

LABQUALITY EQAS – ULKOINEN LAADUNARVIOINTIPALVELU SOPIMUSEHDOT

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Aurevia Oy:n ("Aurevia") ja Labquality EQAS ulkoisen laadunarviointipalvelun ("palvelu") tilanteen asiakkaan ("asiakas") välillä.

Palvelun kuvaus

Aurevia Oy:n Labquality EQAS ulkoisten laadunarviointikierrosten avulla lääketieteelliset laboratoriot ja vieritutkimuksia tekevät yksiköt voivat seurata ja parantaa suorituskykyään. Aurevia tarjoaa objektiivisen ja riippumattoman arvioinnin laatu järjestelmän tueksi. Osa ulkoiseen laadunarviointiin kuuluvista vaiheista toteutetaan alihankintana.

- Aurevia julkaisee Labquality EQAS ulkoisen laadunarviointi -palveluohjelman ja toimituskalenterin kalenterivuositain
- Asiakas tilaa valitsemansa palvelut kalenterivuodeksi kerrallaan
- Aurevia toimittaa asiakkaalle palveluun sisältyvät näytteet ja ohjeet niiden käsittelystä asiakkaan tilauksen ja toimituskalenterin mukaisesti.
- Asiakas käsittelee, mittaa ja/tai arvioi näytteet ohjeiden mukaisesti
- Asiakas raportoi omat tuloksensa ohjeessa mainittuun päivämäärään mennessä
- Aurevia käsittelee tulokset ja laatii niistä raportin
- Raportti julkaistaan online-palvelussamme
- Asiakas tarkistaa raportin ja tulokset
- Vuoden lopussa toimitetaan osallistumistodistus sen tilanneille osallistujille

Vuosiohjelma ja toimituskalenteri

Aurevia julkaisee Labquality EQAS ulkoisten laadunarviointipalveluiden vuosiohjelman ("tuoteluettelo") ja toimituskalenterin edeltävän vuoden syksyllä. Tuoteluettelon yhteydessä julkaistaan lista mahdollisista muutoksista edellisvuoden ohjelmaan. Palveluiden yleinen toimituskalenteri julkaistaan tuoteluettelossa ja yksityiskohtainen toimitusluettelo lähetyspäivineen löytyy Aurevian EQA-portaalista ("LabScala"). Aurevia pidättää oikeuden tehdä muutoksia vuosiohjelmaan ja toimituskalenteriin kalenterivuoden aikana.

Asiakkuus ja yhteystietojen ylläpito

Aurevia luo asiakkaille käyttäjätilin LabScala EQA-portaaliin ja toimittaa asiakkaalle pääkäyttäjän käyttäjätunnuksen, salasanan ja palvelun käyttöohjeet. Asiakkaan tulee luoda ja ylläpitää yhteystietojansa palvelussa. Tärkeimmät tiedot ovat pääkäyttäjän sähköpostiosoite, näytteiden toimitusosoite, palveluiden laskutusosoite ja asiakkaan yhteyshenkilöt. Asiakkaan tulee varmistaa toimittamiensa tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta sekä on tarvittaessa velvollinen olemaan yhteydessä käyttämiinsä muihin palveluntuottajiin oikeiden tietojen varmistamiseksi.

Muutokset yhteystiedoissa tulee päivittää viipymättä LabScalan kautta tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun. Aurevia toimittaa näytteet, raportit, laskut ja ilmoitukset asiakkaan ilmoittamiin osoitteisiin.

Palvelun tilaaminen

Palvelu tilataan kalenterivuodeksi kerrallaan edeltävän vuoden marraskuun loppuun mennessä. Palvelun voi tilata myös kesken vuoden, mutta osallistuminen on silloin mahdollista vain osalle kierroksista.

Palvelu tilataan LabScalasta sähköisellä tilauslomakkeella tai ottamalla yhteyttä kirjallisesti Aurevian asiakaspalveluun. Asiakas voi tilauksen yhteydessä pyytää sähköisen tilausvahvistuksen, joka lähetetään asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Aurevia lähettää aina sähköisen tilausvahvistuksen niistä tilauksista, jotka rekisteröidään asiakkaan puolesta.

Palvelun hinta

Palvelun hinta sisältää laadunarviointipalvelun ja näytteiden toimituksen postitse. Erikseen tilattavat lisäpalvelut kuten osallistumistodistus ja raporttien tulostus ja postitus hinnoitellaan erikseen.

Palvelun hinta määräytyy tilausta koskevan vuoden voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palveluhinnasto julkaistaan kalenterivuodeksi kerrallaan, edellisen vuoden lokakuussa. Voimassa oleva hinnasto lähetetään kaikille asiakkaille tilausmateriaalin mukana ja toimitetaan pyynnöstä sähköpostilla.

Sopimuksen syntyminen ja voimassaoloaika

Sopimus tulee voimaan kun Aurevia hyväksyy asiakkaan sähköisesti tai kirjallisesti lähettämän tilauksen. Sopimus on voimassa tilausta koskevan kalenterivuoden loppuun saakka tai siihen saakka kunnes asiakkaan tilauksen viimeinen näytetoimitus on suoritettu.

Näytteiden toimitus

Aurevia toimittaa palveluun kuuluvat kierrosnäytteet (fyysiset näytteet, digitaaliset kuvat, virtuaalimikroskopia-kuvat, videot ja kyselylomakkeet) asiakkaan tilauksen ja toimituskalenterin mukaisesti. Näytteet lähetetään pääsääntöisesti postin kautta kirjelähetyksinä tai paketteina. Tarvittaessa näytteet lähetetään kuriiripalvelun välityksellä. Aurevia lähettää näytteet asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen.

Aurevia ei vastaa postin tai asiakkaan sisäpostin näytteille aiheuttamista vahingoista tai viiveistä. Aurevia pyrkii kuitenkin lähettämään kuljetuksessa vahingoittuneen näytteen tilalle uuden näytteen, mikäli näytteitä on varastossa ja kierroksen aukioloaika mahdollistaa uudelleenlähetyksen. Sama koskee tilannetta, jossa asiakas itse hukkaa tai tuhoaa näytteen. Aurevia veloittaa korvaavasta näytteestä 60% palvelun hinnasta.

Näytteitä voi tiedustella myös jälkikäteen poikkeamakorjauksen vahvistamiseksi tai uuden menetelmän evaluointia varten. Näytteitä vanhoilta kierroksilta voidaan toimittaa, mikäli niitä on varastossa. Aurevia veloittaa jälkikäteen tilatuista näytteistä kierroshinnan ja toimitusmaksun.



Näytteiden käsittely ja mittaus

Asiakas vastaanottaa näytelähetyksen ja huolehtii näytteiden ohjeen mukaisesta säilytyksestä. Asiakas käsittelee, mittaa ja/tai arvioi näytteen ohjeen mukaisesti. Näytteiden analysointiaika vaihtelee keskimäärin viikosta neljään viikkoon kierroksesta riippuen. Joillakin kierroksilla analysointiaika saattaa olla jopa kahdeksan viikkoa.

Tulosten raportointi

Asiakkaan tulee raportoida tulokset Aurevialle ohjeessa mainittuun päivään mennessä. Tulokset raportoidaan Aurevian EQA-portaalin, LabScalan sähköisillä lomakkeilla ellei muusta raportointitavasta ole erikseen ilmoitettu tai sovittu. Aurevia ei ole velvollinen vastaanottamaan viimeisen raportointipäivämäärän jälkeen tulleita tuloksia tulokäsittelyyn. Vastaamatta jätettyjä kierroksia ei hyvitetä. Joillakin kierroksilla tulosten puuttuminen tulkitaan virheeksi ja pisteytetään nollassi.

Osalle kierroksista on mahdollista raportoida samasta näytteestä useampia tuloksia. Näillä kierroksilla saatetaan tarvita rinnakkainen asiakasnumero (tili) raportoinnin järjestämiseksi. Ohjeet useamman tuloksen raportointia varten saa Aurevian asiakaspalvelusta. Useamman tuloksen raportointi on mahdollista ainoastaan käyttämällä sähköistä tuloslomaketta.

Tuloskäsittely

Aurevia tekee kaikista tuloksista puolueettoman tuloskäsittelyn kierroksen viimeisen raportointipäivän jälkeen. Tuloskäsittelyn jälkeen useimmilla kierroksilla julkaistaan LabScalassa ennakkotulokset tai alustava raportti. Tuloskäsittely kestää keskimäärin 2 – 5 arkipäivää. Joillakin erikoiskierroksilla käsittely voi kestää useita viikkoja. Tuloskäsittelyn jälkeen kierros lähtee vielä kierrosasiantuntijalle arvioitaviksi ja kommentoitaviksi. Lopullinen raportti julkaistaan asiantuntijakommenteineen keskimäärin 2-3 viikkoa kierroksen sulkeutumisen jälkeen.

Raportin toimitus

Raportit julkaistaan Aurevian EQA-portaalissa, LabScalassa. Asiakkaalle lähetetään asiakkaan ilmoittamiin sähköpostiosoitteisiin ilmoitus raportin valmistumisesta.

Asiakas arvioi raportin

Asiakkaan tulee tarkistaa raportti, ja reklamoida mahdollisista virheistä tulosten rekisteröinnissä tai tuloskäsittelyssä raportissa ilmoitettuun päivään mennessä. Reklamointiaika on vähintään kolme viikkoa raportin julkaisusta.

Osallistumistodistus

Asiakas voi halutessaan tilata englanninkielisen osallistumistodistuksen. Todistus toimitetaan vuoden lopussa. Asiakas voi määritellä LabScalassa osallistumistodistukseen osoitetiedoista poikkeavan nimen organisaatiolleen englannin kielellä. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan kirjoittaa alustava osallistumistodistus kesken vuotta. Alustavan todistuksen voi tilata Aurevian asiakaspalvelusta.



Raporttien arkistointi

Aurevia säilyttää asiakkaan laadunarviointiraportteja vähintään 10 vuotta. Asiakkaalla on pääsy omiin raportteihinsa Aurevian EQA-portaalin, LabScalan kautta.

Muiden palveluntuottajien palvelut

Aurevia välittää Labquality EQAS ohjelmassaan myös muiden ulkoisia laadunarviointipalveluja tuottavien organisaatioiden kierroksia. Nämä kierrokset tulee tilata edellisen kalenterivuoden loppuun mennessä, eikä niille voi osallistua kesken vuotta. Palvelun tuottava organisaatio lähettää näytteet pääsääntöisesti suoraan osallistujille. Tulokset raportoidaan palvelun tuottajan järjestelmään heidän ohjeidensa mukaisesti. Raportti toimitetaan asiakkaille palveluntuottajan omasta järjestelmästä. Aurevia ei myönnä osallistumistodistusta muiden palveluntuottajien kierroksista.

Luottamuksellisuus

Aurevia käsittelee asiakkaiden tietoja luottamuksellisesti. Aurevia ei anna ulkopuolisille tietoa asiakkaiden osallistumisesta tai menestymisestä laadunarviointikierroksilla ilman asiakkaan suostumusta.

Muutokset

Aurevialla on oikeus kehittää tai muuttaa Labquality EQAS ulkoisten laadunarviointipalveluiden sisältöä kesken sopimuksen toiminnallisista syistä. Aurevia pyrkii ilmoittamaan muutoksesta asiakkaalle vähintään kuukautta ennen palvelun suunniteltua toimitusajankohtaa.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa kierroksia tai irtisanoa sopimus kesken vuoden. Peruutus tulee tehdä vähintään kuukautta ennen suunniteltua toimituskuukautta. Aurevia veloittaa peruutuksen jälkeen vain niistä kierroksista, joiden suunniteltu toimitusajankohta ei täytä edellä mainittuja vaatimuksia.

Laskutus ja maksuehto

Aurevia laskuttaa palvelun jälkikäteen, joka toinen kuukausi, parillisina kuukausina. Lasku sisältää kaikki ne palvelut (kierrokset), joiden suunniteltu näytteiden toimituspäivämäärä on ennen laskutuskuukauden viimeistä päivää. Maksuehto on 14 pv netto. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut. Aurevialla on oikeus keskeyttää sopimusvelvoitteensa, jos ilmenee seikkoja, joiden nojalla on syytä epäillä, että asiakas jättää sopimusvelvoitteensa täyttämättä.

Ylivoimainen este

Aurevia ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat Aureviasta riippumattomista syistä. Aureviasta riippumattomiksi syiksi katsotaan lakko tai muu työtaistelutoimenpide, tulipalo tai muun viivästymisen syynä, EQA-koordinaattorin tai asiantuntijan sairastuminen, keskeytys sähköjälkijohdossa, tietoliikenneyhteyksissä taikka tietojärjestelmien toiminnassa, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen syy, jota Aurevia ei voi kohtuudella poistaa.

Aurevia 7.1.2025.

