

# Palvelusopimus

## 1. Sopimuksen osapuolet

**Tilaaja:**

Heinäveden kunta (0164308-3)  
Kermanrannantie 7  
79700 Heinävesi

**Palveluntuottaja:**

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

## 2. Sopimuksen kohde

Heinäveden kunnan ateria- ja puhtauspalvelut. Tässä sopimuksessa on kyse sidosyksikköhankinnasta, eikä siihen sovelleta hankintalakia.

## 3. Sopimuskokonaisuuden osat

1. Palvelusopimus
2. Heinäveden kunnan palvelutilaus, liite 1
3. Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut hintaliite, liite 2
4. Ateriapalveluiden liitekokonaisuus 3
  - Ateriapalvelun palvelukuvaus, liite 3.1
  - Ateriapalvelun kohdekohtainen ateriapalveluohjelma, koulut liite 3.2.1
  - Ateriapalvelun kohdekohtainen ateriapalveluohjelma, päiväkodit liite 3.2.2
  - Ateriapalvelun vastuunjakotaulukko, palvelukeittiö liite 3.3.1
  - Ateriapalvelun vastuunjakotaulukko, toimituspiste liite 3.3.2
5. Puhtauspalveluiden liitekokonaisuus 4
  - Puhtauspalvelun palvelukuvaus, liite 4.1
  - Puhtauspalvelun palveluohjelmamalli, koulut liite 4.2.1
  - Puhtauspalvelun palveluohjelmamalli, päiväkodit liite 4.2.2
  - Puhtauspalvelun vastuunjakotaulukko, liite 4.3
  - Puhtauspalvelun laatuluokitus, liite 4.4

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 1.1.2024 lähtien toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on 6 kk.

Vuosittain sopimuksesta tarkistetaan seuraavalle vuodelle:

1. Heinäveden kunnan palvelutilaus (liite 1), 31.8. mennessä
2. Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut hinnasto (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.

Vuoden aikana tehtävät muutokset palvelutilaukseen tulee tehdä kirjallisesti tilaajavastaavan toimesta. Palveluntuottaja toimeenpanee muutokset viimeistään kuukauden kuluessa. Muutoksen edellyttäessä olennaisia henkilöstö- tai tilamuutoksia, se toteutetaan viimeistään 4 kuukauden kuluessa ilmoituksesta. Palveluntuottaja tekee tilaajalle hintamuutosehdotuksen, josta neuvotellaan tarvittaessa erikseen.

## 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 laatu-poikkeamat ilmoitetaan ensisijaisesti palveluntuottajan ao. kohteen työntekijälle. Poikkeamahavainnot kirjataan Polkan laatu-järjestelmään 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.

Koneiden, laitteiden ja välineiden hankinta- ja ylläpitovastuut on määritelty seuraavasti:

- Polkalle vuokrattujen keittiöiden vuokrasopimuksissa määritellään vuokranantajan ja vuokralaisen vastuut.
- Kunnan ja Polkan välisellä liikkeenluovutus sopimuksella määritellään kunnalta Polkan käyttöön siirtyvät irtaimiston hankinta-, täydennys- ja ylläpitovastuut.
- Hyvinvointialueen ja Polkan välisellä liikkeenluovutuksella määritellään kunnalta hyvinvointialueelle siirtyneen irtaimiston edelleen siirtäminen Polkan käyttöön.

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 liitekokonaisuuksien 3 ja 4 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 tärkeitä kohteista resurssien kohdistamiseksi tärkeimpiin ja kriittisimpiin kohteisiin. Palveluntuottaja informoi tilaajaa sellaisista em. perustein tehdyistä muutoksista, jotka vaikuttavat tilaajan 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.

Tilaajan laskutustiedot:

Välittäjä-tunnus: 003703575029

OVT-tunnus: 003701643083

Laskun viitteessä mainittava tilaajan määrittämän tilaajavastaavan nimi.

## 14. Allekirjoitukset

\_\_\_/ \_\_\_. 2023 Heinävedellä

\_\_\_/ \_\_\_. 2023 Joensuussa

---

Maarika Kasonen  
kunnanjohtaja  
Heinäveden kunta

---

Hannele Portman  
toimitusjohtaja  
Polkka - Pohjois-Karjalan  
tukipalvelut oy