



**Kaupunki ympäristön toimiala
Kiinteistöt ja tilat -palvelualue
Tilakeskus**

KIINTEISTÖNHOITOSOPIMUS

**Vantaan kaupungin tilakeskus -
Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy**

Sisällysluettelo:

1	Sopimuksen tausta ja tarkoitus	3
2	Sopimuksen osapuolet	3
3	Sopimuskohde ja toimeksiannon sisältö	3
3.1	Kohteet ja liitteet	3
3.2	Kohteiden lisäys ja poisto	4
3.3	Tehtäväkokonaisuuksien irrottaminen ja lisääminen	4
3.4	Erillisveloitettavat tehtävät	4
4	Sopimuksen voimassaolo ja töiden aloitus	5
5	Yhteistyön tavoite	5
6	Vastuu- ja yhteyshenkilöt	5
6.1	Tilaaaja organisaatio	5
6.2	Toimeksisaajan organisaatio	6
7	Toimeksisaajan resurssit ja velvollisuudet sekä oikeudet	6
7.1	Toimeksisaajan resurssit	6
7.2	Toimeksisaajan velvollisuudet ja oikeudet	7
8	Palvelutason seuranta	7
8.1	Omavalvonta	7
8.2	Palaute ja reklamaatiot	7
8.3	Laadunseuranta ja yhteistyö	8
8.4	Ulkopuolisen auditointi	8
9	Hinnat ja niiden tarkistaminen	8
10	Kiinteistönhoidon palkkio/sanktio -malli	9
10.1	Mallin tavoite ja seuranta	9
10.2	Palvelupyyntöjen lautupalautteet	10
10.3	Huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö	10
10.4	Käyttäytyvyyttä tutkimus	10
10.5	Laatutarkastuksen tulokset	11
11	Alihankkijat	12
12	Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset	12
13	Vakuudet ja vakuutukset	12
14	Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus	13
15	Salassapitovelvollisuus ja tietosuoja	13
16	Laskutus, maksuehto ja viivästyskorko	13
17	Sopimuksen muutokset	14
18	Sopimuksen purkaminen ja sanktiot	14
19	Ylivoimainen este	14
20	Sopimuksen siirtäminen	14
21	Sopimuksen päättäminen	15
22	Erimielisyyksien ratkaiseminen	15
23	Sopimusasiakirjojen keskinäinen pätevyysjärjestys	15
24	Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset	16
	Liitteet	16

1 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Kaupunkiympäristön toimialan kiinteistöt ja tilat -palvelualueen tilakeskus-yksikkö vastaa Vantaan kaupungin hallinnassa ja omistuksessa olevien toimitilojen ja asuntojen hallinnasta sekä vuokraus- ja ylläpitotoiminnoista.

Tilakeskus hankkii kaupungin omistuksessa tai hallinnassa oleviin kiinteistöihin, toimitiloihin ja asuntoihin tarvittavat kiinteistönhoitopalvelut. Merkittävin yksittäinen palveluiden tuottaja on Vantaan kaupungin kokonaan omistama Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy. Lisäksi tilakeskus hankkii kiinteistönhoitopalveluita muilta palveluntuottajilta.

2 Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja:

nimi: Vantaan kaupunki
Kaupunki ympäristön toimiala
Tilakeskus-yksikkö (myöhemmin "tilaaja")
y-tunnus: 0124610-9
osoite: Asematie 10, 01300 Vantaa
puh.(vaihe): 09-839 11
faksi: 09-839 25019
sähköposti: etunimi.sukunimi@vantaa.fi

yhteyshenkilö: Pasi Salo, toimitilapäällikkö
puh: 040 719 9700

Toimeksisaaja:

nimi: Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy
(myöhemmin "toimeksisaaja")
y-tunnus: 2440395-5
osoite: Elannontie 3, 01510 Vantaa
puh: 09-839 11
sähköposti: etunimi.sukunimi@vantti.fi

yhteyshenkilöt: Taina Huttunen, toimitusjohtaja
puh: 040 527 1287

Mikko Leitsamo, kiinteistöpalvelujohtaja
puh: 050 304 2029

3 Sopimuskohde ja toimeksiannon sisältö

3.1 Kohteet ja liitteet

Tämä asiakirja on kiinteistöjen hoito- ja kunnossapitopalveluiden, tukipalveluiden ja ulkoalueiden hoitopalveluiden hankintasopimus Vantaan kaupungin omistamiin ja hallinnoimiin kohdeluettelon mukaisiin kohteisiin.

Tämä sopimus sisältää kohdeluettelon (liite 2) mukaisten Vantaan kaupungin omistamien ja hallinnoimien kiinteistöjen hoito- ja kunnossapitopalvelut, tukipalvelut sekä

ulkoalueiden hoitopalvelut liitteenä olevien kiinteistöhoidon tehtävien suoritustiheyden (liite 3), kiinteistöhoidon sopimusohjelman (liite 4), kiinteistöhoidon palvelukuvausten (liite 5), kiinteistöhoidon vastuunjakotaulukon (liite 6) ja vuokra- ja osaketilojen huoltotehtävien (liite 7) mukaisesti.

Sopimuksessa noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja JYSE 2014 Palvelut (liite 10), myöhemmin tässä sopimuksessa ”JYSE 2014”, jos tässä sopimuksessa ei ole muuta sovittu.

Toimeksisaaja vastaa uusien kohteiden mitoituksesta eriteltyinä hoitotehtäviin ja ulkoalueiden hoitoon sekä ajantasaisen kohdeluettelon ylläpidosta.

3.2 Kohteiden lisäys ja poisto

Tilaaaja voi lisätä tai poistaa kohdeluettelosta yksittäisiä kiinteistöjä tilaajan ilmoittaessa lisäyksestä tai poistosta kolmea (3) kuukautta ennen muutosta kirjallisesti toimeksisaajalle, mikäli kiinteistöt poistuvat Vantaan kaupungin omistuksesta tai hallinnasta.

Yksittäisten kohteiden lisääminen ja poistaminen sovitaan kuitenkin ensisijaisesti kaksi (2) kuukautta ennen kunkin vuoden alkua. Lisälaskutus toteutetaan erillisveloituksena kohteita lisättäessä ja hinnan alennuksena kohteita poistettaessa. Kaikki hinnanmuutokset on hyväksyttävä tilaajalla.

Yksittäistä kohdetta lisättäessä, tilaaja toimittaa toimeksisaajalle tarvittavat dokumentit (mukaan lukien kohteen perustiedot ja vastuurajat) kohtuullisessa ajassa kohteen hinnoittelua sekä hoito- ja huoltosuunnitelman tekoa varten.

Uudisrakennuskohteiden osalta tilaaja huolehtii, että urakkasopimukseen kirjataan sopimusehto, että perustiedot kohteesta toimitetaan tilaajalle, joka toimittaa ne edelleen toimeksisaajalle.

3.3 Tehtäväkokonaisuuksien irrottaminen ja lisääminen

Sopimuksesta on mahdollista irrottaa tai siihen on mahdollista lisätä tehtäväkokonaisuuksia molempien sopijaosapuolien hyväksynnällä. Muutoksista laaditaan erillinen asiakirja, jonka molemmat osapuolet allekirjoittavat ja joka liitetään tämän sopimuksen liitteeksi.

3.4 Erillisveloitettavat tehtävät

Tilaaaja sitoutuu ensisijaisesti tilaamaan toimeksisaajalta erillisveloitettavia rakennuksen ylläpitoon liittyviä tehtäviä, kuitenkin enintään kaupungin päättämien määrärahojen puitteissa. Edellä mainittu sitoutuminen ei koske toimeksisaajan alihankintana suorittamia tehtäviä.

Toimeksisaajan tulee voida tehdä erikseen tilattavat työt tilaajan ilmoittamassa ajassa ja kiireellisyysjärjestyksessä. Kiireellisyys määritellään tilauksen yhteydessä. Toimeksisaaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle arvion työn toteutusaikataulusta tilaajan sitä pyytäessä.

Tilaaajalla on oikeus rajoittaa erillistöiden tilauksia ilmoittamalla siitä kirjallisesti toimeksisaajalle.

4 Sopimuksen voimassaolo ja töiden aloitus

Tämä sopimus on viiden (5) vuoden määräaikainen sopimus. Sopimuksen alkamisajankohta on 1.1.2021 ja sopimus päättyy 31.12.2025. Sopimuksen jatkamisesta neuvotellaan vuoden 2024 aikana ja päätös asiasta tehdään viimeistään 31.1.2025.

Sopimuksen mukaiset työt kohteissa aloitetaan 1.1.2021 klo 0.00. Sopimusasiakirjat päivitetään tilaajan toimesta ennen uuden sopimuksen hyväksymistä ja allekirjoittamista. Avaimet ja tarvittavat asiakirjat on luovutettu toimeksisaajalle ennen töiden aloitusta.

Kiinteistönhoitosopimuksen alkaessa kohteissa ei pidetä erillistä katselmusta. Kiinteistönhoitaja (kiinteistönhoitajalla tarkoitetaan kiinteistönhoitoa suorittavaa henkilöä) kiertää kohteen lävitse, mikäli kohde ei ole hänelle ennestään tuttu.

5 Yhteistyön tavoite

Tilaajan ja toimeksisaajan välisen yhteistyön tavoitteena on jatkuvan, toimivan ja pitkän suhteen luominen ja ylläpitäminen säännöllisten yhteydenottojen avulla.

Yhteistyö on kumppanuutta, jonka tavoitteena on kiinteän yhteistyön kautta kehittää kiinteistön ylläpitoa tuottavasti ja laadukkaasti. Tarkoituksena on, että molemmat osapuolet hyötyvät yhteistyöstä.

Vantaan kaupungin omistamia ja hallinnoimia kiinteistöjä ja rakennuksia hoidetaan hyvän kiinteistönhoitotavan mukaisesti. Tavoitteena on turvata kohteiden viihtyvyys ja laadukas kiinteistönhoito. Sopimuksen sisältämät palvelut ovat tasoltaan tavanomaisia. Yhteistyön ja palvelujen toimivuuden kannalta on tärkeää, että tämän sopimuksen mukaiset palvelujen sisällöt (liite 5) ja vastuunjaot (liite 6) on informoitu niin asiakkaan kuin toimeksisaajankin henkilöstölle.

6 Vastuu- ja yhteyshenkilöt

Sopimuksen liitteenä on tilaajan ja toimeksisaajan yhteyshenkilöluettelo (liite 9), josta löytyvät sopimuksen vastuu- ja yhteyshenkilöt. Luetteloa päivitetään Sharepointissa.

6.1 Tilaaja organisaatio

Tilaajana on Vantaan kaupunki, kaupunkiympäristön toimiala, kiinteistöt ja palvelut -palvelualue, tilakeskus-yksikkö, Asematie 10, 01300 Vantaa. Tilaajaa edustaa sopimusasioissa toimitilapäällikkö Pasi Salo p. 040 719 9700 tai hänen valtuuttamansa henkilö.

Pasi Salo toimii yhteyshenkilönä sopimukseen liittyvissä asioissa. Sopimuksen muutoksiin sekä lisätöiden tilauksiin liittyvät asiat hoidetaan Pasi Salon tai hänen valtuuttaman henkilön kanssa. Yhteyshenkilöiden vaihtuessa tilaaja tiedottaa asiasta kirjallisesti toimeksisaajalle.

Kiinteistöjen asiakkaita ja käyttäjiä edustavat kohteissa toimintaa harjoittavien toimialojen esimiehet.

6.2 Toimeksisaajan organisaatio

Toimeksisaajana on Vantaan Tilapalvelut Vanthi Oy, Elannontie 3, 01510 Vantaa. Toimeksisaajaa edustaa sopimusasioissa toimitusjohtaja Taina Huttunen p. 040 527 1287 tai hänen valtuuttamansa henkilö.

Taina Huttunen toimii yhteyshenkilönä sopimukseen liittyvissä asioissa. Sopimuksen muutoksiin sekä lisätöiden tilauksiin liittyvät asiat hoidetaan Taina Huttusen tai hänen valtuuttaman henkilön kanssa. Yhteyshenkilöiden vaihtuessa toimeksisaaja tiedottaa asiasta kirjallisesti tilaajalle.

Toimeksisaaja ylläpitää ja päivittää erillistä kohdekohtaista yhteyshenkilöluetteloa (ml. kiinteistönhoitajat) Sharepointissa.

7 Toimeksisaajan resurssit ja velvollisuudet sekä oikeudet

7.1 Toimeksisaajan resurssit

Toimeksisaajalla tulee olla sopimustehtävien suorittamista varten riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä riittävä kalusto ja välineet. Toimeksisaaja vastaa sijaisjärjestelyistä ja niiden toimivuudesta.

Tilaaja edellyttää, että suurin osa toimeksisaajan kiinteistönhoitajista on suorittanut kiinteistönhoidon perustutkinnon ja osa kiinteistönhoidon erityisammattitutkinnon.

Henkilöstöllä on oltava tyydyttävä suomen kielen taito. Riittävä kielitaito on pystyttävä todistamaan kielikokeella tai -todistuksella. Tilaaja kannustaa toimeksisaajan henkilökunnan suomen kielen taidon kehittämiseen, joten toimeksisaajan on järjestettävä auttavan suomen kielen taidon omaaville koulutusta tyydyttävän tason saavuttamiseksi.

Toimeksisaajan on nimettävä kohteeseen vastuullinen työnjohtaja sekä käytettävä ammattitaitoisia henkilökuntaa. Toimeksisaaja ilmoittaa sopimukseen liittyvän henkilökunnan vaihdoksista viipymättä kirjallisesti tilaajalle ja päivittää muutokset viipymättä kohdekohtaiseen yhteyshenkilölistaan. Toimeksisaajan on ilmoitettava henkilöstön ammattitaito, kielitaito, toimenkuvat, koulutus ja työkokemus tilaajalle pyydettäessä.

Vastuullinen työnjohtaja voidaan vaihtaa kohteesta toiseen vain yhteisesti sopimalla. Muusta vaihtumisesta ilmoitetaan ennakoon kirjallisesti tilaajalle. Vastuullisen työnjohtajan tai hänen sijaisensa tulee olla tavoitettavissa normaalin työajan puitteissa.

Kohteen vastuullinen työnjohtaja ja hänen esimiehensä vastaavat kohteen palvelutason toteutumisesta ja ovat velvollisia osallistumaan kohteen palvelutason seurantaan. Toimeksisaajan on parhaan kykynsä mukaan noudatettava tilaajan ja käyttäjän ohjeistusta poikkeavissa tilanteissa (esim. varautuminen joukkoepidemioihin).

Toimeksisaajan henkilöstöllä tulee olla yhtenäinen työasu ja henkilökortti tai muu vastaava tunniste, jolla hänet todetaan toimeksisaajan henkilökuntaan kuuluvaksi. Toimeksisaajan on huolehdittava, että kaikilla kohteissa liikkuvilla toimeksisaajan omilla työntekijöillään ja toimeksisaajan tilaamalla alihankkijoilla on oltava esillä kuvalinen henkilökortti viimeistään 1.1.2021.

Toimeksisaaja vastaa alaistensa, asiantuntijoidensa ja alihankkijoidensa töistä ja toimenpiteistä. Toimeksisaaja vastaa omien ja alihankkijoidensa työntekijöiden työn-

opastuksesta toimeksiantoonsa kuuluvilta osin. Toimeksisaaja on vastuussa käyttämänsä henkilöstön soveltuvuudesta tuottamaan kohteeseen tilatut tehtävät.

Toimeksisaajan on huolehdittava, että työntekijät ovat esittäneet itseään koskevan rikosrekisteriotteen ennen työn aloittamista niissä Vantaan kaupungin kohteissa, jota laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) koskee. Toimeksisaaja vastaa tarkistamisesta myös käyttämiensä alihankkijoiden ja vuokra työvoiman osalta.

7.2 Toimeksisaajan velvollisuudet ja oikeudet

Toimeksisaaja huolehtii kiinteistöjen ovien ja ikkunoiden sulkemisesta, valojen sammuttamisesta sekä hälytyslaitteiden asianmukaisesta päälle kytkennästä, mikäli toimeksisaaja lähtee kiinteistöstä viimeisenä eikä muuta ole sovittu. Toimeksisaaja vastaa hälytyslaitteiden opastuksesta työntekijöilleen, heidän sijaisilleen ja alihankkijoille. Toimeksisaaja sitoutuu maksamaan turhasta hälytyksestä aiheuttamansa kulut.

Toimeksisaajan tulee ilmoittaa tilaajalle havaitsemistaan siivoustyöhön ja yleiseen turvallisuuteen sekä kiinteistön kunnossa pysymiseen vaikuttavista seikoista tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Toimeksisaajalla on oikeus keskeyttää sopimustehtävän suorittaminen siltä osin kuin kiinteistön vika tai puute voi aiheuttaa vakavan vaaran toimeksisaajan työntekijän turvallisuudelle.

Toimeksisaajan on toimitettava vuosittain (veloituksetta) kiinteistöissä havaitut puutteet kunnossapitoesityksiin tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Toimeksisaajalla on oikeus mainita tämä sopimus referenssinään.

8 Palvelutason seuranta

8.1 Omavalvonta

Toimeksisaajan henkilöstö tekee päivittäin oman työn laadunvalvontaa oma-aloitteisesti ja seuraa palvelun toteutumista sekä raportoi näistä tilaajaa ja asiakkaan henkilöstöä sovitun mukaisesti.

Toimeksisaaja vastaa, että kaikki koulut ja päiväkodit tulevat auditoitua vähintään kerran sopimuskauden aikana.

8.2 Palaute ja reklamaatiot

Tilaaja vastaa asiakkaiden reklamaation käsittelystä sekä kaupunkitasoisten selvitysten laadinnasta. Toimeksisaaja laatii pyydettyä selvityksiä toimeksi saamistaan tehtävistä.

8.3 Laadunseuranta ja yhteistyö

Tilaaaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa laatu-arvioita ja kehityskokouksia, joihin toimeksisaajan työnjohto ja työntekijät ovat velvollisia osallistumaan. Tilaaaja laatii kehityskokouksesta muistion, jonka molemmat osapuolet hyväksyvät ja allekirjoittavat. Kehityskokouksessa käydään lävitse ja sovitaan laadunvalvontakierroksella esiin tulleet asiat, laatumittarit, sovitut laaturaportit ja kerätty palautetieto: käyttäjäreklaamat, käyttäjätyytyväisyys, hoitokulut, energian kulutustaso, vikatilastot ja reagointinopeus vikakorjauksiin. Laatu-arviointi pitää sisällään laadunvalvontakierroksen valituissa kohteissa ja kierroksen aikana käydään lävitse mahdolliset taajuuksien ja työmäärien muutokset.

Laatutyökaluina käytetään seuraavia:

- Käyttäjäkysely tehdään kerran vuodessa. Kysymykset päätetään yhteisesti ja ne toistuvat vuosittain, jotta saadaan jatkuvuutta tyytyväisyysmittariin.
- Hoitokulujen hintakehitys, energian ja veden kulutustasot, vikatilastot sekä reagointinopeus vikakorjauksiin käsitellään kehityskokouksissa.
- Laaturaportteina käytetään ulkoalueiden hoidossa kesä- ja talvikausille laadittuja arviointilomakkeita (auditointilomakkeita), joita täytetään sekä tilaajan että toimeksisaajan puolelta säännöllisesti vähintään neljä kertaa kaudessa. Laaturaportit käsitellään kehityskokouksissa.
- Tarvittaessa käytetään katselmuksia laadun-arviointiin.

8.4 Ulkopuolisen auditointi

Sopimuksen ulkopuolinen taho/palveluntarjoaja auditoi kiinteistönhoitotehtäviä vähintään kerran vuodessa myöhemmin tilaajan ilmoittamien kohteiden ja käytäntöjen mukaisesti.

9 Hinnat ja niiden tarkistaminen

Sopimushinta muodostuu kiinteästä kuukausihinnasta liitteenä olevan taulukon (liite 1) mukaisesti. Kohdekohtainen kuukausihintaerittely näkyy kohdeluettelosta (liite 2). Erillisveloitukseen oikeuttavista tehtävistä on liitteenä erillisveloitusluettelo (liite 8).

Hankinnan luonteesta johtuen sopimuksen kokonaisarvo riippuu kulloinkin huollettavien kohteiden määrästä sekä huollon laatutasosta ja määrästä. Tästä syystä sopimukseen kirjatut lukuarvot kohdekohtaisista maksuista kuvaavat tilannetta sopimuskauden alussa. Kohdekohtaisia maksuja ja palvelujen sisältöä voidaan tarvittaessa muuttaa sopimuskauden aikana.

Erillisveloitettavat työt hinnoitellaan pääsääntöisesti erillisveloitusluettelon hinnoilla. Jos kyseessä oleville töille ei ole yksikköhintoja, töistä sovitaan toimeksisaajan laatiman kirjallisen laskelman tai tarjouksen perusteella. Yli 2.000 euron erikseen tilattavat lisätyöt on sovittava kirjallisesti ennen työn aloittamista.

Kiireellisten töiden hinta voidaan kuitenkin sopia jälkepäin yksikköhintojen avulla tai muuten arvioimalla. Tilajalla on oikeus teettää sopimuksen mukaisia erillisveloitetta-

via töitä kolmannella osapuolella tai tehdä ne itse sovittuaan niistä ensin toimeksisaajan kanssa.

Kaikkiin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Sopimushetkellä voimassa oleva arvonlisävero on 24 %.

Tilaaaja kuuluu käänteisen arvonlisäveron piiriin ja toimeksisaajan tulee huomioida laskutuksessaan, että käänteisen arvonlisäveron piirissä olevien töiden laskut tulee olla arvonlisäverottomia ja että tilaaaja on velvollinen tilittämään kyseessä olevista töistä arvonlisäveron. Käänteiset arvonlisäverolliset työt pitää olla eriteltyinä laskuissa.

Hinnantarkistus voidaan tehdä tammikuun 1. päivä vuosittain ja hinnan tarkistuksesta on aina ilmoitettava tilaajalle kirjallisesti. Ensimmäinen mahdollinen hinnantarkistus ajankohta on 1.1.2022. Toimeksisaaja toimittaa tilaajalle perustellun arvion seuraavan vuoden hinnanmuutoksista viimeistään kuluvan vuoden huhtikuun 30. päivään mennessä. Virallinen hinnantarkistusilmoitus tulee toimittaa tilaajalle neljä (4) kuukautta ennen sen voimaantulua ja hinnantarkistuksesta voidaan neuvotella.

Sopimuksessa noudatetaan JYSE 2014 mukaista hinnantarkistusmenettelyä muilta osin kun tässä sopimuksessa on sovittu.

10 Kiinteistönhoidon palkkio/sanktio -malli

10.1 Mallin tavoite ja seuranta

Sopimusaikaisen toiminnan ja sopimustenmukaisten tehtävien onnistumisen arviointiin käytetään palkkio/sanktio -järjestelmää, joka otetaan käyttöön, kun valmiudet kriteereiden seurantaan ovat olemassa ja lähtötasot on asetettu pilotoimalla. Tunnuslukuja seurataan vuosittain 12 kk tarkastelukauden ajalta (esim. alkaen 1.6. ja päättyen 31.5.).

Mikäli mahdollista ensisijaisena tarkoituksena on palkita erityisesti toimeksisaajan työntekijät (kohteiden kiinteistönhoitajat) hyvin hoidetusta työstä, edellyttäen töiden hyvää hoitoa. Tilaaaja toivoo, että toimeksisaaja ottaa kyseisen järjestelmän huomioon omissa mahdollisesti tulevilla kannustinjärjestelmissään sekä raportoi tilaajalle palkkioiden jakamisesta yrityksen ja henkilöstön kesken.

Palkkio/sanktio -mallin kriteereiksi on sopimuksen alkamishetkellä valittu seuraavat osatekijät:

- palvelupyyntöjen laatupalautteet
- huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö
- käyttäytyvyysyystutkimus
- laatutarkastuksen tulokset

Kriteereitä voidaan yhteisellä sopimuksella muuttaa.

Valittujen osatekijöiden vaikutus maksettavaan lopulliseen sopimushintaan tarkistetaan aina tarkastelukauden jälkeen pidettävässä kehityskokouksessa. Palkkio/sanktio lasketaan edellisen 12 kuukauden pituisen sopimuskauden maksetusta sopimushinnasta. Lisäpalkkiot/takaisinmaksut suorittaa tilaaja/toimeksisaaja heti tarkastelukauden jälkeen pidetyn kehityskokouksen jälkeen.

Kehityskokouksessa sovitaan kyseessä olevan kuluvan sopimuskauden numeeriset tavoitteet laatuksiteereille. Tavoitteiden asettelussa otetaan huomioon edellisen so-

pimuskauden tulos sekä kiinteistössä ja asiakkaan toiminnassa tapahtuneet tai kauden aikana tapahtuvat muutokset.

10.2 Palvelupyynnöjen lautupalautteet

Palvelupyynnöjen käsittelyssä hyödynnetään tilaajan huoltokirjajärjestelmää (sopimushetkellä Granlund Manager). Palvelupyynnön jättäjällä on mahdollisuus arvioida palvelupyynnön käsittelyn onnistumista (muun muassa laatua ja reagointinopeutta). Arviointi tapahtuu palvelupyynnön valmistumisen jälkeen sähköisesti. Arviointi on kolmeportainen, esim. palvelu täytti, ylitti tai alitti odotukset.

Palkkio/sanktion nollatasoksi asetetaan, että palautteet ovat neutraaleja, eli palvelu täytti odotukset, jolloin palkkiota tai sanktiota ei muodostu. Yhden (1) prosentin suuruinen palkkio tai sanktio muodostuu, jos suurin osuus kaikista palautteista on joko positiivisia (ylitti odotukset) tai negatiivisia (alitti odotukset).

10.3 Huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö

Toimeksisaajan tehtäviin kuuluu huoltokirjan mukaisten hoito- ja huoltotehtävien suorittaminen.

Tilaaja seuraa ja valvoo, että ensinnäkin toimeksisaaja suorittaa kyseessä olevat tehtävät ajallaan ja toisekseen, että tehtävät kuitataan suoritetuksi ajallaan huoltokirjajärjestelmään. Ajallaan tarkoittaa, että edellisen kuukauden tehtävät tulee olla kuitattu seuraavan kuukauden 7. päivään mennessä.

Tilaajalla on käytössään jokaisen kuukauden alussa raportti suoritetuista huoltotehtävistä, jonka avulla mitataan palkkio-/sanktiomallin osatekijää ”huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö”.

Palkkio/sanktion nollatasoksi asetetaan, että koko 12 kk tarkastelukauden 12 kk keskiarvo tekemättä/myöhässä olevista tehtävistä asettuu välille 10 - 15 %, jolloin palkkiota tai sanktiota ei muodostu. Mikäli tehtäviä on tekemättä yli 15 % tällöin muodostuu 1 % suuruinen sanktio, mutta mikäli tehtäviä on tekemättä alle 10 % muodostuu 1 % suuruinen palkkio.

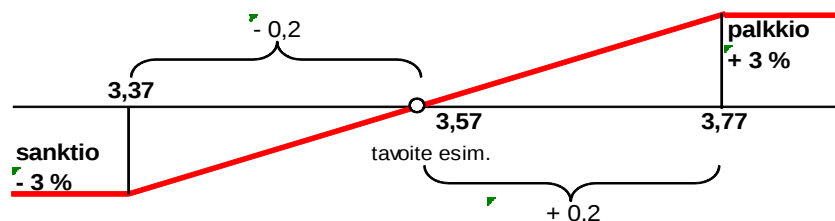
10.4 Käyttäjätyytyväisyystutkimus

Käyttäjätyytyväisyys mitataan alla olevalla käyttäjätyytyväisyystutkimuksella (taulukko 1), joka löytyy myös Sharepointista. Käsittää vuosittain satunnaisesti valittavat kohteet (esim. 20 kpl). Lähtökohdaksi otetaan edellisen käyttäjätyytyväisyystutkimuksen tulokset. Tietyillä palkkikysymyksillä on eri painoarvot, jotka on yhteisesti sovittu. Käyttäjätyytyväisyyden nollataso määräytyy edellisen vuoden tuloksen mukaan. Sopimuskauden alun lähtötasosta sovitaan erikseen.

Tutkimustuloksen vaikuttavuus palkkion/sanktion suuruuteen vaihtelee lineaarisesti -3 % ja +3 % välillä siten, että 0,2 yksikön nollatasoa parempi tulos antaa palkkiota +3 %, 0,1 yksikön nollatasoa parempi tulos antaa palkkiota 1,5 % ja vastaavasti 0,2 yksikön nollatasoa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota -3 % ja 0,1 yksikön nollatasoa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota -1,5 %. Lukuarvoa 0,2 suuremmat poikkeamat nollatasosta eivät aiheuta lisäpalkkiota tai lisäsanktiota. Edellä mainittua on havainnollistettu alla olevassa kuvaajassa numero 1.

Taulukko 1. Käyttäjätyytyväisyystutkimus

Tarkastelualue	Arvosana (1-5)	Palkkikysymys
Sisäilma		
sisätilojen lämpötila		x
sisätilojen vedottomuus		x
sisäilman raikkaus ja hajuttomuus		x
Kiinteistöjen palvelut		
turvallisuuspalvelu (esim. aula, vartiointi)		
kiinteistöhoitopalvelut (huoltotoiminnan päivittäistyöt)		x
ruokailupalvelut		
kunnossapitopalvelut (korjaustyöt)		
Kiinteistöhoidon palvelutaso		
kiinteistöhoitohenkilöstön palvelualttius ja -asenne		x
tiedottaminen muutos- ja korjaustilanteista		x
vikakorjausten hoitaminen		x
vikatilanteista ilmoittamisen helpous		x
Ulkoalueiden hoito		
hoito kesällä (nurmikko, istutus ym.)		x
hoito talvella (lumityöt ym.)		x



Kuvaaja 1. Käyttäjätyytyväisyyden tuoma palkkio/sanktio.

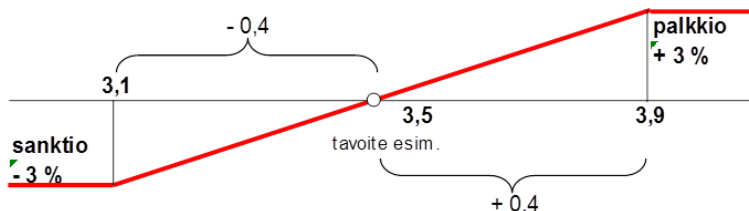
10.5 Laatutarkastuksen tulokset

Tilaajan teettää ulkopuolisella audittoijalla pistokoeluonteisesti vuosittain laatutarkastuksen, johon valitaan satunnaisesti noin 20 eri tyylistä ja eri kiinteistöhoitoalueilla sijaitsevaa kiinteistöä.

Laatuarviointi tehdään ulkopuolisen palveluntarjoajan auditointilomakkeen ja sen pisteytysten mukaan. Laatutavoitteet sovitaan vuosittain (esim. arvosanataso 3.5).

Tulosten vaikuttavuus palkkion/sanktion suuruuteen vaihtelee lineaarisesti -3 % ja +3 % välillä siten, että 0,4 yksikön nollatasoa parempi tulos antaa palkkiota +3 %, 0,2 yksikön nollatasoa parempi tulos antaa palkkiota 1,5 % ja vastaavasti 0,4 yksikön nol-

latasoa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota –3 % ja 0,2 yksikön nollassa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota –1,5 %. Lukuarvoa 0,4 suuremmat poikkeamat nollassa eivät aiheuta lisäpalkkiota tai lisäsanktiota. Edellä mainittua on havainnollistettu alla olevassa kuvaajassa numero 2.



Kuvaaja 2. Laatutarkastuksen tuoma palkkio/sanktio.

11 Alihankkijat

Toimeksisaajan on erillisveloitettavaan alihankintaan käytettävä ensisijaisesti tilaajan ja toimeksisaajan yhdessä (Vantaan kaupungin) kilpailuttamia ostopalvelusopimusliikkeitä, kuitenkin enintään kaupungin päättämien määrärahojen puitteissa. Toimeksisaajan on hyväksyttävä kaikki alihankkijat tilaajalla ja pidettävä alihankkijoista ajantasaista luetteloa.

Toimeksisaajan on kiinnitettävä erityistä huomiota tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymiseen. Alihankinnat tehdään ensisijaisesti Vantaan kaupungin sopimuskumppanien kanssa. Toimeksisaaja vastaa alihankkijoiden menettelyistä ympäristöasioissa.

Muilta osin alihankkijoiden osalta noudatetaan kiinteistönhoitosopimuksen ja JYSE 2014 mukaisia ehtoja.

12 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Tässä sopimuksessa noudatetaan JYSE 2014 mukaista vahingonkorvausvastuuta. Korvattava enimmäismäärä on kuitenkin 2.000.000 euroa/vahinkotapaus.

13 Vakuudet ja vakuutukset

Tähän sopimukseen ei liity erillistä vakuutta. Tilaajalla on kohdeluettelon (liite 2) kohteissa voimassa oleva kiinteistöjen täysarvovakuutus.

Toimeksisaajalla tulee olla lakisääteiset ja palvelun tuottamiseen vaadittavat vakuutukset voimassa koko sopimuskauden ajan. Toimeksisaajalla tulee olla toiminnan vastuuvakuutus, joka korvaa toimeksisaajan toiminnasta aiheutuneet tai työntekijöiden ulkopuolisille aiheuttamat henkilö- ja esinevahingot 1.000.000 euroon saakka yksittäistä vahinkoa kohden ja jonka omavastuuosuus on enintään 20.000 euroa. Toimeksisaajan on esitettävä todistukset voimassa olevista vakuutuksista ennen ensimmäisen maksuerän laskuttamista. Toimeksisaajan on pyydettävä suostumus tilaajalta vakuutuksen irtisanomiseen.

Tilaaaja tekee vahinkoilmoituksen kiinteistövakuutuksen piiriin kuuluvista vahingoista. Toimeksisaaja vastaa omasta toiminastaan aiheutuneista vahingoista ja tekee niistä vahinkoilmoituksen. Epäselvissä tapauksissa tilaaaja tekee vahinkoilmoituksen ja hoitaa ensisijaisesti korvaukset, jotka aiheutuvat kolmannelle osapuolelle. Korvauksien lopullinen maksaja selvitetään myöhemmin tämän sopimuksen mukaisesti.

14 Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus

Tässä sopimuksessa noudatetaan JYSE 2014 mukaisia ehtoja tilaaajan myötävaikutusvelvollisuudesta.

15 Salassapitovelvollisuus ja tietosuoja

Vantaan kaupunki noudattaa toiminnassaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Salassapitovelvollisuus pysyy voimassa myös tämän sopimuksen päätyttyä.

16 Laskutus, maksuehto ja viivästyskorko

Kiinteän sopimushinnan (kuukausierä) maksuajankohta on joka kuun 5. päivä. Laskuissa tulee näkyä kohdekohtaisesti kiinteä palkkio.

Erillisveloitettavat työt laskutetaan erikseen jälkipainotteisesti jokaisen kuun 5. päivä erillisellä laskulla. Erillisveloitustöiden laskut tulee olla yksilöidysti eriteltyinä kohdekohtaisesti.

Erikseen tilattavien lisätöiden maksaminen edellyttää, että yli 2.000 euron työn tilaus on hyväksytty, työ on todettu suoritettuna hyväksytysti ja työn tilaaaja on hyväksynyt laskut.

Toimeksisaajan vastuulla olevista erillisveloitettavista töistä esim. vaarallisten lumilippojen poistoista toimeksisaaja ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti, jonka jälkeen tilaaja käsittelee ja hyväksyy laskun.

Toimeksisaajan tilaamista töistä, joista osoitetaan lasku suoraan tilaajalle, toimeksisaaja toimittaa tilaajalle todisteena kuormakirjan, tarkastuspöytäkirjan tai vastaavan dokumentin työn suorituksesta laskun maksamista varten. Tällaisia töitä ovat esim. öljysäiliön täyttäminen, käsisammuttimien määräaikaistarkastukset, yms.

Kaikki hinnat ovat arvonlisäverottomia ja arvonlisäveron osuus näkyy laskussa erikseen. Maksuajan pituus on 21 vuorokautta ja muilta osin noudatetaan Vantaan kaupungin laskutus- ja perintäohjeita. Laskutus tapahtuu tilaajan antaman laskutusohjeen mukaisesti (liite 13) ja kaikki laskut tulee toimittaa sähköisinä.

Toimeksisaajalla tulee olla voimassa oleva rekisteröinti arvonlisäverolliseksi tai ennakoperintärekisteriin sekä työnantajarekisteriin. Jos rekisteröinnit arvonlisäverolliseksi, ennakoperintärekisteriin tai työnantajarekisteriin vanhenevat sopimuksen voimassaoloaikana, toimeksisaajan on esitettävä uudet rekisteröinnit ennen seuraavan maksuerän maksamista. Jos toimeksisaaja ei saa rekisteröintejään uusittua, tilaajalla on velvollisuus pidättää ennakot veroviranomaisen vahvistaman ennakopidätysprosentin mukaisesti.

17 Sopimuksen muutokset

Noudatetaan kiinteistönhoitosopimuksen ja JYSE 2014 mukaisia ehtoja.

Sopimusta voidaan täydentää tai muuttaa sopimuskauden aikana (esim. käytännön tehtävissä tarkentuvien) tilaajan ja toimeksisaajan vastuiden osalta, sopimalla niistä yhteisesti kirjallisesti.

18 Sopimuksen purkaminen ja sanktiot

Sopimuksen purkamisen osalta tässä sopimuksessa noudatetaan JYSE 2014 mukaisia ehtoja.

Suoritushäiriöiden ja laatupoikkeamien vaikutus:

Mikäli työn suoritus kohteessa ei täytä sopimuksen mukaisia vaatimuksia, vähennetään sopimussakkona laiminlyödyn työn arvo kaksinkertaisena sopimushinnasta. Laiminlyönnistä johtuva arvonalennus tehdään kohdekohtaisesti jokaiselta alkavalta vuorokaudelta, kunnes sopimuksen mukaiset työt on suoritettu. Työn arvo määritellään erillishintaluettelon mukaisesti ja tilaajan edustaja käy aina kohteessa toteamassa tekemättömän työn.

Toimeksisaaja korvaa toimeksisaajan huolimattomasta työnsuorituksesta aiheutuneet vahinkojen kustannukset tilaajalle ja mahdollisille kolmansille osapuolille. Mikäli toimeksisaajasta johtuvista syistä sähkö-, energia-, tai vesilaitos tai puhelin- tai kaapelitelevisioyhtiö tms. esittää tilaajalle korvausvaatimuksia tai sakkomaksuja, suorittaa ne toimeksisaaja.

Jos osapuolet eivät pääse yksimielisyyteen siitä, onko työn lopputulos sopimuksen mukainen, on toimeksisaajalla näyttövelvollisuus, että työsuoritus on tehty oikein ja että lopputulos on sopimuksen mukainen.

19 Ylivoimainen este

Sopimukseen sovelletaan JYSE 2014 mukaisia ehtoja ylivoimaisesta esteestä.

20 Sopimuksen siirtäminen

Sopijapuolilla ei ole oikeutta siirtää sopimusta tai sen osaa kolmannelle osapuolelle ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta.

21 Sopimuksen päättäminen

Toimeksisaaja sitoutuu sopimuksen voimassaolon päättyessä veloituksetta avustamaan ja myötävaikuttamaan kaikin kohtuullisin keinoin siihen, että sopimuksen mukaisten palveluiden siirto toimeksisaajalta uuden palveluntarjoajan hoidettavaksi onnistuu häiriöttömästi ja sujuvasti.

Kiinteistönhoitosopimuksen päättyessä toimeksisaaja luovuttaa tilaajalle hallinnassaan olevat kohteen avaimet, piirustukset, asiakirjat ja päivitetyn huoltokirjan. Sopimuksen päättyessä tehdään tarvittaessa kiinteistökierrös tilaajan ja toimeksisaajan edustajien kesken. Kierroksen sijasta voidaan teettää ulkopuolisen asiantuntijan kiinteistökatselmus.

Kohteen luovuttaminen tulee tehdä viimeistään sopimuksen päättymisajankohtana. Kohteen luovutus ei saa aiheuttaa kiinteistöpidon jatkuvuudessa ongelmia. Kohde katsotaan luovutetuksi, kun tilaaja on hyväksynyt todisteellisesti luovutettujen avainten, piirustusten ja asiakirjojen siirron. Toimeksisaajan tulee maksaa kunkin kohteen luovutuksen viivästymisestä sakkoa 100 euroa jokaiselta sopimuksen päättymisen jälkeen alkavalta vuorokaudelta kuitenkin enintään 50 vuorokauden ajan.

22 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimuserimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti sopijapuolten välisin neuvotteluin, joissa käytetään tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijoita.

Ristiriitatilanteissa ratkaisun tekee ensiasteessa Itä-Uudenmaan käräjäoikeus.

23 Sopimusasiakirjojen keskinäinen pätevyysjärjestys

Toimeksiannossa noudatetaan tätä sopimusta ja sen liitteitä sekä muita sopimusasiakirjoja, joiden pätevyysjärjestys on seuraavan listan mukainen.

1.	Tämä kiinteistönhoitosopimus	1.12.2020
2.	Hintaliite	1.12.2020
3.	Kohdeluettelo	1.12.2020
4.	Kiinteistönhoidon tehtävien suoritustiheys	1.12.2020
5.	Kiinteistönhoidon sopimusohjelma	1.12.2020
6.	Kiinteistönhoidon palvelukuvaukset	1.12.2020
7.	Kiinteistöhoitoon vastuunjakotaulukko	1.12.2020
8.	Vuokra- ja osaketilojen huoltotehtävät	1.12.2020
9.	KiinteistöRYL 2009, Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset	
10.	Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut	
11.	Erillisveloitusluettelo	1.12.2020
12.	Yhteyshenkilöluettelo	1.12.2020
13.	Kuvaus työajan ulkopuolisten tehtävien suorittamisesta	1.12.2020
14.	Käytettävissä olevia päivystysurakoitsijoita	1.12.2020
15.	Liputusohje	1.12.2020
16.	Laskutusohje	1.12.2020

24 Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

Tämä sopimus on laadittu kahtena samansisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin osapuolelle.

Aika ja paikka: 1.12.2020 Vantaa

Tilaaaja:

Toimeksisaaja:

Vantaan kaupunki

Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy

Pasi Salo
Toimitilapäällikkö

Taina Huttunen
Toimitusjohtaja

Liitteet

Liite 1	Hintaliite	1.12.2020
Liite 2	Kohdeluettelo	1.12.2020
Liite 3	Kiinteistönhoidon tehtävien suoritustiheys	1.12.2020
Liite 4	Kiinteistönhoidon sopimusohjelma	1.12.2020
Liite 5	Kiinteistönhoidon palvelukuvaukset	1.12.2020
Liite 6	Kiinteistöhoitoon vastuunjakotaulukko	1.12.2020
Liite 7	Vuokra- ja osaketilojen huoltotehtävät	1.12.2020
Liite 8	Erillisveloitusluettelo	1.12.2020
Liite 9	Yhteyshenkilöluettelo	1.12.2020
Liite 10	Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut	
Liite 11	Kuvaus työajan ulkopuolisten tehtävien suorittamisesta	1.12.2020
Liite 12	Käytettävissä olevia päivystysurakoitsijoita	1.12.2020
Liite 13	Liputusohje	1.12.2020
Liite 14	Laskutusohje	1.12.2020