



Puitesopimus

Kuopion kaupunki



Sisällys

1 Osapuolet	4
2 Sopimuksen tarkoitus ja kohde.....	4
3 Sopimuksen voimassaolo.....	5
4 Palveluista sopiminen ja niiden hinnoittelu.....	5
5 Palvelun tuottamiseen liittyvät tilat ja laitteet.....	5
6 Sopimuksen valvonta ja laadun hallinta	6
7 Huoltovarmuus ja jatkuvuuden hallinta	6
8 Salassapito ja henkilötietojen käsittely	7
9 Sovellettavat yleiset sopimusehdot.....	7
10 Laskutus ja erääntyminen.....	7
11 Sopimuserimielisyydet ja sovellettava pätevyysjärjestys.....	7
12 Sopimuksen siirto.....	7
13 Purkamisperusteet	8
14 Vakuutukset.....	8
15 Ylivoimainen este	8
16 Sopimuksen allekirjoitukset	8

Muutosloki

versio	pvm	Muutokset
versio 0.1	16.3	
versio 0.2	23.3	Lisätty kohtaan 2 Kuopion kaupungin strategiasta myös elinvoimaisuuden tukeminen (mm. tapahtumajärjestelyissä) Muutettu kohtaan 3. sopimuksen voimassaoloaikaan sopimuksen pituus ja jatkumo tois- taiseksi voimassa olevaksi ja määriteltä irtisanomisaika Tarkennettu kohtaan 7. huoltovarmuuden osuus
versio 0.3	21.6	Lisätty kohtaan 2: kuntalaisten hyvinvointiin liittyvät tavoitteet (mm. noudatettavat ravit- semussuositukset) ja ilmasto- ja ympäristönäkökulmat ja kestävä kehitys Lisätty kohtaan 2: (sis. laadunhallinnan ja seurannan kuvaukset)
versio 0.3	21.6	Lisätty kohtaan 4: Palvelusopimuksissa määritellään tarkemmin Tilaaja-Tuottaja -yhteis- työstä, jossa mm. yhteensovitetään sekä Tilaajien että Tilaajien käyttäjien (kuntalaisten) erilaisia tarpeita.
versio 0.3	21.6	Lisätty kohtaan 6: Lisäksi palvelun ja tuotannon laatua seurataan ja kehitetään Tilaajan ja Tuottajan välisessä yhteistyössä huomioiden käyttäjien tarpeet. Lisätty kohtaan 6: sis. laatuksiteerit ja huomioiden valtakunnalliset suositukset Lisätty kohtaan 6: Palvelusopimuksissa määritellään tarkemmin palvelukohtaiset laatu- kriteerit tai seurattavat mittarit. Palvelun Tuottaja huolehtii lisäksi siitä, että palvelun si- sältö ja laatu ovat Tilaajan kanssa sovitun mukaisia. Tuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään palveluaan. Tilaajalla on oikeus tehdä tarkastuskäyntejä, jolloin Tuottajalla on velvollisuus näyttää Tilaajan vaatimat palvelun tuottamiseen liittyvät dokumentit.



Käsitteet ja termit:

Puitesopimus

Puitesopimuksella tarkoitetaan tätä asiakirjaa, jolla sovitaan pidempiaikaisesta palvelutuotannon järjestämisestä.

Palvelusopimus

Sopimuskokonaisuus, joka sisältää yhden palvelun tai palveluryhmäkokonaisuuden toteuttamisen periaatteet yhdelle Kuopion kaupungin palvelualueelle tai taseyksikölle

Kohdekohtainen sopimus

Vain yhtä kohdetta (esim. yksi kiinteistö tai rajattu alue) koskeva erillinen palvelukokonaisuus, joka ei sisälly mihinkään Tilaajan ja Tuottajan väliseen isompaan palvelusopimuskokonaisuuteen

Tilaustyösopimus

Tilaajan erillistilauksesta tehty palvelukokonaisuus, joka ei sisälly mihinkään Tilaajan ja Tuottajan väliseen isompaan palvelusopimuskokonaisuuteen ja on luonteeltaan pääsääntöisesti projektimainen, kertaluonteinen tai ennalta määräämätön.

Tilaustyösopimuksissa määritetään palvelutehtävä, sen kohde, suoritus aika ja hinta tai hinnan määräytymisperuste sekä laskutus.



PUITESOPIMUS

1 Osapuolet

Tilaja:
Kuopion kaupunki
Tulliportinkatu 31
PL 228
70101 Kuopio
Y-tunnus: 2389832-7

Tuottaja:
Servica Oy
Saaristokatu 5
70620 Kuopio
Y-tunnus: 2947618-4

Jäljempänä myös Osapuoli (erikseen) tai Osapuolet (yhdessä).

2 Sopimuksen tarkoitus ja kohde

Tämän sopimuksen kohteena on pidempiaikainen ja strateginen tukipalvelujen palvelutuotannon järjestäminen puitejärjestelyinä Servica Oy:n (myöhemmin "Tuottaja") ja Kuopion kaupungin (myöhemmin "Tilaja") välillä.

Osapuolten tavoitteena on kehittää, laajentaa ja vahvistaa Osapuolten välistä jatkuvaa, pitkäaikaista, luottamuksellista ja avointa yhteistyötä ja kumppanuutta.

Tuottaja tuottaa omistaja-asiakkailleen tukipalveluja, kuten ruokapalveluja, puhtauspalveluja sekä kiinteistö- ja logistiikkapalveluja. Tuottaja voi tuottaa muita Tilajan toimintaa tukevia palveluja erikseen sovittaessa Tilajan toimeksiannosta ja lainsäädännön puitteissa. Tuottajan toiminnan tarkoituksena on varmistaa em. tukipalvelujen saatavuus tuottamalla niitä omistajilleen kilpailukykyiseen hintaan huomioiden niin normaaliolot kuin varautumisen erilaisiin häiriötilanteisiin. Tilajan tarkoituksena on tällä sopimuksella hankkia tarvitsemiensa tukipalvelujensa toteutus.

Tilaja on Tuottajan omistaja ja voi hankkia Tuottajan tuottamia palveluita käyttäen sidosyksikköhankintaa. Tuottaja on Tilajan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (ns. hankintalaki) 15 §:n mukainen sidosyksikkö. Puitesopimuksen voimassaolon edellytyksenä on sidosyksikköaseman säilyminen sopimuksen voimassa oloajan. Puitesopimus on tarkoitettu kattamaan Tilajan kaikkien yksiköiden, liikelaitosten sekä omistamiensa tytär- ja osakkuusyhtiöiden tarpeita. Tämän puitesopimuksen perusteella tuotettava palvelu koskee Tilajan toimivaltaisen toimielimen tai viranhaltijan päättämien palveluhankintojen toteuttamista, käyttäen sidosyksikköhankintamenettelyä siten, että Tuottaja tuottaa edellä mainitut palvelut Tilajalle.

Tämä puitesopimus ja sen nojalla laadittavat palvelusopimukset edellyttävät, että Tuottajan palvelutuotanto on yhteensopiva Tilajan strategisten tavoitteiden kanssa, huomioiden kiertotalouteen ja resurssiviisauteen liittyvät tavoitteet, kuntalaisten hyvinvointiin liittyvät tavoitteet (mm. noudatettavat ravitsemussuositukset), sosiaaliseen työllistämisen tavoitteet ja elinvoimaisuuteen liittyvät tavoitteet. Lisäksi sopimus edellyttää huomioimaan ilmasto- ja ympäristönäkökulmat ja kestävä kehityksen. Tilajan tavoitteena on myös luoda toimintaedellytykset Tuottajan toiminnan ennustettavuudelle ja pitkäjänteiselle laadun ja tuottavuuden kehittämiseksi.

Jokaisen tähän puitejärjestelyyn liittyvän palvelukokonaisuuden osalta tehdään erillinen palvelusopimus, joka sisältää palvelukuvaukset (sis. laadunhallinnan ja seurannan kuvaukset), hinnoitteluperiaatteet sekä vastuunjakotaulukot. Palvelusopimuksissa noudatetaan lähtökohtaisesti samoja ehtoja kuin tässä puitesopimuksessa. Tuottajan puitesopimuksen laatimishetkellä tarjoamien palvelujen



lisäksi voidaan neuvotella erillisiä palvelusopimuksia Tuottajan muille mahdollisille huollon tukipalveluille Tilaajan tarpeen mukaisesti. Laadittavien palvelusopimusten määrä ja sisältö voivat vaihdella puitesopimuksen voimassaoloaikana. Mahdolliset kohdekohtaiset sopimukset sekä tilaustyösopimukset täydentävät palvelusopimuksia tarpeen mukaan.

3 Sopimuksen voimassaolo

Sopimuskausi alkaa 1.1.2024 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta. Sopimus päättyy 31.12.2026.

Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mikäli sopimusta ei ole irtisanottu 12 kuukautta aikaisemmin. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on molempien osapuolten vapaasti irtisanottavissa noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa.

Puitesopimuksen päättyttyä, päättyvät myös tälle sopimukselle alisteiset muut sopimukset.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti. Irtisanomisaika lasketaan alkavaksi osapuolen toimivaltaiselle edustajalle osoitetun kirjallisen tai sähköisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Sopimus tulee voimaan, kun Tilaajan sopimuksen hyväksymistä koskeva päätös on saanut lainvoiman ja kun molempien osapuolten toimivaltaiset edustajat ovat sen allekirjoittaneet.

4 Palveluista sopiminen ja niiden hinnoittelu

Tuotannon määrästä ja laatutasosta, tuotantotavoista, tehtävistä töistä sekä yksityiskohtaisista hinnoitteluperusteista sovitaan erikseen erillisillä, tämän puitesopimuksen alaisuudessa olevilla palvelusopimuksilla, kohdekohtaisilla sopimuksilla tai tilaustyösopimuksilla.

Palvelut hinnoitellaan kustannusperusteisesti ja niihin kohdistetaan kaikki ne kustannukset, jotka palvelujen tuottamisesta aiheutuu. Tuottaja huolehtii, että Tilaajan edustajat saavat luotettavan selvityksen kustannusperusteisen hinnoittelun toteutumisesta.

Ennen seuraavan vuoden hinnoitteluperusteiden vahvistamista Tuottaja järjestää palvelutarpeesta ja hinnan muodostuksesta neuvottelun tilaajien ja omistajien kanssa toukokuun loppuun mennessä, jolloin määritellään seuraavan vuoden hinta. Hintoja tarkastetaan kuluvalle vuodelle elokuussa vastaamaan toteutuneita kustannuksia ja omistajien asettamaa tuotto-odotusta.

Tuottaja vastaa toimintansa kilpailukyvästä ja kehittämisestä omistajiensa asettamien tavoitteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa määritellään tarkemmin Tilaaja-Tuottaja -yhteistyöstä, jossa mm. yhteensovitaan sekä Tilaajien että Tilaajien käyttäjien (kuntalaisten) erilaisia tarpeita.

Palvelusopimuksissa on määritelty palveluittain sopimuksen muutosten hallinnasta. Kuitenkin erityisen pitkäkestoisessa tai useampaa palvelukohdetta samanaikaisesti koskevassa sulkemistapauksessa, joka edellyttäisi merkittävää Tuottajan resurssien uudelleenkehittämistä tai isompia työnantajan menettelytoimenpiteitä, kuten muutosneuvottelua, neuvotellaan sopimuksia koskevista muutoksista erikseen. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan Tuottajalle mahdollisimman pian saatuaan tietoonsa Tuottajan palvelutarpeeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja suunnitelmat.

5 Palvelun tuottamiseen liittyvät tilat ja laitteet

Tilojen hallinnasta sovitaan erikseen palvelusopimuksissa. Tuotantovälineiden ja -laitteiden omistajuus sekä vastuu niiden ylläpidosta ja uusimisesta on Tuottajalla, ellei palvelusopimuksessa toisin sovita.



Tilojen ja tuotantoverkoston kehittäminen on yhteistoiminta-aluetta, jossa yhteisellä pitkäjänteisellä kehittämisellä ja investointien suunnittelulla tavoitellaan taloudellista ja toiminnallista hyötyä molemmille osapuolille.

6 Sopimuksen valvonta ja laadun hallinta

Tuottaja valvoo toimintaansa ja siihen liittyviä riskejä kokonaisuutena sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan avulla.

Toiminnan ohjaus ja arviointi sekä parantaminen tehdään Tuottajan toimintajärjestelmän mukaisesti (ISO 9001:2015). Toimintajärjestelmä pitää sisällään toiminnan sisäisen ja ulkoisen auditoinnin. Lisäksi palvelun ja tuotannon laatua seurataan ja kehitetään Tilaajan ja Tuottajan välisessä yhteistyössä huomioiden käyttäjien tarpeet.

Laatukriteerit ja laadunhallinnan käytännöt huomioiden valtakunnalliset suositukset sovitaan palvelusopimuksissa ja sen liitteissä. Tuottaja vastaa, että palvelusopimuksissa sovitut palvelut hoidetaan sopimusliitteenä olevien palvelukuvausten (sis. laatukriteerit) mukaisesti. Tuottajalla on oikeus käyttää palvelujen toteuttamiseen alihankintaa, jonka työstä Tuottaja vastaa kuin omastaan. Tuottajalla on velvollisuus etukäteen ilmoittaa Tilaajalle käyttämänsä alihankkijat.

Tilaajan ja Tuottajan nimeämien yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa palvelutuotannon toteutumista sekä toimia palvelutuotannon yhteyshenkilöinä sopijaosapuolien välillä. Tuottaja järjestää säännöllisiä palvelusopimuskohtaisia tapaamisia palvelun laadun seurantaan varten. Palvelusopimuksissa määritellään tarkemmin palvelukohtaiset laatukriteerit tai seurattavat mittarit. Palvelun Tuottaja huolehtii lisäksi siitä, että palvelun sisältö ja laatu ovat Tilaajan kanssa sovitun mukaisia. Tuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään palveluaan. Tilaajalla on oikeus tehdä tarkastuskäyntejä, jolloin Tuottajalla on velvollisuus näyttää Tilaajan vaatimat palvelun tuottamiseen liittyvät dokumentit.

Sopimuksen seurannassa ja sen valvonnassa noudatetaan perussopimuksessa määritettyjä auditointi- ja tarkastusmenettelyjä. Palvelun Tuottaja huolehtii lisäksi siitä, että palvelun sisältö ja laatu ovat Tilaajan kanssa sovitun mukaisia. Tuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään palveluaan. Tilaajalla on oikeus tehdä tarkastuskäyntejä, jolloin Tuottajalla on velvollisuus näyttää Tilaajan vaatimat palvelun tuottamiseen liittyvät dokumentit."

Tilaajalle tulleet Tuottajaa koskevat reklamaatiot tulee toimittaa Tuottajan tietoon kirjallisena Tuottajan palautekanavien kautta 14 vrk:n kuluessa reklamaatiosta. Jos tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, reklamaatio on ilmoitettava Tuottajalle välittömästi. Tilaaja- ja käyttäjäasiakkaiden yhteydenotot sekä reklamaatiot dokumentoidaan Tuottajan toimesta ja välitetään tarvittaessa vastaavalle työnjohdolle toimenpiteitä varten. Palautteet käsitellään Tuottajan määrittelemän prosessin mukaisesti, minkä lisäksi palautteiden yhteenvedot sekä muut yhteisesti sovitut raportoitavat asiat käsitellään sovituisissa yhteistyöpalaverissa.

Tuottaja järjestää kyselyn asiakaskokemuksesta tilaaja- ja käyttäjäasiakkaille ja käsittelee tuloksia Tilaajaorganisaation kanssa vähintään kerran vuodessa. Tuottaja ja Tilaaja mahdollistavat yhteistyössä loppuasiakkaiden osallistamisen palvelujen kehittämiseen.

7 Huoltovarmuus ja jatkuvuuden hallinta

Tuottaja huomioi huoltovarmuuden edistämisen materiaalisessa varautumisessaan ja toimittajasopimuksissaan. Varautumisen ja valmiussuunnittelun tavoite on Tilaajan palvelutuotannon jatkuvuuden hallinta kaikissa olosuhteissa, häiriötilanteiden mukaisen toiminnan järjestäminen ja niistä toipuminen. Tuottaja sitoutuu täyttämään Tilaajan valmiussuunnitelman kriteerit. Tuottaja varautuu valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla siihen, että se pystyy tarjoamaan Tilaajalle sovitun palvelun kaikissa



normaaliolojen häiriötilanteissa. Poikkeusoloissa palvelutuotannon jatkuvuus turvataan huomioiden lainsäädännön ja viranomaisohjeiden vaatimukset sekä Tilaajan tarpeet ja toiminnan muutokset. Mahdolliset varautumiseen liittyvät merkittävät lisäkustannukset tai poikkeusoloista aiheutuvat kustannukset neuvotellaan tapauskohtaisesti erikseen sopimuksen yleisten hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti. Varautumisen neuvoteltavia lisäkustannuksia ovat mm. isoihin harjoituksiin osallistumiset, jotka vaativat Tuottajalta materiaalisia resursseja tai merkittävien henkilöresurssien varaamista.

Tuottaja vastaa oman valmiussuunnitelman tekemisestä ja ylläpidosta. Varautuminen perustuu normaaliolojen järjestelyjen varaan. Tuottajan suunnitelmassa varaudutaan varmistamaan palvelutuotannon jatkuvuus palvelutoimintaa todennäköisimmin uhkaavissa häiriötilanteissa. Tuottaja huolehtii omalta osaltaan palvelujen tuottamiseen liittyvistä resursseista ja varauksista. Mikäli Tuottaja käyttää alihankkijoita, varmistaa se alihankkijoidensa kanssa palvelujen jatkuvuuden kriittisten toimintojen osalta. Osapuolet varmistavat valmiussuunnittelun yhteensopivuuden ja päivittämisen säännöllisellä yhteistyöllä.

Lisäksi Tuottaja voi erillisillä sopimuksilla toteuttaa Tilaajalle muita yllä mainitsematta jätettyjä varautumisen materiaaleja ja palveluja.

8 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Osapuolet noudattavat toiminnassaan soveltuvin osin lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, ns. julkisuuslaki). Julkisuuslakia ei kuitenkaan suoraan sovelleta Tuottajaan julkisomisteisena osakeyhtiönä. Osapuolet ovat velvollisia pitämään salassa ja jättämään ilmaisematta toistensa tiedot (kuten liikesalaisuudet ja yksityiselämää koskevat tiedot), jotka julkisuuslain tai muun soveltuvan lainsäädännön perusteella katsotaan salassa pidettäväksi. Selvyyden vuoksi Osapuolet toteavat, että tämä Puitesopimus on julkinen.

Tuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä X olevia Tietosuoja- ja tietoturvaehtoja.

9 Sovellettavat yleiset sopimusehdot

Siltä osin kuin tässä puitesopimuksessa, sen alaisuudessa olevissa palvelusopimuksissa tai näiden liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, edellä mainittuihin sopimuksiin sovelletaan JYSE 2014 Palvelut sopimusehtoja sellaisena kuin ne on päivitetty [huhtikuussa 2022](#) ("JYSE-ehdot").

10 Laskutus ja erääntyminen

Tuottajan myyntilaskujen maksuehto on 21 vrk netto. Viivästyskorke määräytyy korkolain (633/1982) mukaisesti.

11 Sopimuserimielisyydet ja sovellettava pätevyysjärjestys

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan sopimusosapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli osapuolten välisissä neuvotteluissa ei päästä yksimielisyyteen, erimielisyyksien käsittely tehdään esisijaisesti välimieskäsittelyssä ja toissijaisesti Pohjois-Savon käräjäoikeudessa.

Palvelun tuottamiseen liittyvien sopimusten kesken noudatetaan seuraavaa pätevyysjärjestystä 1) puitesopimus (tämä asiakirja) 2) palvelusopimus, tilaustyösopimus tai kohdekohtainen sopimus 3) yleiset sopimusehdot.

12 Sopimuksen siirto

Kummallakaan osapuolella ei ole oikeutta siirtää tätä puitesopimusta tai sen alaisuudessa olevaa sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen suostumusta. Sellaiset



lainsäädännölliset muutokset, jotka siirtävät Tilaajan tehtävät kolmannelle taholle, eivät ole este tämän Puitesopimuksen siirtämiselle.

13 Purkamisperusteet

Tähän sovelletaan JYSE -ehtojen lukua 13.

14 Vakuutukset

Tähän sovelletaan JYSE -ehtojen lukua 15.

15 Ylivoimainen este

Tähän sovelletaan JYSE -ehtojen lukua 14.

16 Sopimuksen allekirjoitukset

Tämä sopimus on laadittu kahtena saman sisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin osapuolelle. Tämä sopimus voidaan allekirjoittaa myös sähköisesti.

Kuopiossa xx.8.2023

Tilaaja: Kuopion kaupunki

Soile Lahti
Kaupunginjohtaja

Vesa Toivanen
vs. hallintojohtaja

Tuottaja: Servica Oy

Mika Takkinen
Toimitusjohtaja

Irja Sokka
Hallituksen puheenjohtaja