



Kaupunkiympäristön toimiala
Kiinteistöt ja tilat -palvelualue
Toimitilajohtaminen

KIINTEISTÖNHOITOSOPIMUS

Vantaan kaupungin toimitilajohtaminen -
Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy

Sisällysluettelo:

1	Sopimuksen tausta ja tarkoitus	3
2	Sopimuksen osapuolet	3
3	Sopimuskohde ja toimeksiannon sisältö	3
3.1	Kohteen liitteet	3
3.2	Kohteiden lisäys ja poisto	4
3.3	Tehtäväkokonaisuuksien irrottaminen sopimuksesta	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	5
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	7
8.4	Ulkopuolinen 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	9
10.3	Huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö	10
11	Alihankkijat	11
12	Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset	11
13	Vakuudet ja vakuutukset	12
14	Tilaaajan myötävaikutusvelvollisuus	12
15	Salassapitovelvollisuus ja tietosuoja	12
16	Laskutus, maksuehto ja viivästyskorko	12
17	Sopimuksen muutokset	13
18	Sopimuksen purkaminen ja sanktiot	13
19	Ylivoimainen este	13
20	Sopimuksen siirtäminen	13
21	Sopimuksen päättäminen	14
22	Erimielisyyksien ratkaiseminen	14
23	Sopimusasiakirjojen keskinäinen pätevyysjärjestys	14
24	Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset	14
	Liitteet	16

1 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Kaupunkiympäristön toimialan kiinteistöt ja tilat -palvelualueen toimitilajohtaminen -yksikkö vastaa Vantaan kaupungin hallinnassa ja omistuksessa olevien toimitilojen rakennuttamisesta, kunnossapidosta ja ylläpitotoiminnoista. Toimitilajohtaminen hankkii kaupungin omistuksessa tai hallinnassa oleviin kiinteistöihin ja toimitiloihin tarvittavat kiinteistönhoitopalvelut. Merkittävin yksittäinen palveluiden tuottaja on Vantaan kaupungin kokonaan omistama Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy. Lisäksi toimitilajohtaminen hankkii kiinteistönhoitopalveluita muilta palveluntuottajilta.

2 Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja:

nimi: Vantaan kaupunki
Kaupunkiympäristön toimiala
Toimitilajohtaminen -yksikkö (myöhemmin "tilaaja")

y-tunnus: 0124610-9
osoite: Lauri Korpisen katu 9 C, 01370 Vantaa
puh.(vaihe): 09-839 11
sähköposti: etunimi.sukunimi@vantaa.fi

yhteyshenkilö: Jari Mattila, kiinteistöpalvelupäällikkö
puh: 040 352 7603

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 Malila, palvelujohtaja
puh: 050 341 0672

3 Sopimuskohde ja toimeksiannon sisältö

3.1 Kohteen liitteet

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

Tämä sopimus sisältää liitteenä olevan kohdeluettelon (liite 2) mukaisten Vantaan kaupungin omistamien ja hallinnoimien kiinteistöjen hoito- ja kunnossapitopalvelut, tukipalvelut sekä ulkoalueiden hoitopalvelut liitteenä olevien kiinteistöhoiton tehtävien suoritusasteiden (liite 3), kiinteistöhoiton sopimusohjelman (liite 4), kiinteistöhoiton palvelukuvausten (liite 5) ja kiinteistöhoiton 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 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 (ml. 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 sopimuksesta

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 toteutus-aikataulusta tilaajan sitä pyytäessä. Tilajalla on oikeus rajoittaa sopimuksen mukaisia erillistöiden tilauksia ilmoittamalla siitä kirjallisesti toimeksisaajalle.

4 Sopimuksen voimassaolo ja töiden aloitus

Tämä sopimus on viiden (5) vuoden määräaikainen sopimus. Sopimuksen alkamisaikakohta on 1.1.2026 ja sopimus päättyy 31.12.2030. Sopimuksen jatkamisesta neuvotellaan vuoden 2029 aikana ja päätös asiasta tehdään viimeistään 31.1.2030. Sopimuksen mukaiset työt kohteissa aloitetaan 1.1.2026 klo 0.00. Sopimusasiakirjat päivitetään tilaajan toimesta ennen uuden sopimuksen hyväksymistä ja allekirjoittamista.

Avaimet ja tarvittavat asiakirjat on luovutettu toimeksisaajalle ennen töiden aloitusta.

Kiinteistönhuoltosopimuksen 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. Tilaajan ja toimeksisaajan yhteyshenkilöt löytyvät erillisestä yhteyshenkilöluettelosta (liite 9).

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

Tämän sopimuksen liitteenä on tilaajan ja toimeksisaajan yhteyshenkilöluettelo (liite 9), josta löytyvät sopimuksen vastuu- ja yhteyshenkilöt.

6.1 Tilaaja organisaatio

Tilaajana on Vantaan kaupunki, kaupunkiympäristön toimiala, kiinteistöt ja tilat -palvelualue, toimitilojohtaminen -yksikkö, Lauri Korpisen katu 9 C, 01370 Vantaa. Tilaajaa edustaa sopimusasioissa kiinteistöpalvelupäällikkö Jari Mattila p. 040 352 7603 tai hänen valtuuttamansa henkilö.

Jari Mattila toimii yhteyshenkilönä sopimukseen liittyvissä asioissa. Sopimuksen muutoksiin sekä lisätöiden tilauksiin liittyvät asiat hoidetaan Jari Mattilan 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 Vantti 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 toimittaa tilaajalle kohdekohtaisen yhteyshenkilöluettelon ja päivittää yhteyshenkilöluettelon tilaajan sähköiseen järjestelmään.

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 haluaa kannustaa henkilökunnan suomen kielen taidon kehittämiseen, joten toimeksisaajan on järjestettävän auttavan suomen kielen taidon omaaville koulutusta tyydyttävän tason saavuttamiseksi.

Toimeksisaajan on nimettävä kohteeseen vastuullinen työnjohtaja tai kohdevastaava sekä käytettävä ammattitaitoista henkilökuntaa. Toimeksisaaja ilmoittaa sopimukseen liittyvän vastuullisen henkilökunnan vaihdoksista viipymättä kirjallisesti tilaajalle. Toimeksisaaja ylläpitää ajantasaista kohdekohtaista yhteyshenkilölistaa Sharepointissa, joka päivitetään viipymättä henkilökunnan vaihtuessa. 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 tunnistus, 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.

Toimeksisaaja vastaa alaistensa, asiantuntijoidensa ja alihankkijoidensa töistä ja toimenpiteistä. Toimeksisaaja vastaa omien ja alihankkijoidensa työntekijöiden työnopastuksesta 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 / 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 (veloituksetta) kiinteistössä 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 pyydettäessä selvityksiä toimeksisaamistaan tehtävistä.

8.3 Laadunseuranta ja yhteistyö

Tilaaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa laatuarviointeja ja kehityskokouksia, joihin toimeksisaajan työnjohto ja työntekijät ovat velvollisia osallistumaan. Tilaaja laatii kehityskokouksesta muistion, jonka molemmat osapuolet hyväksyvät ja allekirjoittavat. Kehityskokouksessa käydään lävitse ja sovitaan laadunvalvontakierroksella esiin tulleet asiat, laatumittarit, sovitut laaturaportit ja kerätty palautetieto: käyttäjäreklamaatiot, käyttäjätyytyväisyys, hoitokulutaso, energian kulutustaso, vikatilastot ja reagointinopeus vikakorjauksiin. Laatuarviointi pitää sisällään laadunvalvontakierroksen valituissa

kohteissa ja kierroksen aikana käydään lävitse mahdolliset taajuuksien ja työmäärien muutokset.

Laatutyökaluina voidaan käyttää seuraavia:

- Käyttäjäkysely tehdään tarvittaessa. Kysymykset päätetään yhteisesti ja ne toistuvat vuosittain, jotta saadaan jatkuvuutta tyytyväisyysmittariin.
- Hoitokulujen hintakehitys, energian ja veden kulutustasot, vikatilastot sekä reagoit nopeus 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 laadunarviointiin.

8.4 Ulkopuolinen auditointi

Sopimuksen ulkopuolinen taho/palveluntarjoaja auditoi kiinteistönhoidon tehtäviä tarpeen mukaan. Tilajalla on tarvittaessa oikeus teettää auditointi todellisessa huoltokirjan/sopimuksen mukaisessa tilanteessa.

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

Kaikkiin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Sopimushetkellä voimassa oleva arvonlisävero on 25,5 %.

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 ko. 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 1.3.2027. 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 voimaantulusta 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 onnistumisen arviointiin käytetään palkkio/sanktio -järjestelmää, joka otetaan käyttöön, kun valmiudet kriteerien seurantaan ovat olemassa ja lähtötasot on asetettu. Tunnuslukuja seurataan vuosittain 12 kk tarkastelukauden ajalta.

Mikäli mahdollista, niin 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
- käyttäjätyytyväisyystutkimus
- 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 kokouksen jälkeen.

Kehityskokouksessa sovitaan kyseessä olevan kuluvan sopimuskauden numeeriset tavoitteet laatukriteereille. Tavoitteiden asettelussa otetaan huomioon edellisen sopimuskauden tulos sekä kiinteistössä ja asiakkaan toiminnassa tapahtuneet tai kauden aikana tapahtuvat muutokset.

10.2 Palvelupyyntöjen laatupalautteet

Palvelupyyntöjen käsittelyssä hyödynnetään tilaajan huoltokirjajärjestelmää (sopimushetkellä Granlund Manager). Palvelupyynnön jättäjällä on mahdollisuus arvioida

palvelupyynnön käsittelyn onnistumista (esim. laatua ja reagointinopeutta). Arviointi tapahtuu palvelupyynnön valmistumisen jälkeen sähköisesti. Arviointi on kolmeporainen, esim. palvelu ylitti, täytti 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.

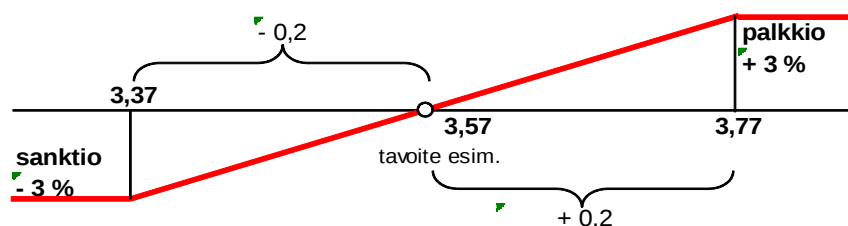
Tilaajalla on käytössään jokaisen kuukauden alussa raportti suoritetuista huoltotehtävistä, jonka avulla mitataan palkkio-/sanktiomallin osatekijää ”huoltotehtävät ja huoltokirjan käyttö”.

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 Käyttäjättyytyväisyystutkimus

Käyttäjättyytyväisyyttä voidaan mitata erillisellä käyttäjättyytyväisyystutkimuksella, joka käsittää vuosittain satunnaisesti valittavat kohteet (esim. 20 kpl). Lähtökohdaksi otetaan edellisen käyttäjättyytyväisyystutkimuksen tulokset. Tietyillä palkkikysymyksillä on eri painoarvot, jotka on yhteisesti sovittu. Käyttäjättyytyväisyyden 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.



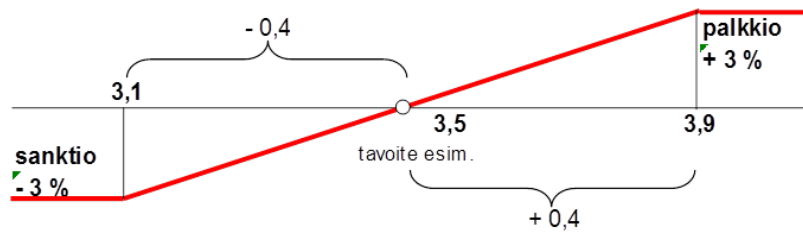
Kuvaaja 1. Käyttäjättyytyväisyyden tuoma palkkio/sanktio.

10.5. Laatutarkastusten tulokset

Tilaaaja teettää tarvittaessa ulkopuolisella auditoijalla pistokoeluoontoisesti laatutarkastuksen, johon valitaan satunnaisesti noin 10-20 eri tyylistä ja eri kiinteistönhoitoalueilla 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 nollatasoa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota -3% ja 0,2 yksikön nollatasoa huonompi tulos aiheuttaa sanktiota -1,5%. Lukuarvoja 0,4 suuremmat poikkeamat nollatasosta eivät aiheuta lisäpalkkiota tai lisäsanktiota. Edellä mainittua on havainnollistettu alla olevassa kuvaajassa 2.



Kuvaaja 2. Laatutarkastuksen tuoma palkkio/sanktio.

11 Alihankkijat

Toimeksisaajan on erillisveloitettavaan alihankintaan käytettävä ensisijaisesti 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 kuitenkin on 2.000.000 euroa/vahinkotapaus.

13 Vakuudet ja vakuutukset

Tähän sopimukseen ei liity erillistä vakuutta.

Tilaaajalla on kohdeluettelon (liite 2) kohteissa voimassa oleva kiinteistöjen täysarvo-vakuutus.

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 tilaaja 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 tilaajan 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 päättyttyä.

16 Laskutus, maksuehto ja viivästyskorko

Kiinteän sopimushinnan 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 tilaaja on hyväksynyt laskut.

Toimeksisaajan vastuulla olevista erillisveloitettavista töistä 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.

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 kiinteistöhuoltosopimuksen ja JYSE 2014 mukaisia ehtoja.

Sopimusta voidaan täydentää sopimuskauden aikana käytännön tehtävissä tarkentuvien tilaajan ja palveluntarjoajan vastuiden osalta sopimalla niistä yhteisesti kirjallisesti.

18 Sopimuksen purkaminen ja sanktiot

Sopimuksen purkamisen osalta tässä sopimuksessa noudatetaan kiinteistöhuoltosopimuksen ja 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 kaapeli-televisioyhtiö 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 kiinteistökierron 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
2. Hintaliite
3. Kohdeluettelo
4. Kiinteistönhoidon tehtävien suoritustiheys
5. Kiinteistönhoidon sopimusohjelma
6. Kiinteistönhoidon palvelukuvaukset
7. Kiinteistöhoito vastuujaotaulukko
8. KiinteistöRYL 2009, Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset
9. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut
10. Erillisveloitusluettelo
11. Yhteyshenkilöluettelo
12. Kuvaus työajan ulkopuolisten tehtävien suorittamisesta
13. Vantaan kaupungin päivystysurakoitsijat
14. Liputusohje
15. Laskutusohje

24 Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

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

Aika ja paikka: ____ . ____ , Vantaa

Tilaaaja:
Vantaan kaupunki

Toimeksisaaja:
Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy

Pekka Wallenius
Tilakeskusjohtaja

Taina Huttunen
Toimitusjohtaja

Liitteet

Liite 1	Hintaliite	1.4.2020
Liite 2	Kohdeluettelo	1.4.2020
Liite 3	Kiinteistönhoidon tehtävien suoritustiheys	1.4.2020
Liite 4	Kiinteistönhoidon sopimusohjelma	1.4.2020
Liite 5	Kiinteistönhoidon palvelukuvaukset	1.4.2020
Liite 6	Kiinteistöhoitoon vastuunjakotaulukko	1.4.2020
Liite 7	Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut	
Liite 8	Erillisveloitusluettelo	1.4.2020
Liite 9	Yhteyshenkilöluettelo	1.4.2020
Liite 10	Kuvaus työajan ulkopuolisten tehtävien suorittamisesta	
Liite 11	Vantaan kaupungin päivystysurakoitsijat	
Liite 12	Liputusohje	
Liite 13	Laskutusohje	

Muita mahdollisia liitteitä

- [käyttäjätyytyväisyyskysely](#)
- [auditointilomakepohja](#)
- [vastuujakotaulukkomalli osakkeenomistajan ja yhtiön vastuista](#)