

**SIIVOUSPALVELUSOPIMUS**  
**KORKEASAAREN ELÄINTARHA**  
TOIMITILAT

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## SISÄLLYSLUETTELO

1. SOPIMUSOSAPUOLET .....	2
2. SOPIMUSKOHTEET JA SOPIMUSHINTA .....	2
3. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA .....	2
4. SOPIMUKSEN SISÄLTÖ .....	2
4.1 Ylläpitosiivous .....	2
4.2 Erikseen tilattavat ylläpitosiivoustyöt .....	3
4.3 Perussiivoukset ja ikkunoiden pesut .....	3
4.4 Kangaspyyherullat, käsi- ja wc-paperit, saippuat, roskapussit ja vaihtomatot .....	3
4.5 Eritesiivoukset.....	3
5. PALAUTTEIDEN JA REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY .....	4
5.1 Palaute .....	4
5.2 Reklamaatio .....	4
6. PALVELUNTUOTTAJAN RESURSSIT .....	4
6.1 Työvoima.....	4
6.2 Alihankkijat.....	4
7. SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA .....	5
7.1 Palvelun laadun ja toiminnan tavoitteet ja niiden arviointi .....	5
7.2 Vikailmoitukset .....	5
7.3 Sosiaalitulat ja sähköauton tolppapaikka .....	5
8. TILAAJAN MYÖTÄVAIKUTTAMINEN.....	5
9. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN .....	6
10. PALVELUMAKSUT JA HINNANTARKISTUKSET .....	6
11. LASKUTUS JA MAKSUEHDOT .....	6
12. YHTEYSHENKILÖT .....	7
13. SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN .....	7
14. ERIMIELISYYDET .....	7
15. YLEISET SOPIMUSEHDOT.....	8

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 1. SOPIMUSOSAPUOLET

**Tilaaaja** Helsingin kaupunki, Korkeasaaren eläintarha

**Tuottaja** Helsingin kaupungin Palmia -liikelaitos

## 2. SOPIMUSKOHTEET JA SOPIMUSHINTA

Sopimuksen kohteena ovat Korkeasaaren eläintarhan toimitilat:

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1. Africasia, Amazonia ja Paviaanilinna | 8. Rivitalorakennuksen yleiset tilat |
| 2. Eläinlääkärin tilat                  | 9. Saarenavartijan tupa              |
| 3. Karhulinna                           | 10. Toimistorakennukset              |
| 4. Laivarannan lipunmyyntitilat         | 11. Vanha Odotushuone                |
| 5. Luontokoulu Arkki                    | 12. Visenttien kurkistustila         |
| 6. Metalliverstas                       | 13. Väentupa                         |
| 7. Mustikkamaan paviljonki              | 14. Yleisön wc- ja saniteettitilat   |

Sopimuksen kokonaishinta on: 89 900,00 euroa / vuodessa (arvonlisävero 0 %)

Tarkempi kuukausikohtainen erittely on sopimuksen liitteinä (liite 1).

Tämän sopimuksen piiriin voidaan lisätä sopimuskauden aikana myös muita tässä sopimuksessa mainitsemattomia sekä hinnoittelemattomia Korkeasaaren eläintarhan kohteita. Muista sopimuskauden aikana mahdollisesti tarpeellisista muutoksista palveluiden sisältöön ja muutosten vaikutuksista palveluntuottajalle maksettavaan sopimushintaan sovitaan kirjallisesti erikseen.

## 3. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA

1.1.2014 – toistaiseksi

## 4. SOPIMUKSEN SISÄLTÖ

### 4.1 Ylläpitosiivous

Tilojen ylläpitosiivous suoritetaan kohdekohtaisten palveluohjeiden mukaisesti arkipäivisin sekä viikonloppuisin. Kohdekohtaiset palveluohjeet ovat sopimuksen liitteenä (liite 2) Siivoustyöajoissa huomioidaan tilojen mahdolliset aikarajoitteet.

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

#### 4.2 Erikseen tilattavat ylläpitosiivoustyöt

Siivoustöitä voidaan tilata erilaisiin tapahtumiin tai muihin tilaisuuksiin, kuitenkin niin, että Palmian siivouspalveluilla on mahdollisuus ajoissa suunnitella tulevan viikon työt ja henkilöstöresurssi määrät. Tilaus tulee tehdä tarvittavaa siivoustyötä edeltävänä viikkona aina **torstaihin** mennessä. Tilaus tehdään Palmian ilmoittamalle yhteyshenkilölle. Sopimuksen liitteenä on erikseen tilattavien töiden palveluhinnasto (liite 3).

Sopimushinnat sisältävät seuraavat kiinteät tapahtumat ja lisäsiivoukset:

- Kissojen yö (2 kpl)
- hiihtoloman lisäsiivous
- pääsiäisviikon lisäsiivous
- jouluviikon lisäsiivous

#### 4.3 Perussiivoukset ja ikkunoiden pesut

Peruspesut ja ikkunan pesut tilataan ja laskutetaan erikseen. Palmian yhteyshenkilö voi suositella ja kertoa peruspesun tarpeesta kohdekohtaisesti Korkeasaaren eläintarhan yhteyshenkilölle. Yhteyshenkilö tekee päätöksen mahdollisesta perussiivouksesta ja/tai ikkunoiden pesujen tilauksesta. Perussiivoussopimukset tehdään aina kohdekohtaisesti. Perussiivoukset ja/tai ikkunanpesut suoritetaan aina yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti. Palmia vastaa työnjäljestä.

#### 4.4 Kangaspyyherullat, käsi- ja wc-paperit, saippuat, roskapussit ja vaihtomatot

Sopimushinnat eivät sisällä kangaspyyherullia ja -automaatteja, käsi- ja wc-papereita eikä saippuoita. Palmian yhteyshenkilö tilaa tarvittavat saniteettitarvikkeet ja laskuttaa niistä kulutuksen mukaan. Laskutus sisältää palvelumaksun.

Normaalit roskapussit sekä taukotilojen biopussit sisältyvät sopimushintaan. Muihin tiloihin tulevat biojätepussit tai muut erikoisjätepussit eivät sisälly sopimushintaan.

Vaihtomatot eivät sisälly sopimushintaan. Mattojen kappalemäärät ja tarvittavat vaihtovälit sovitaan yhteisesti ja Palmian yhteyshenkilö tilaa tarvittavat matot ja laskuttaa niistä kulutuksen mukaan. Laskutus sisältää palvelumaksun.

#### 4.5 Eritesiivoukset

Toimitilahuoltaja poistaa eritteen huomattessaan siivoustarpeen. Tällöin toimitilahuoltaja ilmoittaa tilanteesta palveluesimiehelleen sekä mahdollisuuksien mukaan todentaa tilanteen valokuvalla. Eritesiivoukset laskutetaan erikseen.

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 5. PALAUTTEIDEN JA REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY

### 5.1 Palaute

Tilaaajan havaitessa poikkeaman siivouspalvelunlaadussa on hänen annettava mahdollisimman pian palautetta poikkeamasta Palmian nimeämälle yhteyshenkilölle. Palveluntuottajalla on oikeus korjaaviin toimenpiteisiin Korkeasaaren eläintarhan yhteyshenkilön kanssa yhteisesti sovittun aikataulun mukaisesti.

### 5.2 Reklamaatio

Mikäli palvelun taso ei ole korjaantunut palautteista huolimatta ja laatu poikkeama on vähäistä huomattavampi, Korkeasaaren eläintarhan yhteyshenkilö voi tarvittaessa tehdä kirjallisen reklamaation. Reklamaatio lähetetään reklamaatiolomakkeessa ilmoitettuun postiosoitteeseen tai sähköisesti lomakkeessa ilmoitettuihin osoitteisiin. Reklamaation jälkeen sovitaan yhteisesti mahdollisista hyvitystoimenpiteistä. Liitteenä reklamaatiolomake (liite 4).

Siivouspalvelun laiminlyönti tai epäonnistuminen todetaan yhteisesti Korkeasaaren eläintarhan ja Palmian kesken.

## 6. PALVELUNTUOTTAJAN RESURSSIT

### 6.1 Työvoima

Palmia käyttää ammattitaitoista työvoimaa. Palmia on vastuussa työntekijänsä perehdyttämisestä kohteeseen ja työturvallisuudesta. Uuden kohteen aloituksessa Palmian edustaja on paikalla riittävän monta kertaa. Palmialla on oikeus vaihtaa henkilöstöä kohteessa tarvittaessa, mutta ilmoittaa pysyvästä vaihdoksesta aina tilaajalle.

Työntekijät eivät saa tuoda kohteeseen ulkopuolisia henkilöitä. Kohteissa työskentelevien työntekijöiden on käytettävä työssä ollessaan työnantajan työasua sekä kuvallista henkilökorttia.

### 6.2 Alihankkijat

Palmia tuottaa palvelut pääsääntöisesti itse. Korkealla olevien tai vastaavien erityisikkunoiden pesut teetämme pääsääntöisesti alihankintana. Mahdollisesti myös muita perussiivoukseen liittyviä töitä voidaan teettää alihankintana. Palmia vastaa alihankkijansa työstä ja sen tuloksista kuten omastaan.

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 7. SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA

### 7.1 Palvelun laadun ja toiminnan tavoitteet ja niiden arviointi

Palmian yhteyshenkilö suorittaa säännöllisesti ylläpitosiivouksen omavalvontaa. Palmian yhteyshenkilön ja Korkeasaaren eläintarhan yhteyshenkilön yhteisiä laadunseurantoja tehdään kohteissa kaksi (2) kertaa vuodessa. Laadunseuranta päivät sovitaan yhteisesti. Laadunseurannassa tarkistetaan onko tilaajan ostama siivouksen laatutaso toteutunut.

Ylläkuvattu laadunseuranta tehdään aina heti tarkistettavien tilojen siivouksen jälkeen. Laadunseurannassa täytetään laadunseurantalomake jonka tilaajan edustaja ja Palmian edustaja allekirjoittavat.

Kehittämiskokouksia Palmian ja Korkeasaaren eläintarhan yhteyshenkilöiden välillä pidetään yksi - kaksi (1-2) kertaa vuodessa. Kehittämiskokouksissa käydään yhteisesti läpi tulleet palautteita sekä laadunseurantojen tuloksia. Kokouksissa voidaan sopia myös tulevista perussiivoustarpeista ja ajankohdista. Kokouksien koolle kutsujana toimii tilaaja ja kokoukset pidetään tilaajan järjestämissä tiloissa.

### 7.2 Vikailmoitukset

Palveluntuottajan huomattessa tilaajan tiloissa puutteita tai mahdollisia vikoja, on palveluntuottajalla velvollisuus ilmoittaa niistä välittömästi tilaajalle.

### 7.3 Sosiaalitilat ja sähköauton tolppapaikka

Asiakas osoittaa Palmian työntekijöiden käyttöön tehtävien hoitamiseksi tarvittavat sosiaali- ja pukeutumistilat sekä asianmukaiset siivous- ym. komerot sekä varastotilaa työvälineitä ja -koneita varten.

Asiakas osoittaa sopivan paikan Palmian sähköauton säilytykseen sekä lataukseen.

## 8. TILAAJAN MYÖTÄVAIKUTTAMINEN

Tilaajan on myötävaikutettava sopimuksen täyttymiseen niin, että Palmialla on mahdollisuudet suoriutua sopimuksen velvoitteista.

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 9. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Sopimuksesta sekä siihen tehtävistä muutoksista päättää tilaaja. Muutoksien kohtuullisesta aikataulusta sekä mahdollisesta laatutason muutoksesta sovitaan yhteistyössä Palmian kanssa.

Sopimuskauden aikana mahdollisesti tarpeellisista muutoksista palveluiden sisältöön (esim. muutokset tilatyypeissä tai siivoustaajuustiheyksissä) ja muutosten vaikutuksista palveluntuottajalle maksettavaan sopimushintaan sovitaan kirjallisesti erikseen. Muutokset liitetään tämän sopimuksen kohdekohtaisiin tietoihin (liite 1 ja 2).

Sopimusta ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta, paitsi silloin kun jommankumman osapuolen toiminta liikkeenluovutuksena siirtyy toimintoja jatkavalle oikeushenkilölle. Sopimusosapuolen mahdollisessa uudelleen organisoitumistilanteessa tämä sopimus vastuineen ja velvoitteineen siirtyy automaattisesti sopimusosapuolen toimintoja jatkavalle oikeushenkilölle.

## 10. PALVELUMAKSUT JA HINNANTARKISTUKSET

Palvelumaksut ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa. Palvelumaksut sisältävät kaikki siivoustyöstä aiheutuneet kustannukset, palkat sivukuluineen, puhdistusaineet, välineet, koneet sekä työnjohdon

Palvelumaksut ovat kiinteästi voimassa vuoden 2014 loppuun asti. Mahdollisten toiminnallisten muutosten aiheuttamasta hinnanmuutostarpeesta sovitaan kohdekohtaisesti erikseen. Vuotuiset Palmia -liikelaitoksen hinnanmuutokset määräytyvät Helsingin kaupungin talousarvion noudattamisohjeiden mukaisesti palvelunsisällön pysyessä ennallaan.

## 11. LASKUTUS JA MAKSUEHDOT

Palvelumaksu suoritetaan kuukausittain. Keikkaluontoisissa töissä palvelumaksu suoritetaan jälkikäteen laskua vastaan hyväksytyyn palvelun suorituksen jälkeen.

Maksuehto on 14 pv netto.

Maksun viivästyessä on tilaaja velvollinen maksamaan viivästyskorkoa kulloinkin voimassaolevan korkolain mukaan.

Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 12. YHTEYSHENKILÖT

Sopimuksen yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijaosapuolelle sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava hyvissä ajoin sopimuksen toiselle osapuolelle.

### KORKEASAAREN ELÄINTARHA

*Ympäristökasvattaja*  
Marjo Priha  
Puh 310 73038  
marjo.priha@hel.fi

*Hallintopäällikkö*  
Irmeli Lind  
Puh 310 78422  
irmeli.lind@hel.fi

### PALMIA

*Palveluesimies*  
Helle Kalda  
Puh 310 70756  
helle.kalda@palmia.fi

*Palvelupäällikkö*  
Kaisa Arminen  
Puh 310 72569  
kaisa.arminen@palmia.fi

## 13. SOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

Tämä sopimus on kirjallisesti irtisanottavissa molemmiin puolin kolmen (3) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Mahdollisesta sopimuksen irtisanomisesta neuvotellaan ennen kirjallisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä. Lisäksi on voimassa mitä yleisissä sopimusehdoissa on säädetty sopimuksen päättämisestä.

## 14. ERIMIELISYYDET

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan yhteisten neuvottelujen kautta.



Siivouspalvelut  
Immonen Susanna

13.11.2013

## 15. YLEISET SOPIMUSEHDOT

Niiltä osin, mitä ei ole tässä sopimuksessa tai sen liitteissä sovittu, noudatetaan Palmian yleisiä sopimusehtoja (liite 5).

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Helsingissä 16.12.2013

\_\_\_\_\_  
Jukka Salo  
Korkeasaaren eläintarha

\_\_\_\_\_  
Jaana Kujala  
Palmia

LIITTEET	Liite 1	Kuukausikohtainen hintaerittely
	Liite 2	Toimitilojen palveluohjeet
	Liite 3	Erikseen tilattavien töiden palveluhinnasto
	Liite 4	Reklamaatiolomake
	Liite 5	Palmian yleiset sopimusehdot