

Palvelukuvaus

Palvelun sisältö

Palvelua tuotetaan päivittäisellä yhteistyöllä palvelutuottajan, tilaajan ja käyttäjän (Pirkanmaan hyvinvointialue tai tämän osoittama kolmas osapuoli) kanssa. Palvelun tarkoituksena on säilyttää kiinteistöjen taloudellinen ja toiminnallinen arvo ja kunto sekä tukea käyttäjää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannossa.

Palvelua tuotetaan vastuunjakotaulukon ja kohdekohtaisen tehtäväluettelon mukaisesti ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Vastuunjakotaulukkoa ja tehtäväluetteloa voidaan muuttaa tilaajan ja palvelutuottajan yhteisellä päätöksellä.

Vastuunjakotaulukko perustuu tilaajan ja Pirkanmaan hyvinvointialueen välisen vuokrasopimuksen mukaiseen vastuunjakotaulukkoon.

Palvelutuottaja sitoutuu ilmoittamaan tilaajalle viivytyksettä kaikista olennaisista poikkeamista, häiriöistä tai riskeistä, joilla voi olla vaikutusta palveluiden laatuun tai sopimuksen mukaiseen toteuttamiseen. Poikkeamat ja häiriöt käsitellään yhdessä Osapuolten kesken, ja niiden korjaamiseksi toteutetaan tarvittavat ja tarkoituksenmukaiset toimenpiteet.

Osapuolet laativat yhdessä palveluiden laadunvarmistusta koskevan toimintamallin viimeistään maaliskuun 2026 loppuun mennessä. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan laadunvalvontamallia ja päivittämään sitä tarvittaessa.

Vastuunjakotaulukko on ensisijainen suhteessa työohjelmaan. Lisäksi tarvittaessa sovelletaan Jyse 2025 – Palvelut -ehtoja.

Palvelua tuottava henkilökunta

Palvelua tuottavan henkilökunnan tulee olla osaavaa ja tehtäviin perehdytettyjä. Henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus palvelun tuottamiseen. Palvelutuottaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on kaikkina vuodenaikoina riittävästi.

Harjoittelijoiden ym. vastaavien henkilöiden käyttö palvelun tuottamiseen on sallittua, mutta palvelutuottajan tulee varmistua riittävästä ohjauksesta, opastuksesta ja valvonnasta.

Palvelutuottajalla on oikeus teettää sopimuksen mukaisia tehtäviä omilla alihankkijoillaan. Tällöin palvelutuottaja vastaa kokonaisuudessaan palveluiden laadusta ja sopimuksen mukaisesta toteutuksesta.

Palvelutuottaja vastaa henkilöstöön liittyvien muutosten hallinnasta siten, ettei niillä aiheuteta olennaista haittaa tai viivästystä palveluiden tuottamiselle. Palvelutuottaja informoi Tilaajaa etukäteen merkittävistä henkilöstömuutoksista, joilla voi olla vaikutusta palveluiden laatuun tai saatavuuteen.

Tilaaja voi perustellusta syystä kieltää palvelutuottajalta yksittäisen henkilön käyttämisen palvelutuotannossa perustellusta syystä.

Työnjohto

Työnjohto-oikeus on yhtiön nimeämällä isännöitsijällä sekä palvelutuottajalla yhdessä. Isännöitsijällä on oikeus käyttää työnjohto-oikeuttaan sopimuksen mukaisessa toiminnassa sopimuksessa ja sen liitteissä asetettujen palvelujen tuottamiseksi ja laadun arvioimiseksi sekä sopimuksen mukaisten velvoitteiden toteuttamiseksi.

Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön antamat tehtävät ja ohjeistukset ovat sopimuksen mukaisia, kohtuullisia sekä suhteessa sovittuihin palvelukokonaisuuksiin.

Tämä ei luo palvelutuottajan työntekijöiden ja tilaajan välille minkäänlaista työsuhdetta tai työnantajavelvoitetta.

Palvelun tuottamisen ajankohta

Palvelua tuotetaan tarvittaessa jokaisena kalenteripäivänä vuorokauden ympäri palvelutarpeiden mukaisesti. Kiireettömät asiat hoidetaan arkipäivisin klo 6–16 välisenä aikana tai palvelutuottajan osoittamana muuna aikana.

Vasteaika kiireellisissä tapauksissa on 30 minuuttia. Vasteaika lasketaan tiedon tulemisesta tilaajalle. Kiireelliset työt arkipäivisin klo 6–16 kuuluvat kiinteään sopimushintaan. Muuna aikana tehtävät työt laskutetaan erikseen lisätyönä.

Palvelu perustuu ensi sijassa säännölliseen työohjelman mukaiseen toimintaan. Vikailmoituksia ym. työtilauksia varten palvelutuottaja toimittaa tilaajan ja käyttäjän käyttöön sähköisen palvelupyynnötyökalun. Palvelutuottaja toimittaa lisäksi tilaajan ja käyttäjän käyttöön päivystyspuhelinnumeron, joka vastaa kaikkina aikoina.

Palvelutuotannossa käytettävä tietojärjestelmä ja raportointi

Palvelutuotannossa käytetään palvelutuottajan hankkimaa tietojärjestelmää (Granlund Manager). Tietojärjestelmä sisältää kiinteistöjen mm. huoltokirjan, säännöllisen tehtäväluettelon, palvelupyynnöt. Palvelutuottaja järjestää tilaajalle pääsyn tietojärjestelmään siltä osin kuin palvelun laadunvalvonta edellyttää.

Palvelutuottaja raportoi laadun ja palvelutason toteutumisesta pyydettyä, mutta vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Talotekniikan hallinnan palvelukuvaus ja erityisehdot

Palvelutuottaja ylläpitää taloteknistä ympäristöä Siemens -talotekniikka-alustalla. Palveluun sisältyy alustan fyysiset uudistukset, varmistukset ja ohjelmistoversioiden päivitykset.

Talotekninen valvonta:

Palvelutuottajalla on olemassa kaikkia kiinteistöjä varten valvonta, joka vastaanottaa hälytykset ja talonmiesten/asiakkaiden työpyynnöt.

Talotekniikan tekniseen valvontaa on sitoutunut IT-osaston kaksi henkilöä, joilla on myös varallaolojärjestely. Taloteknisissä asioissa tilaaja ja käyttäjä voivat olla yhteydessä

arkipäivisin klo 6–22 ja viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 8–22. Vasteaika on 30 min hälytyksestä. Kontaktitavoista sovitaan erikseen.

Talotekniikan valvonnan kuukausihinta sisältää etänä tehtävän työn. Paikan päällä tehtävät työt (mm. laitevikojen korjaus, uusien laitteiden asennus) laskutetaan toteuman mukaisesti.

TV-verkko:

Palvelutuottaja on toteuttanut kiinteistöjen TV signaalin välityksen. Signaali välitetään yhdestä antennista palolaitokselta valokuidulla.

Kameravalvonta:

Kameravalvonta on toteutettu keskitetyin ratkaisuin. Keskitetty tallennus tapahtuu kaupungin konesaliin ja tallenteita säilytetään vähintään kuukauden.

Palvelu sisältää talotekniikan tyyppisesti valvonnan palveluna ja asioihin reagoinnin samoilla aikatauluilla ja yhteystiedoilla.

Palvelu ei sisällä uusien kameroiden hankintaa ja asennusta, mutta sisältää liittämisen tallennukseen.

Yhteydet:

Palvelutuottaja toteutuksessaan käyttää rakentamaansa valokuitua kiinteistölle, tätä kautta toteutuu niin dataliikenne, kuin myös tv-kuva. Samalla voimme toteuttaa kiinteistöllä tarvittavat internet yhteydet.

Palvelu ei sisällä langattoman verkon asiakastoteutusta.

Liitteet

Seuraavia asiakirjoja sovelletaan tähän sopimukseen. Pätevyysjärjestys on luetellun mukainen:

1. Vastuunjakotaulukko
2. Tehtäväluettelot
3. Jyse 2025 - Palvelut