

## Palvelusopimus

Tilaaja: Joensuun kaupunki

Tuottaja: Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy

### 1. Sopimuksen tarkoitus:

Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy on Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymän ja Joensuun kaupungin omistama osakeyhtiö, jonka tarkoituksena on tuottaa omistajilleen niiden tarvitsemat ravinto-, siivous- ja laitoshuollon palvelut. Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy kuuluu Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän konserniin.

Tässä palvelusopimuksessa ja sen liitteissä sovitaan tarkemmin Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy:n Joensuun kaupungille tuottamien palvelujen järjestämisestä kohteittain sekä osakassopimukseen kirjatun mukaisesti määritellään palvelujen tarkempi sisältö, niiden laatukriteerit ja –mittarit sekä palvelusopimuksen kesto.

Tämä palvelusopimus on määräaikainen koskien aikaa 1.1.2021 – 31.12.2021. Osapuolet neuvottelevat uuden palvelusopimuksen sisällöstä viimeistään 30.10.2021 mennessä.

Tilaaja sitoutuu tilaamaan ravinto- siivous- ja laitoshuollon palvelut tuottajalta tässä sopimuksessa sovittujen periaatteiden mukaisesti ja vastaavasti tuottaja sitoutuu tuottamaan sovitut palvelut tilaajalle sopimuskautena.

### 2. Sopimuskokonaisuuden osat:

- 2.1 Palvelusopimus
- 2.2 Hintaliite, ateriapalvelut, liite 1
- 2.3 Hintaliite, puhtauspalvelut, liite 2
- 2.4 Ateriapalveluiden palveluohjelmat, liite 3
  - 2.4.1 Vastuunjakotaulukko
  - 2.4.2 Palvelukuvaus
  - 2.4.3 Kohdekohtaiset palveluohjelmat
- 2.5 Puhtauspalveluiden palveluohjelmat, liite 4
  - 2.5.1 Vastuunjakotaulukko
  - 2.5.2 Palvelukuvaus
  - 2.5.3 Kohdekohtaiset palveluohjelmat
  - 2.5.4 Laatuluokitus

### 3. Palveluhinnat: hintaliitteet 1 ja 2

Palveluhinnat vuodelle 2021 on määritelty hintaliitteissä palvelukohteittain. Yksittäisiä vähäisiä (eurovaikutus vuositasolle muutettuna alle 2000 euroa/palvelukohde)

muutoksia sopimuksessa määritellyssä palveluissa ei veloiteta tai hyvitetä erikseen. Toiminnan laajuuteen tai esim. palveluverkkoon liittyvissä muutoksissa hintavaikutuksista neuvotellaan tarvittaessa erikseen.

Palvelutilauksen kokonaisarvo vuodelle 2021 on yhteensä 8.007.841 euroa (alv 0%).

Vuoden 2022 sopimushinnoittelun yhteinen valmisteluprosessi toteutetaan 1.9.-30.9.2021. Molemmat osapuolet vastaavat valmisteluresurssien riittävydestä tuona aikana. Tilaaja toimittaa tuottajalle 30.6.2021 mennessä valmistelua varten yksilöidyn palvelutarvekuvauksen, joka sisältää hinnoittelupositiot ja niihin liittyvät palvelutarpeen määrätiedot. Määrätietoja ovat mm. oppilas-, päiväkotien lapsi- ja esimerkkiaterioitsijamäärät sekä muuttuvista tiloista siivottavien tilojen neliöt ja pohjapiirroksiset.

Sopimusaikana mahdollisesti tulevista muutoksista palvelutarpeessa on tilaajan neuvoteltava välittömästi tuottajan kanssa tarpeen ilmaantuessa. Nämä muutokset voivat syntyä tilaajan toiminnasta, tilamuutoksista tai toimipaikkamuutoksista. Tuottajan tulee laatia muutosten perusteella hinnanmuutosehdotus.

Sopimusosapuolet määrittelevät ja toimittavat toisilleen ennen sopimuskauden alkua luettelon sopimuksen eri osakokonaisuuksien päätöksentekijöistä tai muuten toimivaltaisista henkilöistä ja heidän toimivallastaan organisaatioissaan.

Palvelutarpeen kasvaessa tuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelumuutokset 0-3 kk kuluessa. Hinnanmuutos astuu voimaan samanaikaisesti toiminnan muutoksen kanssa.

Palvelutarpeen vähentyessä olennaisesti ja/tai sen edellyttäessä olennaisia henkilöstömuutoksia tuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelumuutokset 2-4 kk kuluessa kirjallisen tiedon muutostarpeesta saatuaan. Mikäli palvelutuotantoon käytettyjen tilojen vuokrasopimuksen irtisanominen em. ajan puitteissa ei ole mahdollista, tilaaja sitoutuu maksamaan tilavuokran vuokrasopimuksen irtisanomisajalta.

Tilatuista lisäpalveluista ja niistä suoritettavasta hinnasta sovitaan tapauskohtaisesti, elleivät ne sisälly kohdekohtaiseen palveluohjelmaan.

Palvelusopimus sisältää myös henkilöstöruokailun järjestämisen tilaajan ja tuottajan yhdessä sopimissa kohteissa. Tuottaja voi tuottaa palveluita myös Joensuun kaupungin konsernin muille tytär- ja osakkuusyhtiöille.

#### 4. *Palveluohjelmat: liitteet 3 ja 4*

Yhdessä laadituissa palveluohjelmissa on määritelty kohteiden ateria- ja puhtauspalveluiden määrä ja taso. Palveluohjelmat tarkistetaan vuosittain sopimusvalmistelun yhteydessä tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Mahdolliset muutokset huomioidaan hinnoittelussa.

Aiemmat kohdekohtaiset toiminta- ja työohjeet ovat voimassa sellaisenaan niin kauan, kunnes tilaaja ja tuottaja ovat yhdessä päivittäneet uudet palveluohjelmat.

## 5. Tilaajan ja tuottajan vastuut: liitekokonaisuus 3 ja 4

Tuottaja vastaa työntekijöidensä kohteen vaatimusten mukaisesta ammattitaidosta perehdyttämisestä ja ohjauksesta sekä lainsäädännön mukaisista hygienia- yms. edellytyksistä.

Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan tuottajan palveluiden käyttöön vaikuttavista muutoksista välittömästi niiden tultua tietoon.

Tilaaja huolehtii käyttämiensä tilojen yleisen järjestyksen ylläpidosta.

Tilaaja valtuuttaa tuottajan hakemaan koulumaitotuen kaupungin puolesta. Tuki tilitetään suoraan kaupungille.

Tuottaja voi osallistua tilaajan toimitiloja koskevien hankesuunnitelmien laadintaan tilojen puhtaanapidon tai ateriapalvelujen järjestämisen näkökulmasta.

Tilaaja ja tuottaja tekevät yhteistyötä poikkeusoloja ja häiriötilanteita koskevassa valmiussuunnittelussa. Tuottaja varautuu omissa suunnitelmissaan huolehtimaan ruokahuollon turvaamisesta myös poikkeusoloissa.

Muilta osin vastuunjako on määritelty liitteiden 3 ja 4 osana olevissa taulukoissa.

## 6. Yhteistyö ja palvelun kehittäminen:

Osapuolten yhteisenä tavoitteena on tehdä yhteistyötä tämän sopimuksen piiriin kuuluvissa asioissa sekä kehittää niitä.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi osapuolet pyrkivät kaikin tavoin toimimaan avoimesti ja rakentamaan toimintaa keskinäiselle luottamukselle, sekä ottamaan päätöksenteossaan huomioon myös toisen osapuolen. Osapuolet kehittävät palvelun läpinäkyvää hinnoittelua sekä palvelun kilpailukykyistä hinta-laatu -suhdetta.

Tilaaja ja tuottaja tapaavat säännöllisesti palvelupalavereissa yhdessä sovitulla aikataululla. Palvelupalavereissa käsitellään palvelun toteutumiseen, laatuun, asiakaspalautteeseen ja muuhun palveluun liittyviä asioita. Koollekutsuminen on tilaajan vastuulla.

Tuottaja tukee tilaajan toimintaprosessien kehittämistä. Tuottajan edustajat voivat pyydettyä osallistua tilaajan järjestämiin palvelujen kehittämistä koskeviin tai palvelujen käyttäjille suunnattuihin tilaisuuksiin.

Tilaajan ja tuottajan tavoitteena on ruokahävikin vähentäminen. Osapuolet kehittävät yhdessä lautashävikin seuranta- ja mittaustapoja sekä sopivat yhteisissä palveluneuvotteluissa parantamistoimenpiteistä, jotka voivat liittyä esim. kohteen toimintaan tai ruokalistaan.

Osapuolten tulee yhteistoiminnallaan pyrkiä turvaamaan tärkeimpien palvelujen saatavuus kaikissa olosuhteissa.

## 7. Saatavuus:

Tuottajan tulee huolehtia palvelujen saatavuudesta, häiriöttömyydestä ja jatkuvuudesta kaikissa tilanteissa.

Tarvittaessa tuottaja voi vähentää palveluja vähemmän tärkeistä kohteista resurssien kohdistamiseksi tärkeimpiin ja kriittisimpiin kohteisiin. Mikäli muutoksella on vaikutusta palveluohjelmissa määriteltyyn tasoon, tulee tuottajan raportoida muutoksesta välittömästi tilaajan vastuuhenkilöille.

Palvelun estyessä, tilaajalla on oikeus tilata korvaava palvelu tuottajan kustannuksella, mikäli tuottaja ei pysty osoittamaan korjaavien toimien aloittamista tilanteen vaatimassa aikataulussa.

Osapuolet toteavat, että osapuolten suoritusten häiriönsietoa ja palvelujen toimitusvarmuutta voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Osapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa. Tämän vuoksi osapuolet liittävät sopimukseen Huoltovarmuuskeskuksen toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset.

Osapuolet ovat tutustuneet suositukseen, verranneet toimintaansa niihin ja vakuuttavat toisilleen toimintansa täyttävän kyseiset suositukset tämän sopimuksen voimassaoloajan.

Osapuolilla on tämän sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus, toisen osapuolen sitä erikseen pyytäessä, esittää toiselle osapuolelle selvitys siitä, miten se on liitteen mukaiset suositukset toiminnassaan täyttänyt.

## 8. Vahinkovastuu:

Osapuolet vastaavat toiselle osapuolelle aiheuttamastaan vahingosta. Tuottajan vastuussa huomioidaan myös tilaajan asiakkaalle aiheutunut henkilö- ja/tai esinevahinko. Osapuolten on välittömästi ilmoitettava toisilleen tapahtuneista vahingoista.

Tuottaja on vastuussa avaimen mahdollisen katoamisen johdosta aiheutuvasta vahingosta, mikäli avaimen katoaminen on johtunut tuottajan palveluksessa olevan henkilön tuottamuksellisuudesta.

## 9. Työturvallisuus:

Tilaaja vastaa omalta osaltaan siitä, että yleiset työsuojelu- ja työturvallisuusasiat kohteissa ovat lainsäädännön ja sopimusten edellyttämässä kunnossa. Toiminnassa noudatetaan Joensuun kaupungin toimintaohjeita sisäilmaongelmissa.

Tuottaja on velvollinen toiminnassaan noudattamaan voimassa olevia työsuojelu ja -turvallisuus ohjeita ja määräyksiä. Osapuolten tulee toimia yhteistyössä mahdollisimman tehokkaasti työtaturmien ehkäisemiseksi.

Tuottajan on ilmoitettava välittömästi vakavasta tapaturmasta tilaajan työsuojelupäällikölle. Kaikki mahdolliset tapaturmat käsitellään säännönmukaisissa yhteistyötapaamisissa.

Tuottajan henkilökunta on velvollinen ryhtymään mahdollisuuksien mukaan toimiin vaaran torjumiseksi ja sen seurausten lieventämiseksi, sekä ilmoittamaan kaikista tekemistään turvallisuushuomioista välittömästi tilaajan henkilökunnalle.

Tilaajan edustajalla on oikeus ohjeistaa tuottajan henkilöstöä ns. yhteisen työpaikan käytännöistä työturvallisuutta koskevien säädösten mukaisesti.

## *10. Tiedottaminen:*

Tilaaja ja tuottaja ovat velvollisia saattamaan palvelusopimuksen ja sen sisällön liitteineen henkilöstönsä tietoon.

## *11. Laadunvalvonta:*

Kohdekohtainen laadunvalvonta ja -kehittäminen perustuvat tilaajan ja tuottajan säännölliseen yhteistyöhön. Yhteisissä palvelupalavereissa ja kohdekohtaisilla yhteisillä laatu- ja omavalvontakierroksilla varmistetaan, että laatu vastaa odotuksia. Laatuarvioinnit tehdään yhteisesti sovitulla tavalla ja tiheydellä. Tuottaja suorittaa lisäksi omaa laadunvalvontaa. Myös tilaajalla on oikeus laadun valvontaan.

## *12. Reklamaatiot:*

Reklamaatiot palveluista on tehtävä viikon (7 pv) kuluessa siitä, kun reklamaation perusteena oleva tapahtuma on ilmennyt. Reklamaatiosta aiheutuvat korjaavat toimenpiteet on toteutettava viikon (7 pv) sisällä. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio tehtävä välittömästi ja siihen liittyvät korjaavat toimenpiteet myös välittömästi.

## *13. Vaitiolovelvollisuus:*

Osapuolet sitoutuvat pitämään salassa kaikki tietoonsa tulleet asiakas- ja potilastiedot sekä toisaalta liike- tai ammattisalaisuudet. Kyseinen salassapitovelvollisuus pysyy voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Salassapitovelvollisuus koskee koko henkilöstöä sekä alihankkijoita. Salassapidossa muutoinkin noudatetaan yleisiä voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä.

## *14. Alihankkijan käyttö:*

Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin tuottajaa. Tuottaja vastaa alihankkijan työstä kuten omastaan.

## *15. Sopimuksen siirtäminen:*

Osapuolilla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen antamaa kirjallista suostumusta.

## 16. Tilat, laitteet ja tuotteet:

Tilaaja vastaa siitä, että tuottajalla on käytössään toimintansa edellyttämät tilat, ja että ne ovat siinä kunnossa, kuin niitä koskeva työlainsäädäntö ja sopimukset edellyttävät. Tilaajan tiloissa toimintaan sisältyy sähkö sekä kylmä- ja kuumavesi, tuottajan toimiessa vuokraamissaan tiloissa em. kustannukset määräytyvät vuokrasopimuksen mukaan.

Tilaaja osoittaa tiloissaan toimiville tuottajan työntekijöille tarpeelliset tauko- ja sosiaalitulat samoin perustein, kuten omilleen.

Tilaaja luovuttaa tuottajalle tarvittavan määrän työkohteen avaimia kuittausta vastaan.

Tuottaja voi vuokrata toimitiloja ja varastoja tilaajalta.

Tuottaja vastaa palvelutuotantonsa vaatimien laitteiden ja välineiden hankkimisesta ja huollosta.

## 17. Ylivoimainen este:

Osapuolten on viipymättä tiedotettava toisilleen mahdollisesta uhkaamassa olevasta työtaistelusta tai muusta ylivoimaisesta esteestä.

## 18. Erimielisyydet:

Sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli ratkaisuun ei päästä, ratkaistaan erimielisyydet välimiesmenettelyssä.

## 19. Yhteyshenkilöt:

Kuhunkin kohteeseen nimetään tilaajan edustajaksi yhteyshenkilö käytäntöön ja sopimukseen liittyvissä asioissa. Kumpikin osapuoli nimeää päivittäiseen toimintaan yhteyshenkilöt.

## 20. Laskutus ja maksuehdot:

Palvelujen hinnoittelussa huomioidaan kulloinkin voimassa olevat arvonlisäverolain säädökset ja veron suuruus.

Tuottaja laskuttaa kohdekohtaisen palvelusopimuksen mukaiset palvelut kuukausittain kuukauden 10. päivään mennessä. Maksuehto 14 pv netto.

## 21. Muutokset sopimusehtoihin:

Mahdolliset muutokset tähän sopimukseen tehdään aina kirjallisesti. Kummankin osapuolen on hyväksyttävä muutokset sekä allekirjoitettava kirjallinen muutoskuvaus. Tämän jälkeen voivat muutokset vasta astua voimaan.

## 22. Liitteet

- Liite 1 Hintaliite, ateriapalvelut
- Liite 2 Hintaliite, puhtauspalvelut
- Liite 3 Ateriapalveluiden palveluohjelmat
  - Vastuunjakotaulukko
  - Palvelukuvaus
  - Kohdekohtaiset palveluohjelmat
- Liite 4 Puhtauspalveluiden palveluohjelmat
  - Vastuunjakotaulukko
  - Palvelukuvaus
  - Kohdekohtaiset palveluohjelmat
  - Laatuluokitus

## 23. Allekirjoitukset:

Tämä sopimus liitteineen muodostaa palvelusopimuskokonaisuuden. Sopimuksia on tehty kaksi (2) yhtäpitävää kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

\_\_\_ / \_\_\_. 2020 Joensuussa

Joensuun kaupunki

Polkka – Pohjois-Karjalan  
tukipalvelut oy

---

Kari Karjalainen  
kaupunginjohtaja

---

Hannele Portman  
toimitusjohtaja