

SIIVOUSPALVELUN HANKINTA PELKOSENNIEMEN KUNNAN KIINTEISTÖILLE

Sisällysluettelo

1. Johdanto ja yleiskuvaus
2. Siivouspalvelun sisältö ja sen vaatimukset
 - 2.1. Kohteen kiinteistön kuvaus, sen materiaalit ja toiminta-ajat
 - 2.2. Siivouspalvelun sisällön kuvaus (ylläpitosiivous ja perussiivous), puhtaustasot ja mitoitus
 - 2.3. Käytettävät puhdistusaineet- ja välineet, siivouskoneet ja laitteet
3. Siivouspalvelun hinnoittelu
4. Henkilöstön pätevyys, koulutus, kokemus ja näiden vaatimukset
5. Laadunvalvonta, raportointi ja henkilöstön perehdytys sekä koulutus
6. Tilaajan ja palveluntuottajan yleiset vastuut palveluntuottamisessa
7. Yhteydenpito ja yhteyshenkilöt tilaajaan sopimuskaudella ja asiakaspalvelu
8. Virhe palvelun toimittamisessa ja reklamaatiot

1.Johdanto ja yleiskuvaus

Tässä liitteessä on kuvattu hankittava siivouspalvelu sekä siihen liittyvät vaatimukset, joihin tarjoaja/palveluntuottaja sitoutuu koko sopimuskaudelle. Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisesta kokonaisvastuullisesti niin Tilaajalle kuin kaikille palvelun käyttäjille. Tässä kuvauksessa Tilaajalla tarkoitetaan Pelkosenniemen kuntaa ja Palveluntuottajalla tämän hankinnan tarjoajaa sekä sopimuskaudella valittua palveluntuottajaa. Tässä kuvauksessa käyttäjillä tai asiakkaila tarkoitetaan siivouspalvelun käyttäjiä kyseisessä kohteessa, joita ovat esim. koulun ja päiväkodin henkilökunta sekä oppilaat. Siivouspalvelusta voidaan käyttää alempana myös käsitettä siivous tai siivouspalvelu.

2.Siivouspalvelun sisältö ja sen vaatimukset

Hankinnan kohteena on Pelkosenniemen kunnan kiinteistöjen siivouspalvelun hankinta. Siivouspalvelu pitää sisällään kiinteistön ylläpito- ja perussiivoustyöt sekä muut tarjouspyynnön liitteenä olevissa työohjeissa kuvatut tehtävät. Alla olevissa kohdissa on kuvattu hankittavan siivouspalvelun sisältö. Hankinnan kohteen vaatimukset ovat tarkemmin erillisessä vaatimustasokuvauksessa. Jättämällä tarjouksen tähän hankintaan, tarjoaja sitoutuu kaikkiin näihin vaatimuksiin ja ne sisältyvät tarjottuihin hintoihin, ellei sitä ole erikseen todettu erillishinnoiteltavaksi palveluksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki tämän hankinnan mukaisia tehtäviä hoitavat työntekijät tuntevat kaikki palvelulle asetetut vaatimukset ja ohjeet, jotka on kerrottu tässä tarjouspyynnössä.

Kohteena olevien kiinteistöjen kuvaus, sen materiaalit ja toiminta-ajat sekä kohteena olevien kiinteistöjen pohjapiirustukset ovat erillisellä liitteellä.

Siivoustyö kokonaisuudessaan tulee suorittaa päiväsiivouksena maanantaista perjantaihin klo 06.00-18.00 välisenä aikana. Kohteissa ei saa tehdä töitä muina aikoina, ellei siitä ole erikseen sovittu.

Poikkeustapauksista palveluntuottaja sopii tilaajan kanssa. Päivittäiset siivoukset tulee hoitaa kaikissa tilanteissa ajallaan. Palveluntuottajan täytyy ilmoittaa tilaajalle siivoukseen käytettävät päivittäiset työajat henkilöittäin kaikkien kiinteistöjen osalta.

Lattiamateriaalit, seinä- ja kalustemateriaalit ovat lueteltu erillisessä liitteessä.

Kiinteistöjen kaikkia pintoja on puhdistettava ja hoidettava kohteessa olevien hoito-ohjeiden ja pintamateriaalien mukaan. Tilaaja toimittaa palveluntuottajalle kohteessa olevat pintamateriaalien hoito-ohjeet ennen sopimuskauden alkua. Siivouksessa käytetään vettä vain sen verran kuin lian poistamisen kannalta on tarpeellista. Lattioita ei tule pestä väljällä vedellä.

2.2. Siivouspalvelun sisällön kuvaus (ylläpitosiivous ja perussiivous), puhtaustasot ja mitoitus

Kiinteistöjen tilat tulee siivota ammattitaitoisesti, taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti rakennuksen arvo säilyttäen ja estäen pintojen ennenaikaisen kulumisen. Puhtaanapidolla turvataan kohteessa työskenteleville toimiva, turvallinen ja viihtyisä ympäristö.

Kohteissa olevia yleisiä tiloja, kuten esimerkiksi vessoja, käytäviä ja tuulikaappeja tulee siivota kohteen toiminta huomioiden päiväaikaan.

Ylläpitosiivous

Ylläpitosiivouksella tarkoitetaan päivittäin, viikoittain ja kuukausittain tehtäviä siivoustöitä.

Ylläpitosiivouksessa ulottuvuuskorkeus on enintään 180 cm. Siivottavat neliöt kohteessa jakautuvat kohteessa seuraavasti:

- Koulun tilat 1538m²
- Päiväkoti tilat 230m²
- Virastotalo 517 m²
- Tekninen toimisto 220 m²
- Kirjasto 220 m²
- Vanha koulu 635m²
- Nuorisotalo ja kuntosali 131m²

Ylläpitosiivoukseen kuuluvat ovien lasien siivous ja kosketusnäyttöisten laitteiden puhdistus.

Perussiivous

Perussiivous tehdään tarpeen mukaan kerran vuodessa pintamateriaalien ja niiden hoito-ohjeiden mukaan. Hyvällä ylläpitosiivouksella vähennetään perussiivoustarvetta. Perussiivouksista palveluntuottaja ja tilaaja sopivat aina kunkin vuoden maaliskuun loppuun mennessä. Perussiivous tulee suorittaa tässä palvelukuvauksessa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja laatii perussiivouksista tilaajalle vapaamuotoisen kirjallisen perussiivoussuunnitelman, jonka molemmat osapuolet käyvät läpi ja hyväksyvät. Suunnitelmassa on huomioitava kohteen kaikki tilat ja kirjattava, mitä tietyissä tilatyypeissä on tarkoitus tehdä esim. luokat, käytävät ja eteiset. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat suunnitelmassa myös perussiivouksen siivottavuutta edistävät asiat ennen perussiivoustöiden aloittamista. Siivottavuuteen liittyviä asioita huomioidaan kohteen vaatimalla tavalla, tilaaja ja tuottaja määrittelevät asiat perussiivoussuunnitelmassa. Myös kohteen toiminta ja mahdolliset korjaus- ja huoltotyöt pitää huomioida perussiivoussuunnitelmaa laadittaessa.

Koulun tiloissa tehdään perussiivous kerran vuodessa, yleensä koulun kesälomakautena. Ympäri vuoden auki olevassa päiväkodissa perussiivous tehdään kerran vuodessa. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat perussiivouksen ajankohdan maaliskuun loppuun mennessä. Ympäri vuoden auki olevassa päiväkodissa perussiivouksen voi tehdä esim. iltaisin tai kun tiloissa on vähemmän asiakkaita paikalla, jolloin osa ryhmistä mahdollisesti suljettu. Liikuntasalin perussiivous tehdään kerran vuodessa. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat perussiivouksen ajankohdan. Tarvittaessa liikuntasali voidaan sulkea perussiivouksen ajaksi yhdeksi päiväksi tilaajan kanssa sopien. Muissa tiloissa perussiivous tehdään kerran vuodessa ja ajankohta sovitaan tilaajan ja tuottajan kanssa yhdessä.

Perussiivouksen jälkeen kaikki sovitut perussiivotut tilat ovat pölyttömät ja puhtaat, pinnat on puhdistettu perusteellisesti. Perussiivoukseen kuuluvat tehtävät on kuvattu alla. Perussiivous tulee suorittaa tässä liitteessä kuvatulla tavalla. Perussiivoukseen käytettävän henkilöstön tulee täyttää samat vaatimukset kuin ylläpitosiivoukseen käytettävän henkilöstön.

Kerran vuodessa suoritettava perussiivous sisältää seuraavat työt:

venttiilit nihkeäpyyhintä

katto nihkeäpyyhintä

kattovalaisimet nihkeäpyyhintä

yläpölyt, ilmastointiputkien päälliset ym. imurointi tai nihkeäpyyhintä (Käsityöluokissa useammin)

liikuntasalin yläpölyt imurointi/nihkeäpyyhintä

seinät, liikuntasalin puolapuut kauttaaltaan nihkeäpyyhintä ja tahrojen poisto

ikkunat ja ovi lasit pesu, ikkunatukia on käytettävä, palveluntuottaja hankkii ja käyttää ikkunatukia

sälekaihtimet imurointi tai pyyhintä

ikkunalaudat kosteapyyhintä

lämpöpatterit kosteapyyhintä

ovet kosteapyyhintä

opetustaulut, liitu ja tussitaulut nihkeäpyyhintä/kosteapyyhintä/märkäpyyhintä

pesualtaat ja hanat pesu ja saostumien poisto

saippua-annostelijat ja wc-käsi paperiautomaatit tyhjennys, puhdistus ja täyttö

lasi- ja peilipinnat pesu

tasopinnat nihkeäpyyhintä ja tahrojen poisto

roska-astioiden pesu

Kalusteet, pulpetit, tuolit, pöydät ja muut kovapintaiset kalusteet nihkeäpyyhintä tai kosteapyyhintä siirtäminen sekä järjestely

pulpettien ja tuolien jalkojen alle huopatassut sekä huopatassujen vaihto (huonokuntoisiin ja rikkinäisiin)

tekstiilipintaiset kalusteet imurointi ja tarvittaessa pesu painehuuhtelulaitteella sekä mahd. suojaus tekstiilisuoja-aineella (hajusteeton)

lattiat pesu, pääasiassa yhdistelmäkoneella ja myös lattianhoitokoneella, tarpeen mukainen ja lattia materiaalin mukainen pesu ja hoito: lattiaa ei vahata

kiillotus nopeakierroksisella lattiahoitokoneella ja hoito-aineella (linoleumi lattiat)

Twister-laikkojen käyttö

liikuntasalin matto/lattia pesu pehmeällä harjalla

sänkyjen puhdistus kosteapyyhintä, tahrojenpoisto, patjojen imurointi

Kosteiden tilojen perussiivoustopäivät ovat:

katot ja valaisimet nihkeäpyyhintä/kosteapyyhintä

yläpölyt nihkeäpyyhintä/kosteapyyhintä

saippua-annostelijat ja wc-käsi paperiautomaatit

tyhjennys, puhdistus, täyttö

seinät pesu, saostuminen poisto

lasi- ja peilipinnat pesu

suihkulaitteet, hanat pesu, saostumien poisto

pesu ja puhdistus kauttaaltaan

wc- ja pesualtaat saostuminen poisto

lattiakaivot pesu

koneellinen pesu yhdistelmäkoneella tai lattiat lattiahoitokoneella, saostumien poisto

Palveluntuottajan muut työt ja vastuut:

Siivouspalveluun sisältyvät myös seuraavat työt:

- Saniteettitarvikkeiden täydennys- ja annostelijoiden puhdistus.
- Käsipyyhepaperien, wc-paperien, käsisäippuan, käsihuuhteen, käsirasvojen, kengänsuojatossujen, biojätepussien, kertakäyttökäsineiden ym. hygieniatarvikkeiden vastaanotto sekä täydennys niille varatuille paikoille. Tilaaja vastaa hankinnasta ja ko. materiaalin sopimuksista. Palveluntuottaja hoitaa nämä täydennykset ja huolehtii tarvikkeiden vastaanottamisesta. Palveluntuottaja sopii tilaajan kanssa tilattavat tuotteet ennen tilauksen lähettämistä. Tuotteet tilataan tarpeen mukaan 4-6 kertaa vuodessa.
- Eritetahrapakkien täydennys ja huolto. Palveluntuottaja maksaa ja tilaa eritteiden poistoon eritetahrapakkeja tarvittavan määrän ja niitä säilytetään sovitussa paikassa. Eritetahrapakissa on eritteen poistoon desinfioiva puhdistusaine, kertakäyttöliinoja, kertakäyttökäsineitä ja roskapusseja (20 litran roskapussi). Eritetahrapakki on tarkoitettu eritteiden poistoon, ja tätä pakkia voi käyttää tilaaja ja palveluntuottaja.
- WC-harjojen hankinta ja kustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla.
- Vaihtomattojen mattojen vaihdosta huolehtiminen sekä asiantuntijuus yhdessä tilaajan kanssa. Kohteessa on tilaajan sopimuksen mukaiset vaihtomatot eli vaihtomaton hankintakustannus ei sisälly siivouspalveluun.
- Kiinteistön omistamien mattojen imurointi sekä pesun tilaaminen yhdessä tilaajan kanssa.
- Jätteiden keräykseen tarvittavien ja sopivien jätessäkkien- ja pussien hankinta kuuluu ylläpitosiivoushintaan.
- Palveluntuottajan täytyy ilmoittaa tilaajan yhteyshenkilölle havaitsemistaan siivoustyöhön ja yleiseen turvallisuuteen vaikuttavista asioista eli kiinteistössä havaittujen vikojen, materiaalimuutosten, vuotojen yms. ilmoittaminen välittömästi tilaajan edustajalle.
- Roskakorien tyhjennys ja puhdistus eli jätteiden keräys tilojen roska-astioista ja kuljetus jätepiesteeseen, on palveluntuottajan vastuulla, etteivät roskat kerääntyvät sisätiloihin
- Koulussa opetustaulujen puhdistusvälineistön huolto ja hankinta. Sisältää taulumopin levykehysten ja varren sekä levykehysten lankaosan. Puhtaan taulumopin eli ns. lankaosan asettaminen luokissa oleviin levykehysiin, välineistön hankinta ja pesu. Tarvittaessa uusien välineiden hankinta.
- Valkotaulujen, valkotaulupintojen ja älytaulujen nihkeäpyyhintä mikrokuitutuotteella.
- Katossa olevien videotykkiä tasopinnan eli yläpölyn puhdistus.

- Hankkii, järjestää ja huoltaa liikuntasalin asiakkaiden käytössä olevat siivousvälineet esim. mopinlevykehys ja lankaosa sekä rikkalapio ja puolipitkävartinen lattiaharja.
- Liikuntasalissa huolehdittava kertakäyttöpyyhkeet ja neutraali tai heikosti emäksinen käyttövalmis puhdistusaineliuos asiakkaiden käyttöön liikuntasalilaitteiden pyyhinnässä.
- Päiväkodissa ja koulussa huolehdittava asiakkaan tarvitsemat siivouspyyhkeet sovittuun paikkaan. Päiväkodin ryhmähuoneissa ja koulun käsityötiloissa pöytä- ja askartelupyhkeet ja koulussa luokkatiloihin askartelu- ja valkotaulupyhkeet.
- Löytötavaroiden toimittaminen niille varattuihin pisteisiin.
- Hankkii henkilöstönsä käyttöön tarkoitetut suojavarusteet ja hygieniatarvikkeet esim. suojäkäsineet, käsidesit, käsirasvat, hengityssuojaimet, kertakäyttöiset suojatakit.
- Päiväkotiin hoidettava ja huollettava neutraali tai heikosti emäksinen käyttövalmis puhdistusaineliuos asiakkaiden käyttöön.
- Päiväkodissa käytössä olevat vuodevaatteet ja pyyhkeet ovat tilaajan. Palveluntuottaja vastaa vuodevaatteiden ja pyyhkeiden pesusta ja huollosta tilaajan koneilla.
- Päiväkodissa lasten sänkyjen vuodevaatehuolto sisältäen vuodevaatteiden vaihdon sekä sänkyjen vahinkopyykin esim. pissapyykin pesu.
- Päiväkodissa lasten sänkykaappien puhdistus. Sänkykaapit puhdistetaan kerran vuodessa perusteellisesti (sisä- ja ulkopinta sekä ovet). Sänkykaappien patjat imuroidaan 2krt/vuodessa sekä epidemioiden yhteydessä ohjeen mukaan. Sänkyjen alaosa/alataso puhdistetaan lakanan vaihdon yhteydessä. Tyynyliinojen ja lakananvaihdon yhteydessä puhdistetaan likaantuneet kohdat sänkyjen laidoista ja ovista.
- Päiväkodissa erite-, vahinko- ja varavaatepyykin ja froteemuovisten sänkysuojien pesu ja epidemiioihin liittyvät siivoukset ja vuodevaatevaihdot. Päiväkodissa pienten ryhmässä ja muillakin asiakkailla tarpeen mukaan on sängyssä froteemuovinen sänkysuoja, se vaihdetaan ja pestään työkohteessa 2krt/vuodessa ja tarvittaessa.
- Päiväkodissa erite- ja vahinkopyykin huolto: esim. Pissavahinko: tilaajan henkilökunta tuo vahinkopyykin kodinhoitohuoneeseen ja hoitaa itse tilalle sänkyyn puhtaat vuodevaatteet. Palveluntuottaja hoitaa vahinkopyykin pesun.
- Päiväkodissa lasten sänkyjen tynnyt vaihdetaan 2 krt/v, pussilakanat tai peitot vaihdetaan kahden kuukauden välein, lakanat vaihdetaan 4 viikon ja tyynyliinat vaihdetaan kahden viikon.
- Päiväkodissa epidemiasivous ja siihen liittyvät vuodevaatehuollot tehdään, kun asiakkaalla havaitaan, täi, kihomato, märkärupi tai syyhytartunta. Tilaaja tiedottaa epidemiasivouksesta ja vuodevaatehuollosta palveluntuottajalle. Täi- ja kihomato epidemioissa epidemiasänkykaapin ja sen viereisten sänkykaappien vuodevaatteet vaihdetaan ja siivous suoritetaan ohjeen mukaan. Syyhy- ja märkärupi tapauksissa kaikki ko. lapsiryhmän vuodevaatteet vaihdetaan ja siivous suoritetaan ohjeen mukaan. Vuodevaatteiden vaihtoon ja epidemiioihin liittyvään siivoukseen ja vuodevaatehuoltoon on oma ohje. Tilaaja toimittaa tarkemman ohjeen palveluntuottajalle.
- Päiväkodissa peppupyhkeiden toimittaminen lasten wc-tiloihin ja likaisten peppupyhkeiden keräys likapyykkisäkkiin.
- Päiväkodissa pienten lasten (1 - 3 v. lapsiryhmät) lelujen pesu (arvio 1h/vko/ryhmä. Tilaaja toimittaa pestävät lelut siivoushuoneeseen)

Siivouspalveluun eivät kuulu seuraavat työt:

- eritesiivous normaalissa kohteen toiminnassa esim. Koulu-päiväkodin wc-tiloista erite poistetaan heti, kun erite on havaittu. Tuottaja siivoaa, jos työntekijä on kohteessa.
- asiakkaiden avustaminen ja syöttäminen
- astioiden tiskaus, (opettajanhuoneessa ja päiväkodissa tilaajan henkilökunta hoitaa oman astiahuollon)
- kaapistojen, lokerikkojen ja hyllyköiden tyhjennys puhdistamisen yhteydessä
- kaapistojen, laatikostojen yms. sisäosien puhdistaminen lukuunottamatta pulpettien vetolaatikkoja
- keittiöiden ja taukutilojen koneiden ja laitteiden puhdistus (esim. mikroaaltouunit, kahvinkeitin, jääkaapit)
- kirjojen puhdistus
- teknisten tilojen siivous
- jätteiden lajittelu
- IT-laitteiden näppäimistön ja näytön puhdistamisesta vastaavat koneen käyttäjä/käyttäjät
- kohteen henkilökunnan omien (esim. kotoa tuotujen) mattojen imurointi
- mahdollisten viherkasvien huolto.
- heijastinliivien, pöytäliinojen yms. kohteen omien tekstiilien pesu ja huolto
- teknisen työn luokan ja käsityöluokan koneiden ja laitteiden puhdistus
- tilaaja poistaa nimitarrat lokeroista (esim. ennen perussiivouksia päiväkodissa)
- ikkunaverhojen pesu ja vaihto

2.3. Käytettävät puhdistusaineet- ja välineet, siivouskoneet ja laitteet

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään ja sen tulee hankkia siivouspalvelujen tuottamiseen tarvittavat puhdistusaineet ja -välineet sekä siivouskoneet ja -laitteet. **tarkennetaan** Kohteessa työskentelevän siivoushenkilöstön tulee osata käyttää tilojen siivouksessa tarkoituksenmukaisia ja kohteen pintamateriaaleille soveltuvia puhdistusaineita sekä siivousvälineitä-, ja menetelmiä. Tuottaja huolehtii koulu-päiväkodille perussiivousvälineet yhteiskäyttöön, jotta iltaisin ja viikonloppuisin voidaan tilat siivota käytön jälkeen.

Puhdistusaineet ja -tuotteet

Palveluntuottaja hankkii kohteen siivouksessa puhdistus- ja hoitoaineet yms. Puhdistusaineiden tulee olla ympäristöystävällisiä ja ammattikäyttöön tarkoitettuja sekä hoidettaville pinnoille sopivia.

Puhdistusaineiden ja -tuotteiden tulee olla pääosin hajusteettomia. Palveluntuottajan täytyy käyttää puhdistusaineita käyttöohjeiden mukaan. Pintamateriaalien hoito-ohjeista voi tarkistaa soveltuvan puhdistusaineen. Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilalle aiheuttamat vahingot, jos tuottaja

vahingoittaa pintamateriaaleja sopimattomien puhdistusaineiden käytöllä tai käyttää väärä työmenetelmiä siivoustyötä tehdessä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä ympäristömerkityt tuotteita, joiden osuus käytetyistä siivousaineista on vähintään 80 %. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla työohjeita ja siivousaineita koskevia tiedostoja ylläpidetään sisältäen myös ohjeet siivousaineiden annostelusta. Työntekijöillä tulee olla saatavilla kohteen kiinteistössä käyttöturvallisuustiedotteet sekä kemikaaliluettelo kaikista käytettävistä aineista. Ohjeiden tulee olla ajantasaisia ja ne tulee päivittää tilaajan ohjeiden muuttuessa. Desinfiioivia puhdistusaineita käytetään vain erityistilanteissa. Siivouspalvelujen tilaajalla on oikeus käyttää välineitä ja -aineita oman työpisteen siivoukseen tai akuutteihin siivoustarpeisiin (esim. nesteen kaatuminen tai pulpettien sisäosan puhdistus oppilaan toimesta koulussa keväisin).

Siivousvälineet- ja menetelmät tarkennetaan

Palveluntuottaja hankkii kohteen siivouksessa tarvittavat välineet. Siivousvälineiden tulee olla ammattikäyttöön tarkoitettuja. Siivousmenetelmän valintaan vaikuttaa lian laatu- ja määrä, siivottavan pinnan koko ja pintamateriaalit sekä ergonomia, työturvallisuus ja ympäristönäkökulmat. Siivoushenkilöstön tulee osata valita tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät kaikissa tilanteissa, jotta kohteen puhtaustaso pysyy vaatimusten mukaisella tasolla. Siivousmenetelminä käytetään lakaisua, imurointia, pyyhintää ja pesua. Kuiva- ja nihkeäpyyhintä poistaa pölyn ja kevyttä irtolikaa, kosteapyyhintä poistaa pölyn, kuivan ja nestemäisen sekä vesiliukoisen kiinnittyneen lian. Arat pinnat on kuivattava kosteapyyhinnän jälkeen. Märkäpyyhintä poistaa kiinnittyneen lian ja pinta on kuivattava märkäpyyhinnän jälkeen. Palveluntuottajan tulee käyttää hyvässä kunnossa ja ehjiä olevia mikrokuituisia siivouspyyhkeitä ja moppeja sekä muita välineitä.

Siivouskoneet ja laitteet tarkennetaan

Palveluntuottajan tulee hankkia kohteeseen tarvittava määrä ammattikäyttöön tarkoitettuja siivouskoneita ja -laitteita sekä huolehtia niiden asennuksista kohteen kiinteistöön ja sen tiloihin. Palveluntuottaja vastaa laitteiden asentamisesta, sen turvallisuudesta ja niiden kustannuksista. Palveluntuottajan tulee hankkia kiinteistöön vähintään seuraavat koneet ja laitteet: pölynimurit, veden- ja pölynimurit, yhdistelmäkoneet sekä hidaskierroksinen lattianhoitokone ja nopeakierroksinen lattianhoitokone.

Tekstiilikalusteiden puhdistamisessa tarvitaan myös painehuuhtelulaitetta. Yhdistelmäkoneita ja pölynimureita kohteessa käytetään joka viikko.

Siivoushenkilöstölle on kiinteistössä käytössä kunnan henkilökunnan kanssa yhteinen taukotila, jossa on jääkaappi ja astianpesukone.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siivouskoneiden ja -laitteiden toimivuudesta ja turvallisuudesta sekä sitoutua puhdistamaan, huoltamaan ja käyttämään niitä koneiden käyttöohjeiden mukaan.

Palveluntuottaja järjestää ja ylläpitää asiakaskohteissa kohdekansiota, joka sisältää henkilöstön työ- ja toimintaohjeet, tarvittavat yhteystiedot, riskien kartoituksen, käyttöturvallisuustiedotteet ja kemikaaliluettelo käytettävistä aineista, pintamateriaalien hoito-ohjeet, koneiden- ja laitteiden käyttöohjeet, työseurantalistat yms.

Toimitilojen siivoustilat ja -kaapit ovat palveluntuottajan käytössä ja vastuulla. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toimitilan turvallisuusmääräyksiä tiloissa liikkumisen, avainten hallinnan jne. suhteen. Tilaaja

antaa palveluntuottajalle tarkemmat ohjeet esimerkiksi avainten hallinnasta. Palveluntuottajan siivoushenkilöstön on luovutettava tarvittavat henkilötiedot avainten ja kulkulupien myöntämistä varten. Palveluntuottaja vastaa haltuunsa uskottujen avaimien ja/tai tunnistimien huolellisesta säilyttämisestä. Palveluntuottajan henkilöstön on noudatettava kulunvalvontaohjeen sääntöjä sekä noudatettava erityistä huolellisuutta avainten ja kulkulupien säilyttämisessä. Tiloissa liikuttaessa Palveluntuottajan henkilöstön tulee huolehtia omalta osaltaan lukittavien ovien lukituksesta, ko. ovia ei saa jäädä siivouksen jälkeen auki. Tilaajalla on oikeus saada korvaus Palveluntuottajan aiheuttamista aiheettomien hälytyksien, ml. palohälytykset, kustannuksista ja ovenavauspalvelun kustannuksista. Avaimet ja kulkuluvat on palautettava välittömästi, Tilaajan avaimista kussakin kohteessa vastaavalle henkilölle, työkohteen muuttuessa tai työsuhteen päättyessä.

3. Siivouspalvelun hinnoittelu

Ylläpitosiivoukselle annetaan tarjouspyynnössä ilmoitetulla tavalla kuukausihinta, jonka tulee sisältää kaikki tarjouspyynnössä, sen liitteissä ja erityisesti tässä liitteessä kuvatut asiat ja tehtävät. Ylläpitosiivoukselle annetaan tarjouksessa viikkohinta sekä normaalille viikolle että lomaviikolle. Koulu-päiväkodin normaalilla viikolla tarkoitetaan ylläpitosiivousta kiinteistön koulun työaikana, jolloin kaikki tilat ovat käytössä ja toiminnassa. Lomaviikolla tarkoitetaan ylläpitosiivousta kiinteistön koulun loma-aikoina, jolloin osa tiloista on käytössä ja toiminnassa. *Lomaviikon aikana koulun tilat ovat pääsääntöisesti poissa käytöstä ja siten siivousta on vähemmän.* Koulun tiloista liikuntatiloja siivotaan liitteessä 2 kuvatulla tavalla. Muut tilat ovat normaalisti käytössä. Loma-ajalla tarkoitetaan kesälomaa eli kesäkuu-elokuun puoliväli sekä noin viikon mittaista syyslomaa, hiihtolomaa ja joululomaa. Palveluntuottaja saa laskuttaa loma-ajalla vain matalan sesongin hintaa. Mahdollisista lisäpalveluista sovitaan erikseen tilaajan kanssa ja lisäpalvelulle tulee määritellä tuntihinta tarjoukseen.

Ylläpitosiivous tulee hinnoitella tämän liitteen vaatimusten ja palvelukuvauksen sisällön sekä työohjeiden ja siivoustaajuuksien mukaan. Palveluntuottaja määrittelee tunnit edellä mainitun perusteella. Palveluntuottajan tulee varautua myös kiinteistössä mahdollisesti tapahtuviin äkillisiin muutoksiin, kuten esimerkiksi mahdolliset korjaustyöt tai remontit, sisäilmatutkimukset tai –selvitykset, tilojen sulut jne. Mikäli tällaisia äkillisiä muutoksia toiminnassa tapahtuu, tilaajalla on oikeus vähentää kohteeseen tehtävää viikkosiivousmäärää. Tällä voi siten olla vaikutusta palvelun hinnoitteluun.

Lomaviikkojen tilojen käyttö ja toiminta:

- Koulun tilat ovat käytössä koulujen työ- ja loma-aikojen mukaan. Lukuvuonna 2023-2024 koulun työaika on syyslukukautena ajalla 9.8. 22.12.2023 ja kevätlukukautena ajalla 8.1.2024 - 1.6.2024. Koulun tiloja ei pääsääntöisesti käytetä loma-aikoina nuoriso ja liikuntatiloja lukuun ottamatta.
- Koulun liikuntatiloja käytetään myös kesä kautena ja koulujen loma-aikoina, siivous yleensä 1krt/vko
- Päiväkoti ja keittiö toimivat myös kesällä.
- Kunnanviraston ja teknisen toimiston siivous loma-aikoina voidaan suorittaa harvemmin ja osa toimistohuoneista on pois käytöstä.

4. Henkilöstön pätevyys, koulutus, kokemus ja näiden vaatimukset

Palveluntuottajan tulee ammattitaitoisella työnjohdolla ja työntekijöillä varmistaa tilaajan tilojen siisteys ja puhtaus. Kohteeseen on nimettävä ennen sopimuskauden alkua vakituinen siivoushenkilöstö, jonka pätevyysvaatimuksena on puhtauspalvelualan perus- tai ammattitutkinto.

Palveluntuottajan on mahdollista nimetä kohteeseen työntekijä, joka ei täytä edellä mainittua pätevyysvaatimusta, mikäli työntekijä on sitoutunut esimerkiksi oppisopimuksella kouluttautumaan ja pätevytykseen puhtaanapidon ammattitutkintoon. Pätevyysvaatimuksen täyttymisen edellytyksenä on, että oppisopimus on allekirjoitettu ja opiskelut aloitettu. Oppisopimusopiskelija voi työskennellä kohteessa vain pätevyysvaatimuksen täyttävän eli tutkinnon omaavan vakituisen henkilön ohjauksessa. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kohteen kiinteistössä työskentelee vähintään kaksi edellä mainitun pätevyysvaatimuksen eli puhtauspalvelualan perus- tai ammattitutkinnon omaavaa henkilöä.

Oppisopimuskoulutuksessa oleva työntekijä palkataan määräaikaisesti siihen asti, kunnes vaadittu tutkinto on suoritettu. Määräaikainen työsopimus opintoajalle solmitaan molempien osapuolten allekirjoitettua oppisopimuksen. Toistaiseksi voimassa oleva työsopimus voidaan solmia työntekijän valmistuttua. Palveluntuottajan on nimettävä kohteeseen myös vakituinen varahenkilö (yksi henkilö). Pätevyysvaatimus koskee myös varahenkilöä.

Palveluntuottajan tulee nimetä kohteeseen palveluohjaaja, jonka pätevyysvaatimuksena puhtausalan perustutkinto tai ammattitutkinto ja siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto tai puhtausalan perustutkinto tai ammattitutkinto ja lähiesimiestyön ammattitutkinto tai puhtausalan perustutkinto tai ammattitutkinto ja puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen erikoisammattitutkinto. Palveluohjaajan työhön kuuluu siivouspalvelun henkilöstö ohjaaminen ja töiden organisointi työhön osallistuen, perehdyttäminen ja työhön opastus, kehittäminen ja organisointi yhdessä palveluesimiehen kanssa, työohjeiden laadinta, perehdytyskansioiden laadinta, ohjaa ja tukee laitoshuoltajien työtä ja työn hallintaa, ergonomiaa, kustannustietoisuutta, tiedottaminen.

Palveluntuottajalla tulee olla olemassa riittävä koulutettu sijaisjärjestely / varahenkilöstö mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen vuoksi. Palveluntuottajan tulee perehdyttää kohteen vakituiset työntekijät, varahenkilöt ja sijaiset kohteen siivouspalvelutyöhön. Kohteessa voi lyhytaikaisesti (2–3 viikkoa yhtäjaksoisesti) äkillisessä tai yllättävässä poissaolotilanteessa toimia sijaisena henkilö, jolla ei ole puhtauspalvelualan perus- tai ammattitutkintoa. Tämä tilanne koskee kuitenkin vain äkillisiä ja yllättäviä poissaoloja, eikä palveluntuottaja saa ketjuttaa kohteen vakituisia työntekijöitä siten, että kohteen vakituinen henkilökunta vaihtuu 2-3 viikon välein. Lyhytaikaisessa sijaistustilanteessa asianmukaisesta ja riittävästä opastuksesta ja perehdytyksestä vastuun kantaa palveluntuottaja, samoin kuin palvelutuotannon laadun vastaavuudesta tämän liitteen mukaisesti.

Henkilöstön suomen kielen suullisen ja kirjallisen taidon tulee olla riittävä. Riittävä kielitaito on, että henkilöstö pystyy keskustelemaan tilaajan edustajien ja asiakkaiden kanssa ja että siivouspalvelutyö tulee suoritetuksi annettujen ohjeiden ja tämän palvelusopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä töistä vastaava palveluesimies henkilökunnan päivittäisten työnjohtotehtävien hoitamiseksi. Palveluesimiehellä tulee olla vähintään vastaava pätevyys kuin siivoojilla ja riittävä kokemus esimiestehtävien hoitamisesta. Riittäväksi kokemukseksi hyväksytään vähintään kahden vuoden työkokemus puhtaanapidon esimiestehtävien hoitamisesta viimeisen viiden vuoden ajalta. Palveluesimiehellä tulee olla riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Tilaajan yhteyshenkilöllä tulee olla aina ajantasainen tieto, kuka tiloissa siivoaa vakituisesti. Tilaajalle on pyydettyäessä annettava tiedot myös vara- ja sijaishenkilöstä. Palveluntuottajan on tiedotettava vakituisen siivouspalveluhenkilöstön vaihdoksista tilojen käyttäjäasiakkaan edustajalle ennen henkilön/henkilöiden vaihtumista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että uusi siivouspalveluhenkilöstö täyttää Tilaajan asettamat

koulutus- ja ammattitaitovaatimukset. Tilaajalle on pyydettyä todistettava kohteen henkilöstön koulutustilanne. Palveluntuottajan palveluksessa oleva henkilö on vaihdettava, mikäli työsuoritus ei tilaajan kirjallisesta huomautuksesta huolimatta täytä tässä sopimuksessa ja tarjouspyynnössä esitettyjä toiminnallisia tai teknisiä laatuvaatimuksia.

Palveluntuottaja voi käyttää harjoittelijoita, työssä oppijoita tai tukityöllistettyjä vakituisen siivoushenkilön ohjauksessa.

Palveluntuottaja ja tämän henkilöstö eivät saa ilmaista tietoonsa tullutta asiakkaan liike- ja ammattisalaisuutta eikä muutakaan asiakasta koskevaa seikkaa.

Palveluntuottajalla tulee olla tuntikirjausjärjestelmä, josta voidaan raportoida tilaajalle kohdekohtaisesti työtuntimäärät.

Palveluntuottajan on noudatettava työsuojelulakeja, -asetuksia, -määräyksiä ja – ohjeita. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on tehtävän edellyttämä riittävä kokemus ja osaaminen, työntekijöidensä perehdyttämisestä sekä siitä, että ongelmakohtiin puututaan välittömästi ja toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti Tilaajalle. Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla aina tilaajan tiloissa työskennellessään yhtenäiset, tunnistettavat ja siistit työvaatteet ja veronumeron sisältämä kuvallinen henkilökortti, johon on merkitty työntekijän ja työnantajan nimi.

Pelkosen kunta on Savuton työyhteisö. Pelkosenniemen kunnanhallitus on päättänyt, että Pelkosenniemen kunta on savuton. Työaikana ei saa tupakoida. Palveluntuottajan henkilöstön tulee huomioida vaatimus työskennellessään tiloissa ja tilojen alueella.

5. Laadunvalvonta, raportointi ja henkilöstön perehdytys sekä koulutus

Siivouspalvelun ja siivoustyön laadun on oltava sovitun mukaista. Palveluntuottajan on toteutettava siivouspalvelua tässä hankinnassa määriteltujen vaatimusten mukaisesti sekä tämän liitteen, työohjeiden ja taajuuksien mukaan. Laadua on arvioitava aistinvaraisesti ja silmämääräisesti säännöllisesti viikoittain.

Tilaaja ja palveluntuottaja tekevät kaksi kertaa vuodessa eli noin kuuden kuukauden välein yhdessä laadunvalvontakierrokset ja -kokouksen kohteen kiinteistössä. Laadunvalvontakierrokselle ja -kokoukseen osallistuvat palveluntuottajan edustajien lisäksi tilaajan edustajat. Mikäli tilaaja tai palveluntuottaja kokee tarvetta, laadunvalvontakierrokset ja -kokoukset voidaan pitää useammin. Laadunvalvontakierroksella ja -kokouksessa käsitellään saatu laatupalaute sekä mahdolliset reklamaatiot. Palveluntuottaja laatii tilaajalle kierroksista toimenpideraportit, jonka tilaaja hyväksyy. Raportit tulee lähettää tilaajalle sähköisesti.

Laadunvalvontajärjestelmän avulla varmistetaan osaltaan palvelun toteutuminen ja onnistuminen kohteessa. Laadunvalvontajärjestelmällä tarkoitetaan palveluntuottajan ohjelmaa, kuvattua, dokumentoitua ja valvottua prosessia tai sähköistä järjestelmää laadun mittaamisesta, valvonnasta ja sen toteutumisesta. Laadunvalvonnan tulee sisältää myös toimintatavat mahdollisten laatupoikkeamien korjaamisesta.

Sopimuksen mukaista laatutasoa arvioidaan seuraavasti:

- Sopimuksen mukainen laatutaso: määritellyt puhtaustasovaatimukset toteutuvat
- Siivottavilla pinnoilla vähän poikkeamia. Nämä ovat poistettavissa seuraavalla ylläpitosiivouskerralla.
- Siivottavilla pinnoilla on huomattavasti poikkeamia. Nämä ovat korjattavissa säännöllisellä työohjeiden mukaisella ylläpitosiivouksella. Hylätty.

· Ei vastaa palvelukuvausta: Tilojen puhtaudessa on puutteita ja epäkohtia. Likaisuus vaikuttaa turvallisuuteen ja toimivuuteen. Hylätty.

Ylläpitosiivouksella korjattavat poikkeamat korjataan viimeistään seuraavalla siivouskerralla. Muista korjaamisista sopivat tilaaja ja palveluntuottaja yhdessä. Mikäli poikkeamien korjauksia ei ole toteutettu, oikeuttaa se reklamaatioon tilaajan osalta. Siivouspalvelun laatutason poikkeamat on korjattava välittömästi ja korjaus on varmennettava tilaajalle kirjallisesti.

Laadunvalvontakierroksien jälkeen päivitetään mahdolliset siitä aiheutuneet muutokset sopimuksen työohjeisiin. Palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa yhteistyöhön ja laadunvalvontakierroksin liittyvistä kokouksista.

Lisäksi palveluntuottaja tekee tilaajan asiakkaille asiakastytyväisyyskyselyn vähintään kerran vuodessa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käydään palveluntuottajan ja tilaajan edustajien kanssa läpi ja saaduista palautteista kootaan raportti ja toimenpiteet laadun parantamiseksi.

Siivouspalvelun tuottamisessa palveluntuottajan tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon ympäristömyönteisyys ja asiakkaan ympäristökäytännöt, jotka tilaajan ja palveluntuottajan on otettava toiminnassaan huomioon. Kaikkien kohteiden osalta tuottajan kuljetettava jätteet niille varattuihin jäteastioihin (tällä hetkellä biojäte, sekajäte, pahvi, keräyspaperi).

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstön jatkuvasta sekä kohdekohtaisten että ammatillisten (aineiden, välineiden, koneiden ym.) asioiden kehittämisestä ja perehdyttämisestä kielellisistä tai muista tekijöistä riippumatta. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölle vuosittainen koulutusohjelma, johon tilaajan kohteiden työntekijöillä on velvollisuus osallistua. Koulutusohjelman avulla varmistetaan ja vahvistetaan työntekijöiden ammatillista osaamista. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölleen perehdytysohjelma, jota toteutetaan Tilaajan kohteessa työskenteleviin henkilöihin. Perehdytysohjelmalla varmistetaan työntekijöiden osaaminen kohteessa.

Palveluntuottaja tekee selkeät päivittäiset ja viikoittaiset työohjeet siivoushenkilöstölleen. Työohjeiden täytyy perustua tämän tarjouspyynnön sisältöön ja sen liitteisiin. Palveluntuottaja huolehtii, että työohjeet päivitetään säännöllisesti, vähintään 2 kertaa/vuodessa.

6. Tilaajan ja palveluntuottajan yleiset vastuut palveluntuottamisessa

Tilaajan vastuulla ovat seuraavat asiat:

- tiedottaa henkilöstöä siivouspalvelusopimuksen solmimisesta ja sen keskeisestä sisällöstä yhdessä palveluntuottajan kanssa
- luovuttaa palveluntuottajan käyttöön kohteen avaimet ja siivouksen huoltotilat
- järjestää siivoukseen tarvittavan veden, valaistuksen, lämmön, sähkön sekä vastaa jätehuoltokustannuksista
- tiedottaa palveluntuottajalle omassa toiminnassaan tapahtuvista palveluihin oleellisista vaikuttavista muutoksista hyvissä ajoin
- tilaa ja sopii erillisveloitettavat työt hyvissä ajoin vähintään kaksi viikkoa ennen

· vastaa siitä, että tilat ovat siivottavassa kunnossa ja vapaana sovittuun siivousaikaan tämän palvelukuvauksen aikataulun mukaisesti. Kalusteet ovat paikallaan ja järjestyksessä. Mahdolliset eritteet on poistettu heti niiden havaitsemisen jälkeen. Käyttäjät ovat poistaneet roskat lattioidelta ja tasopinnoilta, normaali omien jälkien siivous esim. askartelun jälkeen. Teknisen työn, käsityön, kuvaamataidon luokissa opetuksesta ja harjoitustöistä syntyneet roskat on lakaistu/imuroitu pois. Pinnat ovat vapaat siivoukselle eli tavaroita ei säilytetä tarpeettomasti tasopinnoilla, ikkunalaudoilla, avonaisilla hyllyillä ja kaappien päällä. Lattioilta on poistettu ATK-johdot ja muut johdot mahdollisuuksien mukaan. Tiloissa ei ole liikaa tavaraa/kalusteita, jotka haittaavat siivousta.

Palveluntuottajan vastuulla ovat seuraavat asiat:

- Palveluntuottajalla on käytettävissään tarjouspyynnön sekä näiden liitteiden mukaiset, asianmukaiset ja riittävät resurssit palvelun tuottamiseksi koko sopimuskauden ajan
- palvelun toteuttamisesta sopimuksen ja muiden sopimusasiakirjojen mukaisesti, huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta ja kokeneelta palveluntuottajalta
- hankkii puhdistusaineet, siivousvälineet, koneet ja laitteet sekä niiden asennuksen
- tilaajan omaisuutta pitää kunnioittaa. Mikäli jotain menee rikki, asiasta tulee ilmoittaa tilaajalle
- kohteen henkilöstöllä on oltava esimies/työnjohtaja
- nimeää siivoushenkilöstön ja ilmoittaa tilaajalle henkilöstön nimet sekä heidän yhteystietonsa ja ilmoittaa myös omat yhteystietonsa tilaajalle
- tiedottaa kohteeseen käytettävän sijaishenkilöstön käytöstä tilaajan yhteyshenkilöä
- tiedottaminen ja yhteydenpito tilaajan kanssa
- laatii selkeät päivittäiset ja viikoittaiset siivousohjelmat siivoushenkilöstölle, ohjeet päivitetään tilanteiden muuttuessa
- toimittaa tilaajalle kirjallisen suunnitelman perussiivoustöiden tekemisestä
- tiedottaa tilojen siivousajankohdista/siivouspäivistä
- tekee laadunvalvontaa sekä -seurantaa säännöllisesti, valvoo, että siivoustulokset ja siivoustaso on palvelusopimuksen mukaista
- järjestää laadunvalvontakierrokset ja tuottaa laadunarviointilomakkeet yhteistyössä tilaajan kanssa
- käyttämiensä työmenetelmien, käytäntöjen ja prosessien ylläpitämisestä ja aktiivisesta kehittämisestä
- varaa tarvittavan määrän ammattitaitoisia vakituista- ja sijaishenkilöstöä
- vastaa siivoushuoltotilojen sekä käytettävien koneiden ja laitteiden sekä siivousvälineiden puhtaudesta sekä turvallisuudesta
- siitä, että noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä
- alalla tavanomaisten vakuutusten voimassa pitämisestä

7. Yhteydenpito ja yhteyshenkilöt tilaajaan sopimuskaudella ja asiakaspalvelu

Kaikki asiakaspalvelu, tiedottaminen ja yhteydenpito on tapahduttava suomen kielellä. Tilaajan on nopeasti ja helposti saatava yhteys palveluntuottajan yhteyshenkilöön ja palveluesimieheen, jotka vastaavat palveluntuottajalle kuuluvien velvoitteiden täyttämisestä.

Palveluntuottaja nimeää palveluesimiehen, joka vastaa päivittäisistä työnjohtotehtävistä ja toimii henkilöstön esimiehenä. Palveluntuottaja ilmoittaa palveluesimiehen yhteystiedot (nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite) tilaajalle. Puheluista voidaan periä ainoastaan operaattorin mukaiset puhelumaksut eli puheluista ei saa periä erillisiä palvelumaksuja tai muita vastaavia lisiä.

Palveluesimiehen tulee olla tavoitettavissa sekä puhelimitse että sähköpostitse maanantaista perjantaihin klo 08.00-16.00 välisenä aikana. Palveluesimiehen tulee olla tarpeen vaatiessa siivottavassa kohteessa viimeistään seuraavana päivänä. Palveluesimiehen on käytävä työkohteessa kohdekäynnillä vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Lisäksi esimiehen on säännöllisesti ja tarpeen mukaan, vähintään kerran viikossa oltava työntekijöihin yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla. Palveluesimiehen pätevyys ja muut tehtävät on määritelty tämän liitteen kohdassa 4.

Palveluntuottajan on ilmoitettava myös sopimusyhteyshenkilön tiedot (nimi, puhelinnumero sähköpostiosoite), jonka vastuualueella ovat:

-yhteydenpito tilaajaan: kysymyksiin, tietopyyntöihin ja reklamaatioihin vastaaminen, lisäpalvelutilauksien vastaanotto

-sopimukseen liittyvät asiat ja neuvonta

-tilaajan informoiminen välittömästi kaikista sopimukseen liittyvistä poikkeamista

-yhteyshenkilön tulee olla tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostilla arkipäivinä maanantaista perjantaihin kello 08:00-16:00.

-toimii yhteyshenkilönä kaikissa sopimukseen liittyvissä asioissa

Palveluntuottajan tulee myös järjestää palveluesimiehelle ja yhteyshenkilölle sijaiset ja ilmoittaa välittömästi tilaajalle, jos palveluesimies tai yhteyshenkilö vaihtuu kesken sopimuskauden. Myös Tilaaja nimeää oman yhteyshenkilön sopimuksen toteuttamista varten. Palveluntuottajan tulee järjestää vähintään kerran vuodessa ajankohtaispalaveri, jossa käydään läpi sopimukseen liittyviä ajankohtaisia asioita.

8. Virhe palvelun toimittamisessa ja reklamaatiot

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä tiedon saatuaan poistamaan palvelussa ilmenevät virheet. Tilaajan tulee ilmoittaa virheestä kirjallisesti Palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa, viikon aikana siitä, kun Tilaaja on havainnut virheen. Palveluntuottajan on laatutason puute-, virhe- ja reklamaatiotilanteissa viipymättä korjattava toimintaansa lakien, viranomaisohjeiden ja sopimuksen mukaiseksi ja ilmoitettava tehdyistä korjauksista ja niiden sisällöstä kirjallisesti tilaajalle.

Mikäli Palveluntuottaja ei oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa, yhdessä viikossa, Tilaajan reklamaatiosta, on Tilaaja oikeutettu tekemään tai teettämään palvelun itse tai ulkopuolisella ja perimään Palveluntuottajalta tästä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.

Palveluntuottajan on kirjattava reklamaation yksityiskohdat ylös (päivämäärät, mistä oli kyse, mitä sovittiin) ja lähetettävä tiedot sähköpostitse sopimuksen yhteyshenkilölle tiedoksi. Raportit ja yhteenveto reklamaatioista toimitetaan Tilaajan yhteyshenkilöille kerran vuodessa.

Tilaaaja voi perustellusta syystä esimerkiksi silloin, kun sopimuksen hoidossa on ilmennyt ongelmia, vaatia palveluntuottajalta selvitystä yrityksen taloudellisesta ja teknisestä suorituskyvystä. Palveluntuottajan on toimitettava tällöin viipymättä vaaditut todistukset ja selvitykset.

Palveluntuottaja varautuu tilaajan kanssa pidettäviin kokouksiin ja lisäksi ongelmatilanteista johtuviin tapaamisiin tarpeen mukaan.

Mikäli Palveluntuottaja on saanut kaksi kirjallista reklamaatiota, eikä tilanne ole niiden jälkeen korjaantunut sovittulle palvelukuvauksen mukaiselle puhtaustasolle, on Tilaaajalla oikeus purkaa sopimus päättymään ilmoitetun ajan kuluttua. Tilaaajalla on myös oikeus purkaa sopimus, mikäli palveluntuottaja syyllistyy olennaiseen virheeseen tai puutteeseen palvelun tuottamisessa. Olennaiseksi virheeksi katsotaan se, että siivouspalvelu poikkeaa olennaisesti sille tässä liitteessä asetetuista vaatimuksista tai palveluntuottaja laiminlyö sopimuksen mukaisia tehtäviään. Myös raportoinnin tai laadunvalvonnan laiminlyönti oikeuttaa sopimuksen purkamiseen. Sen lisäksi Tilaaaja voi purkaa sopimuksen seuraavista syistä: Tilaaaja saa toistuvasti perusteltuja valituksia tai reklamaatioita Palveluntuottajan toiminnasta, eikä Palveluntuottaja suorita korjaavia toimenpiteitä asian kuntoon saattamiseksi viipymättä saatuaan siihen Tilaaajalta kirjallisen kehotuksen.

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