



Helsinki

Kaupunkiympäristö
Rakennukset ja yleiset alueet
Ylläpito

KATU- JA PUISTOALUEIDEN PALVELUSOPIMUS 2019-2021

SOPIMUSASIAKIRJA

28.11.2018



Helsinki

10.7.2018

SISÄLLYSLUETTELO

1	YLEISTÄ.....	4
2	TILAAJA JA PALVELUN TUOTTAJA	4
2.1	Tilaaja	4
2.2	Palveluntuottaja	4
2.3	Sopimus.....	5
2.4	Sopijapuolet.....	5
3	SOPIMUKSEEN LIITTYVÄT ASIAT	6
3.1	Sopimusasiakirjat.....	6
3.2	Määrälaskenta	6
3.3	Sopimusasiakirjojen julkisuus	6
3.4	Sopimusaika	6
3.5	Sopimuksenaikaisten sisältömuutosten tarkistaminen.....	6
	Sopimuksen sisältöä ei tarkisteta sopimuskauden aikana.....	6
3.5.1	Työvoimamääräykset	7
3.5.2	Luvat ja ilmoitukset.....	7
3.5.3	Verovelkatodistus, LEL-, TEL- todistukset.....	7
3.6	Omistusoikeus irrotettaviin aineksiin.....	7
4	SOPIMUSMUOTO JA SOPIMUSSUHTEET	7
4.1	Sopimusmuoto ja maksuperuste.....	7
4.2	Sopimussuhteet.....	8
5	TUOTTAJAN SUORITUSVELVOLLISUUS	8
5.1	Pääsuoritusvelvollisuus	8
5.2	Sivuvelvollisuudet	8
6	SANKTIOT.....	8
6.1	Tehtäväkohtaiset sanktiot.....	8
6.2	Sopimuksen purkaminen	9
7	VAKUUDET JA VAKUUTUKSET.....	10
7.1	Palvelun tuottajan vakuudet.....	10
7.1.1	Työn sopimusajan vakuus.....	10
7.1.2	Takuaika ja takuuajan vakuus	10
7.2	Palvelun tilaajan vakuudet.....	10
7.2.1	Tilaajan vakuus	10
7.2.2	Tilaajan vastuu	10
7.3	Vastuu tilaajan omaisuudelle aiheutetusta vahingosta	10
7.4	Vastuu kolmannelle osapuolelle	10
8	TILAAJAN MAKSUVELVOLLISUUS	11
8.1	Sopimushinta.....	11

8.2	Vuosittainen sopimushinta	11
8.3	Hintasidonnaisuudet	12
8.4	Muutos- ja lisätyöt.....	12
8.5	Sopimushinnan maksaminen.....	13
9	RISTIRIITTAISUUKSIEN RATKAISEMINEN.....	13

LIITTEET

1. Turvallisuusasiakirjat
2. Maksuerätaulukko
3. Työohjelmat (Läntinen alue, Pohjoinen alue, Yleinen osuus ja Tukipalvelut)

10.7.2018

1 YLEISTÄ

Tämä rakennettujen alueiden (katualueet, puistoalueet sekä niityt, pienvedet ja viheralueiden erityiskohteet) palvelusopimus perustuu sopijaosapuolten väliseen kumppanuuteen. Kumppanuusperiaatteet on sovittu edellisen organisaation mukaisen katu- ja puisto-osaston ja Helsingin rakentamispalveluliikelaitos Staran välisessä kumppanuussopimuksessa. Kumppanuussopimukseen on kirjattu kaikki sopijapuolten yhteiset tavoitteet ja tehtävät.

2 TILAAJA JA PALVELUN TUOTTAJA

2.1 Tilaaja

Tilaajana toimii kaupunkiympäristön ylläpitopalvelu, josta jäljempänä käytetään nimeä tilaaja.

Tilaajan sopimusasioista vastaavana toimii Kaisa Komulainen 09-310 22828.

Sopimuskokonaisuuden teknisistä asioista vastaavana toimii Tarja Myller, puh. 09-310 38538.

Käytännön töissä toimivat tilaajat:

- Länsi, keskusta-alue: katujen osalta Tarja Myller, puh. 09-310 38538 ja puistojen osalta Pekka Engblom, puh. 09-310 38525
- Länsi, keskustan ulkopuolella: katujen osalta Tommi Juntunen, puh. 09-310 39224 ja puistojen osalta Pekka Engblom, 09-310 38525
- Pohjoinen: katujen osalta Tuomas Lautaniemi, puh. 09-310 39463 ja puistojen osalta Kari Ojamies, puh. 09-310 38440
- Kaupunkiluonto: Päivi Islander, puh. 09-310 38649
- Katurakenteet: XX, puh. XX
- Viheralueiden erityiskohteet: Päivi Apajalahti, puh. 09-310 38523
- Katu- ja puistopuut Juha Raisio, puh. 09-310 38431
- Vapaaehtoistyö Armi Koskela 09-310 39652

Sopimuksessa toimivat aluekohtaiset valvojat:

- Länsi: Peter Fahlström, puh. 09-310 64378
- Pohjoinen: Markku Sorsa, puh. 09-310 39788

2.2 Palveluntuottaja

Palveluntuottajana toimii Helsingin rakentamispalveluliikelaitos Stara, josta jäljempänä käytetään myös nimeä tuottaja tai urakoitsija. Palveluntuottaja toimii tähän sopimukseen kuuluvissa ylläpitotöissä lainsäädännön tarkoittamana pääasiallista määräysvaltaa käyttävänä työnantajana sekä vastaa päätoteuttajan velvollisuuksista palvelu- ja ylläpitosisojimusten mukaisessa työssä.

Staran vastuuhenkilönä toimii Ville Alatyppö, puh. 09-310 39943.

10.7.2018

2.3 Sopimus

Sopimus tai pääsopimus tarkoittaa tilaajan tuottajan välillä tehtyä sopimus.

2.4 Sopijapuolet

Sopijapuolet tarkoittaa tässä sopimuksessa määriteltyjä tilaajaa ja palveluntuottaja

10.7.2018

3 SOPIMUKSEEN LIITTYVÄT ASIAT

3.1 Sopimusasiakirjat

Palvelusopimusasiakirjat ja niiden keskinäinen pätevyysjärjestys on seuraava:

1. Sopimusasiakirja
2. Sopimuskatselmuspöytäkirja
3. Neuvottelumuistiot
4. Tarjouspyyntö ja ennen tarjouksen antamista annetut kirjalliset lisäselvitykset
5. Työohjelmat (yleinen osuus, läntinen alue, pohjoinen alue ja tukipalvelut) liitteineen
6. Tarjoukset liitteineen
7. Alueurakan yleiset sopimusehdot AYSE 2003*

* Merkittävä asiakirjaa ei lähetetä tarjouspyynnön mukana, vaan tarjoaja hankkii sen itse.

3.2 Määrälaskenta

Tilaaaja on suorittanut määrälaskennan yleisten alueiden rekisterin huhtikuun 2018 tietoihin perustuen.

Tilaaaja edellyttää, että sopimustarjous tehdään annettujen määrätietojen perusteella sekä huomioiden vuonna 2018 valmistuvien katu- ja puistokohteiden määrät, jotka eivät määrälaskennassa ole olleet mukana. Valmistuvista katu- ja puistokohteista saa lisätietoa kaupunkiympäristön rakennuttamispalvelun infrayksiköistä.

Lisäksi tilaaaja edellyttää, että sopimustarjous tehdään huomioiden HKL:n/HSL:n reittimuutokset, joista saattaa aiheutua ylläpitoluokitusmuutoksia.

3.3 Sopimusasiakirjojen julkisuus

Tähän hankintaan ja sitä koskeviin asiakirjoihin sovelletaan yleisten asiakirjojen julkisuutta koskevia säännöksiä ja kuntalain säännöksiä.

3.4 Sopimusaika

Sopimusaika on 1.1.2019–31.12.2021.

3.5 Sopimuksenaikaisten sisältömuutosten tarkistaminen

Sopimuksen sisältöä ei tarkisteta sopimuskauden aikana.

10.7.2018

3.5.1 Työvoimamääräykset

Palvelun tuottaja on velvollinen pitämään ajan tasalla olevaa luetteloa niistä henkilöistä, joilla on voimassa oleva lupa palvelusopimuksen piirissä työskentelyyn.

Tilaaajan ohjeet henkilötunnisteista on esitetty liitteessä 1A.1.b turvallisuussäännöt ja menettelyohjeet.

3.5.2 Luvat ja ilmoitukset

Palvelun tuottajalle kuuluu sopimusalueen hallintaan, toiminnan järjestelyyn ja huoltoon liittyvien lupien hankkiminen ja ilmoitusten tekeminen, kuten mahdollisesti tarvittavat vuoro-, yö- ja pyhätyöluvat, kaivuluvat, tilapäiset liikennejärjestelyluvat, rakennusvalvontaviranomaisten edellyttämät luvat ja ilmoitukset sekä ympäristölainsäädännöstä aiheutuvat ilmoitukset.

Kaupunkialueella tilaaja vastaa maisematyöluvan edellyttämän katselmuksen järjestämisestä ja tarvittaessa maisematyöluvan hakemisesta. Tilaaja tarkistaa ja allekirjoittaa maisematyölupahakemukset.

3.5.3 Verovelkatodistus, LEL-, TEL- todistukset

Palvelun tuottajan tulee aliurakoitsijoita käyttäessään huolehtia tilaajavastuulain tarkoittamista toimenpiteistä. Ulkopuolisen työvoiman käyttämisen osalta on noudatettava sopimuksia ja kaupungin pysyväispäätöksiä.

Palvelun tuottajan tulee pyydettyä esittää tilaajalle mahdollisten aliurakoitsijoiden selvitykset verojen ja työnantajamaksujen suorittamisesta.

Palvelun tuottaja ei saa käyttää sellaista aliurakoitsijaa tai näiden alihankkijaa, joka ei ole toimittanut vaadittuja selvityksiä.

3.6 Omistusoikeus irrotettaviin aineksiin

Omistusoikeus sopimusalueelta irrotettaviin käyttökelpoisiin aineksiin mm. luonnonkivet kuuluu tilaajalle, mutta ne jäävät tuottajan haltuun. Tuottaja on velvollinen käyttämään näitä materiaaleja myöhemmin tilaaajan hankkeissa ilman erillistä korvausta.

4 SOPIMUSMUOTO JA SOPIMUSSUHTEET

4.1 Sopimusmuoto ja maksuperuste

Urakkamuoto on kokonaishintaurakka ajalle 1.1.2019 - 31.12.2021.

Maksuperusteena on hyväksytyssä tarjouksessa esitetyt hinnat, jotka tarkistetaan kohdan 8.1 mukaan.

Työohjelmissa ja tuotekorteissa määritellään, mitkä tehtävät ja tuotanto-osat ylläpitotöistä sisältyvät palvelusopimukseen ja mitkä työosuudet tilataan lisätilauksin.

10.7.2018

4.2 Sopimussuhteet

Palvelun tuottaja voi teettää osan töistä aliurakoitsijoilla. Palvelun tuottaja vastaa aliurakoitsijan töistä kuten omistaan. Tilaaja pidättää oikeuden hyväksyä tai hylätä palvelun tuottajan esittämät aliurakoitsijat.

5 TUOTTAJAN SUORITUSVELVOLLISUUS

5.1 Pääsuoritusvelvollisuus

Katu- ja puistoalueilla hoito- ja kunnossapitotöiden pääsuoritusvelvollisuus kuuluu kaikilla sopimukseen kuuluvilla alueilla tuottajalle. Tuottaja on velvollinen sovittua hintaa vastaan tekemään palvelusopimuksen ja siinä noudatettavaksi määrättyjen sopimusasiakirjojen edellyttämät ylläpitoon liittyvät työt, tehtävät ja toimenpiteet päätoimittajan velvollisuuksineen. Tuottajalle kuuluvat kaikki suoritukset, joita sovitun laadun ja työtuloksen aikaansaaminen edellyttää.

5.2 Sivovelvollisuudet

Sopimukseen sisältyy myös päätoteuttajan tiedonantovelvollisuus verottajalle ja työvoimaviranomaisille.

6 SANKTIOT

6.1 Tehtäväkohtaiset sanktiot

Tilaaja voi antaa palvelun tuottajalle kirjallisen muistutuksen tai määritellä sakon, kun:

- Tuottaja laiminlyö yksittäisen tehtävän suorituksen eikä ole toimittanut tilaajalle määräaikaan mennessä tyydyttävää poikkeamaraporttia.
- Tuottaja poikkeaa tehtävän suoritusohjeista tai toteuttaa tehtävän muulla tavoin puutteellisesti eikä ole toimittanut tilaajalle määräaikaan mennessä tyydyttävää poikkeamaraporttia.
- Tuottajan toteuttaman ylläpitotehtävän laatu ei täytä laatuvaatimuksia. Laatu-poikkeama määräytyy palvelusopimuksen liitteenä olevien ylläpidon tuotekorttien mukaisesti eikä ole toimittanut tilaajalle määräaikaan mennessä tyydyttävää poikkeamaraporttia.
- Tuottaja laiminlyö sovitun dokumentoinnin tai tekee dokumentoinnin puutteellisesti tai esittää dokumentissa tosiasioita vastaamattomia tietoja (esimerkiksi laadun raportointi, työmaapäiväkirja, turvallisuussuunnitelma jne.).
- Tuottaja laiminlyö turvallisuusohjeet tai toimii turvallisuutta vaarantavasti.

10.7.2018

- Muut vakavat laiminlyönnit, joita edellä ei ole mainittu.

Muistutus tai sakko ei vapauta palvelun tuottajaa tekemästä sopimuksessa tarkoitettua työtä. Muistutuksen tai sakon saatuaan palvelun tuottajan tulee viikon kuluessa tehdä kirjallinen selvitys millä toimenpiteillä poikkeamat tai laiminlyönnit saadaan korjatuksi ja vältettyä tämän jälkeen. Tilaajalla on myös oikeus tällaisissa tapauksissa tilata työ muualta ja periä kustannukset tuottajalta.

Muistutus dokumentoidaan ja käsitellään työmaakokouksessa. Muistutus yksilöidään niin, että siitä selviää laiminlyönnin aika, paikka ja toteamistapa. Toinen 30 vuorokauden sisällä samasta syystä tai samaan tehtävään liittyvästä asiasta annettu kirjallinen muistutus johtaa sakkoon. Vaaraa aiheuttavasta poikkeamasta voidaan antaa suoraan sakko. Sakon jälkeen seuraava laiminlyönti samassa asiassa tai tehtävässä johtaa automaattisesti uuteen sakkoon.

Sanktiot ovat seuraavat:

Poikkeama	ensimmäinen kerta	toinen kerta samoista kohteista	seuraavat kerrat samoista kohteista
Puutteellinen työsuoritus, laatu-poikkeama	muistutus	500€	750€
Tehtävän laiminlyönti (ei aiheuta vaaraa)	muistutus	1000 €	2000 €
Dokumentoinnin laiminlyönti tai puutteellinen dokumentointi	muistutus	500 €	750 €
Turvallisuuden laiminlyönti	2000 €	4000 €	palvelun tuottajan edustajan vaihto
Tehtävän laiminlyönti (vaaraa aiheuttava)	2000 €	4000 €	palvelun tuottajan edustajan vaihto
Muut vakavat laiminlyönnit	muistutus	1000 €	2000 €

Tehtävien toistuvat puutteet ja laiminlyönnit, joista on edellä olevan mukaisesti huomautettu ja/tai sakotettu ovat sopimuksen tarkistus- tai purkuperuste.

6.2 Sopimuksen purkaminen

Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli palvelun tuottaja ei noudata sovittua töiden aloitusajankohtaa, työ ei täytä sovittuja laatuvaatimuksia tai palvelun tuottaja muiltakin osin oleellisesti laiminlyö sopimuksen mukaiset velvoitteensa.

10.7.2018

7 VAKUUDET JA VAKUUTUKSET

7.1 Palvelun tuottajan vakuudet

7.1.1 Työn sopimusajan vakuus

Sopimusajan vakuutta ei aseteta.

7.1.2 Takuu-aika ja takuuajan vakuus

Hoitotehtäville ei ole takuu-aikaa.

Palvelusopimuksen hintaan kuuluvissa kunnossapitotöissä ei ole takuu-aikaa.

Palvelusopimukseen liittyvissä kunnossapidon lisätöissä on kahden vuoden takuu-aika.

Tuottajan aliurakoitsijoilla teettämässä töissä vaadittavat takuuajat sitovat myös tuottajaa.

7.2 Palvelun tilaajan vakuudet

7.2.1 Tilaajan vakuus

Tilaaja ei anna maksuvelvollisuutensa täyttämistä tuottajalle vakuutta.

7.2.2 Tilaajan vastuu

Tilaaja vastaa antamiensa tietojen ja ohjeiden paikkansapitävyydestä ja asettamiensa laatuvaatimusten mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Tilaajan vastuulla eivät ole pinta-alatietojen puutteellisuudet, esim. edellisenä vuonna valmistuneet kohteet.

Jos vahinko kolmannelle osapuolelle tai kaupungille on aiheutunut, vaikka tuottaja on noudattanut tilaajan antamia ohjeita ja tehnyt työn tilaajan asettamien laatuvaatimusten mukaisesti, vastaa tilaaja vahingosta aiheutuneista kustannuksista.

7.3 Vastuu tilaajan omaisuudelle aiheutetusta vahingosta

Palvelun tuottaja vastaa vakuutuksista riippumatta tilaajalle tai tilaajan omaisuudelle mahdollisesti aiheuttamastaan vahingosta. Vahingosta tulee aina seuraavan arkipäivän (ma-pe) kuluessa ilmoittaa aluekohtaiselle tilaajalle.

Palvelun tuottajan tulee kustannuksellaan ensisijaisesti saattaa ennalleen, korjata tai uusita rikkomansa tai vaurioittamansa tilaajan omaisuus tai ellei se ole mahdollista, tulee korjaamisesta sopia tilaajan kanssa muulla tavoin.

7.4 Vastuu kolmannelle osapuolelle

Tapauksissa, joissa kunta saattaa kunnossa- ja puhtaanapitolain tai järjestyslain perusteella tai muuten laillisena kadun- ja tienpitäjänä tai vastaavalla perusteella olla laillisessa korvausvastuussa kolmanteen henkilöön nähden, vahinkotapausten korvauskäsittelyn hoitaa hallinto- ja lakipalvelut vahingonkorvausmenettelynsä mukaisesti. Palvelun tuottaja on velvollinen antamaan tarvittavat tiedot ja selvitykset hallinto- ja lakipalvelulle 3 viikon kuluessa.

10.7.2018

Tuottajan on kuitenkin aiheuttamissaan vahinkotapauksissa ja sopimusvelvoitteidensa laiminlyönneissä mahdollista itse hoitaa korvauskäsittely suoraan kolmannen osapuolen kanssa. Palvelun tuottajan on pidettävä luetteloja kaikista vahinkotapauksista ja päätöksistä. Tilajaalla on oikeus tutustua kaikkiin palvelun tuottajan suoraan hoitamien vahinkotapausten asiakirjoihin.

8 TILAAJAN MAKSUVELVOLLISUUS

8.1 Sopimushinta

Sopimushinnat ovat kalenterivuositain kiinteitä kokonaishintoja ilman arvonlisäveroa.

Sopimushinta sidotaan valtioneuvoston asetusta nro 1288/2000 noudattaen tilastokeskuksen kuukausittain julkaisemaan maarakennuskustannusindeksiin (2000 = 100) osaindeksiin seuraavasti: 75 % sidotaan osaindeksiin H.

Edellä laskettavasta indeksimuutoksesta otetaan huomioon urakka-hintaa muuttavana kaksi kolmasosaa (2/3).

Perusindeksinä käytetään maaliskuun 2018 indeksiä. Kukin maksuerä suoritetaan sopimuksessa mainitun suuruisena, mutta tarkistetaan jälkepäin heti, kun on saatu lasketuksi sen kuukauden indeksi, jonka aikana maksuerään oikeuttava työ on valmistunut. Maksuerä suurenee tai pienenee samassa suhteessa, kuin valmistumiskuukauden indeksiluku on suurempi tai pienempi sen kuukauden indeksilukua, johon urakkahinta on sidottu. Indeksikorjaus voidaan laskuttaa 1-4 kertaa vuodessa omana laskunaan ja vuosittainen maksuerätaulukko pysyy muuttumattomana. Tuottaja esittää laskun yhteydessä käyttämänsä indeksin laskukaavan. Laskukaava sovitaan viimeistään sopimus-katselmuksessa.

Vuoden 2019 sopimushintaa ei sidota indeksiin.

Yksikköhintoja ei sidota indeksiin.

8.2 Vuosittainen sopimushinta

Tuottajan tulee sisällyttää sovittuun hintaan kaikki tässä sopimuksessa mainittujen tehtävien toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset.

Hinnat on sovittu sopimuksen liitteenä olevissa tarjouslomakkeissa. Tuottajalla ei ole oikeutta yksipuolisesti siirtää tilauksen mukaisia kustannuksia tehtävästä toiselle eikä ylittää sopimushintaa.

Talvihoidon sopimushinta perustuu keskimääräisen talven kustannuksiin. Lumikuormat eivät sisälly sopimushintaan, vaan ne laskutetaan toteutuneiden kuormien mukaisesti perustuen kuljetetun lumen tilavuuteen.

10.7.2018

Lisäyksenä edellä olevaan:

- Tuottaja laskuttaa tilaajaa kuljettamansa lumen tilavuuden mukaan tarjouksen yksikköhinnan mukaisesti 30.4. mennessä toimittamaansa raporttiin perustuen.
- Lumenvastaanottoaikojen hoidosta aiheutuvat kustannukset katetaan tuottajan keräämillä lumen vastaanottomaksuilla. Tuottaja tekee talvikauden jälkeen 30.5. mennessä tilaajalle selvityksen lumen vastaanottoiminnan kustannuksista ja tuloista. Mikäli hyväksyttävät kustannukset ovat tuloja suurempia, tilaaja kattaa erotuksen lisätilauksella. Jos tulot ovat suurempia kuin kustannukset, tilaaja päättää, mihin ylläpitotoimintaan erotus käytetään.
- Tilaaja tulouttaa Staralle asiakkailta laskutettujen (pysäköintipalvelut) ajoneuvojen siirroista aiheutuneiden kustannusten hinausmaksun osuuden. Tuloutettavia kustannuksia ovat ylläpitoon liittyvät lähi- ja varastosierrot.
- Stara voi laskuttaa rakenteille, varusteille, laitteille, kasvillisuudelle, ym. aiheutettujen vaurioiden korvaukset aiheuttajalta, mikäli tekijä on tiedossa, ja käyttää tulot toiminnasta aiheutuvien kustannuksien kattamiseen.

8.3 Hintasidonnaisuudet

Sopimushinta on sidottu kohdassa 3.2 kuvattuihin määriin ja tämän sopimuksen laatuvaatimustasoon. Jos työmäärät merkittävästi ylittävät tai alittavat sovitun tai tilaajan määrärahatilanne muuttuu sopimushintaa ja/tai laatuvaatimuksia voidaan yhteisellä sopimuksella tarkistaa sopimuskauden kuluessa. Asiaa koskevat neuvottelut tulee käynnistää heti tilanteen ilmaannuttua.

8.4 Muutos- ja lisätyöt

Tuottaja on velvollinen tekemään palvelusopimukseen liittyviä lisätöitä tilaajan tilausta ja erilliskorvausta vastaan.

Kaikista lisätöistä, määrä- tai laatuvaatimusten muutoksista sekä näissä töissä käytettävistä yksikköhinnoista on sovittava tilaajan ja tuottajan kesken ennen ko. työhön ryhtymistä.

Tilaajalla on oikeus teettää lisätöitä muulla kuin tämän sopimuksen tarkoittamalla tuottajalla. Tuottajalla ei ole oikeutta tehdä oleellisia muutostöitä alueella ilman tilaajan suostumusta.

Jos tehtävien yksikkömäärät muuttuvat palvelun tuottajasta riippumattomista syistä tai syistä, joita palvelun tuottajalla ei ollut mahdollisuutta ottaa huomioon, sovitaan uudet yksikköhinnat tilaajan ja tuottajan kesken.

10.7.2018

Mahdolliset hyvitykset puolin ja toisin selvitetään viimeistään ennen sopimuksen viimeisen maksuerän suoritusta.

8.5 Sopimushinnan maksaminen

Palveluntuottaja laskuttaa tehdyt työt liitteenä olevan maksuerätaulukon mukaan. Mahdolliset muutokset sovitaan yhteistyössä tilaajan ja tuottajan kesken.

Laskujen maksuaika on 21 vrk siitä, kun maksukelpoinen lasku on esitetty tilaajalle.

9 RISTIRIITAISUUKSIEN RATKAISEMINEN

Riita-asioissa pyritään neuvottelemalla saavuttamaan molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu.

Riita-asiat, joista tilaajan ja tuottajan edustajat eivät voi keskenään sopia, viedään Helsingin kaupungin kansliapäällikön ratkaistavaksi.