

Palvelusopimus

1. Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja:

Liperin kunta (0169583-6)
Varolantie 3
83100 Liperi

Palveluntuottaja:

Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy (2775939-1)
Telitie 1 D
80100 Joensuu

2. Sopimuksen kohde

Liperin kunnan ateria- puhtaus- ja logistiikkapalvelut sopimusosapuolten sopimassa laajuudessa. Tässä sopimuksessa on kyse sidosyksikköhankinnasta, eikä siihen sovelleta hankintalakia.

3. Sopimuskokonaisuuden osat

1. Palvelusopimus
2. Liperin kunnan palvelutilaus, liite 1
3. Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut hintaliite, liite 2
4. Ateriapalveluiden palveluohjelmat, liitekokonaisuus 3
 - Ateriapalvelun palvelukuvaus, liite 3.1
 - Ateriapalvelun kohdekohtainen ateriapalveluohjelma, liite 3.2
 - Ateriapalvelun vastuunjakotaulukko, liite 3.3
5. Puhtauspalveluiden palveluohjelmat, liitekokonaisuus 4
 - Puhtauspalvelun palvelukuvaus, liite 4.1
 - Puhtauspalvelun palveluohjelma, liite 4.2
 - Puhtauspalvelun vastuunjakotaulukko, liite 4.3
 - Puhtauspalvelun laatuluokitus, liite 4.4
6. Logistiikka palveluiden palveluohjelma, liitekokonaisuus 5
 - Vastuunjakotaulukko, liite 5.1
 - Palvelukuvaus, liite 5.2

Osapuolet nimeävät kirjallisesti vastuuhenkilöt sopimuksen muutoksia ja kohteiden yhteistyötä varten. Osapuolet saattavat palvelusopimuksen ja sen sisällön liitteineen palvelun piirissä olevan henkilöstönsä tietoon.

4. Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa 1.1.2025 lähtien toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on 6 kk.

Vuosittain sopimuksesta tarkistetaan seuraavalle vuodelle:

1. Liperin kunnan palvelutilaus (liite 1), 10.8. mennessä
2. Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut hintaliite (liite 2), 30.9. mennessä

5. Palvelun hinnoittelu ja muutokset palvelutarpeeseen

Palvelun hinnoittelu perustuu palvelutarpeen pohjalta määriteltyyn kokonaishintaan. Palvelun tilaaja määrittelee haluamansa hinnoittelupositiot (esim. kohde, kustannuspaikka tms.) joille kokonaisuudet jaetaan.

Tilaajan ilmoittamat muutokset palvelutilaukseen tulee tehdä kirjallisesti palvelutarpeen muutoslomakkeella. Palveluntuottaja toimeenpanee muutokset viimeistään kuukauden kuluessa. Muutoksen edellyttäessä olennaisia henkilöstö- tai tilamuutoksia, se toteutetaan viimeistään 4 kuukauden kuluessa ilmoituksesta.

Häiriötilanteiden edellyttämistä muutoksista sovitaan erikseen.

Tilatuista lisäpalveluista, niiden toteutusaikataulusta ja hinnasta sovitaan tapauskohtaisesti.

6. Yhteistyö ja palvelun kehittäminen

Osapuolet pyrkivät kaikin tavoin toimimaan avoimesti ja rakentamaan toimintaa keskinäiselle luottamukselle, sekä ottamaan päätöksenteossaan huomioon myös toisen osapuolen.

Osapuolet tapaavat säännöllisesti palvelupalavereissa yhdessä sovitulla aikataululla. Palvelupalavereissa käsitellään palvelun toteutumiseen, laatuun, asiakaspalautteeseen ja tuleviin muutoksiin liittyviä asioita. Koollekutsuminen on palveluntuottajan vastuulla.

Palvelun laatu on määritelty palveluohjelmissa. Palvelun laadun arviointia tekevät sekä tilaaja että palveluntuottaja. Palveluntuottaja tekee laadun valvontaa ATP- ja mikrobiologisin mittauksin, asiakaskyselyin sekä aistinvaraisesti laatukierroksilla. Palveluntuottaja raportoi laatumittauksista tilaajalle palvelupalavereissa.

Tilaajaorganisaation havaitsemat laatupoikkeamat ilmoitetaan ensisijaisesti palveluntuottajan ao. kohteen työntekijälle. Poikkeamahavainnot kirjataan Polkan laatujärjestelmään toimenpidetietoineen.

Reklamaatio virheellisestä palvelusta on tehtävä kirjallisesti 7 päivän kuluessa siitä, kun reklamaation perusteena oleva tapahtuma on ilmennyt. Reklamaatiosta aiheutuvat korjaavat toimenpiteet on toteutettava 7 päivän sisällä ilmoituksen saapumisesta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio tehtävä välittömästi ja siihen liittyvät korjaavat toimenpiteet myös välittömästi.

7. Vastuut

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä kohteen vaatimusten mukaisesta ammattitaidosta, perehdyttämisestä ja ohjauksesta sekä lainsäädännön mukaisista edellytyksistä. Palveluntuottaja vastaa palvelutuotantonsa vaatimien laitteiden ja välineiden hankkimisesta ja huollosta.

Tilaaaja osoittaa tiloissaan toimiville palveluntuottajan työntekijöille tarpeelliset tauko- ja sosiaalitulat samoin perustein kuin omille työntekijöilleen. Tilaaaja luovuttaa tiloissaan tarvittavat siivoustilat palveluntuottajan käyttöön. Tilaaajan tiloissa käyttöoikeuteen sisältyy sähkö sekä kylmä- ja kuumavesi. Tilaaaja luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavan määrän työkohteen avaimia kuittausta vastaan.

Tilaaaja vastaa omalta osaltaan siitä, että yleiset työsuojelu- ja työturvallisuusasiat kohteissa ovat lainsäädännön ja sopimusten edellyttämässä kunnossa. Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi vakavasta tapaturmasta tilaaajan työsuojelupäällikölle.

Tilaaaja huolehtii siitä, että yhteisen työpaikan säädökset ja käytännöt toteutuvat. Tilaaaja huolehtii käyttämiensä tilojen yleisen järjestyksen ylläpidosta. Sisäilmaongelmissa noudatetaan tilaaajan toimintaohjeita. Tilaaaja on velvollinen ilmoittamaan palvelun tuottamiseen vaikuttavista muutoksista palveluntuottajalle.

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

Muilta osin vastuunjako on määritelty liitteiden 3, 4 ja 5 osana olevissa vastuunjakotaulukoissa.

8. Jatkuvuuden turvaaminen

Osapuolten tulee yhteistoiminnallaan pyrkiä turvaamaan tärkeimpien palvelujen saatavuus kaikissa olosuhteissa. Tilaaaja ja palveluntuottaja ylläpitävät valmius- ja toiminnan jatkuvuussuunnitelmia ja sovittavat ne yhteen toistensa kanssa. Palveluntuottaja varautuu omissa suunnitelmissaan huolehtimaan ruokahuollon turvaamisesta myös poikkeusoloissa.

Toiminnan häiriötilanteissa palveluntuottaja voi lyhytaikaisesti vähentää palveluja vähemmän tärkeistä kohteista resurssien kohdistamiseksi tärkeimpiin ja kriittisimpiin kohteisiin. Palveluntuottaja informoi tilaajaa sellaisista em. perustein tehdyistä muutoksista, jotka vaikuttavat tilaaajan ko. palvelukokonaisuuteen.

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

9. Vaitiolovelvollisuus ja henkilötietojen käsittely

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

Henkilötietoja tilaajan lukuun käsitellessään palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä.

10. Alihankkijan käyttö:

Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuten omastaan.

11. Sopimuksen siirtäminen:

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

12. Erimielisyydet:

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

13. Laskutus ja maksuehdot:

Lasku perustuu palvelutilaukseen ja hintaliitteeseen.

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

Palveluntuottaja laskuttaa palvelut kuukausittain kuukauden 10. päivään mennessä. Maksuehto 14 pv netto.

14. Allekirjoitukset:

___ / ___. 2024 Liperissä

___ / ___. 2024 Joensuussa

Pellervo Hämäläinen
vs.kunnanjohtaja
Liperin kunta

Mika Hyttinen
toimitusjohtaja
Polkka – Pohjois-Karjalan
tukipalvelut oy