

ULKOISTEN LAADUNARVIOINTIPALVELUIDEN SOPIMUSEHDOT

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

Palvelun kuvaus

Labqualityn ulkoisten laadunarviointikierrosten avulla lääketieteelliset laboratoriot ja vieritutkimuksia tekevät yksiköt voivat seurata ja parantaa suorituskyykyään. Labquality tarjoaa objektiivisen ja riippumattoman arvioinnin laatujärjestelmän tueksi. Osa ulkoiseen laadunarviointiin kuuluvista vaiheista toteutetaan alihankintana.

- Labquality julkaisee palveluohjelman ja toimituskalenterin kalenterivuosittain
- Asiakas tilaa valitsemansa palvelut kalenterivuodeksi kerrallaan
- Labquality 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
- Labquality käsittelee tulokset ja laatii niistä raportin
- Raportti julkaistaan tai toimitetaan asiakkaalle asiakkaan valinnan mukaisesti
- Asiakas tarkistaa raportin ja tulokset
- Vuoden lopussa toimitetaan osallistumistodistus sen tilanneille osallistujille

Vuosiohjelma ja toimituskalenteri

Labquality julkaisee 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 Labqualityn EQA-portaalista ("LabScala"). Labquality pidättää oikeuden tehdä muutoksia vuosiohjelmaan ja toimituskalenteriin kalenterivuoden aikana.

Asiakkuus ja yhteystietojen ylläpito

Labquality 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 varmistua 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. Labquality 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 Labqualityn asiakaspalveluun. Asiakas voi tilauksen yhteydessä pyytää sähköisen tilausvahvistuksen, joka lähetetään asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Labquality 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 Labquality 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

Labquality 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. Labquality lähettää näytteet asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen.

Labquality ei vastaa postin tai asiakkaan sisäpostin näytteille aiheuttamista vahingoista tai viiveistä. Labquality 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. Labquality 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. Labquality 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 analysointi-aika vaihtelee keskimäärin viikosta neljään viikkoon kierroksesta riippuen. Joillakin kierroksilla analysointi-aika saattaa olla jopa kahdeksan viikkoa.

Tulosten raportointi Labqualitylle

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

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

Tuloskäsittely

Labquality 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 asiantuntijakommentteineen keskimäärin 2–3 viikkoa kierroksen sulkeutumisen jälkeen.

Raportin toimitus

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

Asiakas voi myös halutessaan tilata tulostetut raportit postitse vuodeksi kerrallaan. Raportit tulostetaan ja postitetaan asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen tuloskäsittelyn ja asiantuntijakommenttien valmistuttua. Raportit postitetaan tilausten perusteella keskimäärin 3–4 viikon kuluttua kierroksen sulkeutumisesta. Joillakin erikoiskierroksilla, joissa tulosten käsittely vaatii asiantuntijatyötä, raportin toimitus voi kestää huomattavasti kauemmin.

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 Labqualityn asiakaspalvelusta.

Raporttien arkistointi

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

Labqualityn välittämät, muiden palveluntuottajien palvelut

Labquality välittää muiden ulkoisia laadunarviointipalveluja tuottavien organisaatioiden kierroksia ohjelmassaan. 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. Labquality ei myönnä osallistumistodistusta muiden palveluntuottajien kierroksista.

Luottamuksellisuus

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

Muutokset

Labqualitylla on oikeus kehittää tai muuttaa ulkoisten laadunarviointipalveluiden sisältöä kesken sopimuksen toiminnallisista syistä. Labquality 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. Labquality veloittaa peruutuksen jälkeen vain niistä kierroksista, joiden suunniteltu toimitusajankohta ei täytä edellä mainittuja vaatimuksia.

Laskutus ja maksuehto

Labquality 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. Labqualitylla on oikeus keskeyttää sopimusvelvoitteensa, jos ilmenee seikkoja, joiden nojalla on syytä epäillä, että asiakas jättää sopimusvelvoitteensa täyttämättä.

Ylivoimainen este

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

Labquality 26.6.2024.