto, työnantajavakuutukset, koulutus jne.	x	x	
Sosiaalitulat			x
Kiinteistön sekä kiinteiden kalusteiden vakuutukset			x
Kiinteistöön ja kiinteään kalustoon liittyvät hankinnat, asennukset ja vikojen korjaukset			x
Kahviotoiminnan laitteiden hankinta, asennus, huolto ja vakuutukset (mm. vastuuvakuutus)	x		
Kahviotoiminnan laitteiden vikojen korjaus	x		
Asiakaspalautteen kerääminen	x	x	x

I Osa: Sopimusehdot:

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Tilaaaja on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

[Vastuunrajoitusehto] Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

Liite 2 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus käsittelytoimista

II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

- 1.1. Tämä sopimusliite ”Henkilötietojen käsittelyn ehdot” on osa uimahallin lipunmyynnin ja asiakaspalvelun tuottamista koskevaa palvelusopimusta, jäljempänä ”Sopimus”, jonka Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.
- 1.2. Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Tilaajan henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.
- 2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.3. Jos kohdan 2.2 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

- 3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän sopimusliitteen veloitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.
- 3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.
- 3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin sopimuksen täyttämisen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.
- 3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

- 3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen. Palveluntuottaja tekee nämä tehtävät sopimuksen mukaisilla hinnoilla, ellei toisin sovita.
- 3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi- vat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaajaa sopimuksessa so- vituilla hinnoilla, jos avustaminen aiheuttaa lisäkuluja Palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvolli- nen ennakolta ilmoittamaan Tilaajalle mahdollisesti aiheutuvista lisäkuluista.
- 3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Tarkastusmenettelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat sopimuksessa.

4. Tilaajan ohjeet

- 4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Pal- veluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteel- lisiä tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.
- 4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilö- tietojen käsit- telyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palvelui- hin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muu- toshallintamenettelyssä.

5. Palveluhenkilöstö

- 5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä Ti- laajan henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan hen- kilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoas- taan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.
- 6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.
- 6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

7. Palvelun paikka

- 7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Ylöjärven uimahallin lipunmyyntipisteellä. Mitä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

8. Tietoturvaloukkaukset

- 8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

- 8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;

ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.1. Sopimuksen voimassaoloaikana Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaja: Ylöjärven kaupunki, vapaa-aikapalvelut

Palveluntuottaja: Yritys X

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa Sopimuksen, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Tämä dokumentti liitetään Sopimuksen liitteeksi nro 2. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava Palveluntuottajan ja Tilajan välistä Sopimusta sekä Tilajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi seuraavia Asiakkaan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

- Uimahallin asiakkaat (*nimitiedot, puhelinnumero*)
- Liikuntaryhmien asiakkaat (*nimitiedot, yhteystiedot*)
- Laskutusasiakkaat (*laskutukseen liittyvät tiedot*)
- Urheilutalon tilavuokraajat (*nimitiedot, yhteystiedot, laskutukseen liittyvät tiedot*)

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottajalla on oikeus asiakkaiden henkilötietoihin asiakastapahtumien aikana. Tällaisia ovat esimerkiksi liikuntaryhmään ilmoittautuneiden tietojen tarkistaminen. Palveluntuottajan tulee kaikessa henkilötietojen käsittelyssään toimia siten, ettei asiakkaiden tai muiden luonnollisten henkilöiden tietosuoja- tai tietoturva käsittelyn johdosta vaarannu. Tämä koskee niin digitaalisessa kuin paperisessa muodossa olevia henkilötietoja, jotka Palveluntuottajan tulee suojata asianmukaisin lukitus, tietoturva, käyttöoikeus ym. ratkaisuin. Näistä toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset sisältyvät pääsopimuksen mukaiseen maksettavaan korvaukseen ja sen velvoitteiden asianmukaiseen täyttämiseen, eikä näistä kustannuksista makseta Palveluntuottajalle erillistä korvausta.

Henkilötietojen käsittely rajautuu sopimusvelvoitteiden Palveluntuottajan ja Tilajan sopimusvelvoitteiden täyttämiseen. Palveluntuottaja ei ole oikeutettu käyttämään palvelusopimuksen perusteella haltuunsa saamiin henkilötietoihin muihin tarkoituksiin sopimuskaudella tai sen jälkeen.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan: Palvelusopimuksen keston ajan. Palvelusopimuksen päättyessä Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.