

**PALVELUSOPIMUS
HEINOLAN KAUPUGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN KUNNOSSAPIDOSTA**

1	SOPIMUSKOHDE.....	3
1.1	LIIKUNTAPAikkojen hoitoon sisältyvät palvelut	3
2	SOIJAPUOLET	3
2.1	TILAAJAN EDUSTAJAT JA YHTEYSHENKILÖT	3
2.2	PALVELUNTUOTTAJAN EDUSTAJAT JA YHTEYSHENKILÖT	4
2.3	SOIJAPUOLTEN TAVOITTEET JA YHTEISTYÖ	4
2.4	NOUDATETTAVAT SÄÄNNÖT JA OHJEET	5
3	SOPIMUSAIKA	5
3.1	SOPIMUKSEN KESTO	5
3.2	SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN, MUUTTAMINEN	5
4	SOPIMUSTEHTÄVIEN SUORITTAMINEN.....	6
4.1	TOIMITUSAIKA JA TEHTÄVÄN LAAJUUS	6
4.2	TYÖVÄLINEET, AINEET JA TILAT	6
5	PALVELUNTUOTTAJAN RESURSSIT	7
5.1	PALVELUN TUOTTAMISEEN KÄYTETTÄVÄ HENKILÖSTÖ	7
5.2	ALIHANKKIJAT	7
5.3	TILAAJAN MUUT KUNNOSSAPITOSOPIMUKSET	8
6	TURVALLISUUS	8
6.1	TURVALLISUUS JA SALASSAPITO	8
6.2	AVAINHALLINTA	9
6.3	IMMATERIAALIOIKEUDET	9
7	VAKUUTUKSET	9
8	TILAAJAN JA PALVELUNTUOTTAJAN MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS.....	9
9	PALVELUNTUOTTAJAN MUUT VELVOLLISUUDET JA VASTUUT	10
10	SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA	11
10.1	PALVELUN LAATU JA SIINÄ ESIINTYVÄT VIRHEET	11
10.2	TILAAJAN JA PALVELUNTUOTTAJAN KEHITYSKOKOUS.....	12
10.3	KÄYTTÄJÄKOKOUS	12
10.4	PALVELUN LAADUN VALVONTA	12
10.5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	13
10.6	KATSELMUKSET	13
10.7	POIKKEAMIEKSI JA REKLAMAATIOIDEN HOITAMINEN	14
10.8	SOPIMUKSEN NOUDATTAMATTA JÄTTÄMISESTÄ AIHEUTUVAT HYVITYKSET	14
10.9	TOISTUVISTA TAI MERKITTÄVISTÄ POIKKEAMISTA AIHEUTUVAT REKLAMAATIOT.....	14
11	YLIVOIMAINEN ESTE	14
12	SOPIMUSHINTA JA MAKSUEHDOT	15
12.1	MAKSUEHDOT.....	15
12.2	LISÄTYÖT.....	15
12.3	HINNANTARKISTUSMENETTELY	15
12.4	VIIVÄSTYMINEN.....	15
12.5	VAHINGONKORVAUS.....	16
13	ERIMIELISYYDET JA SOVELLETTAVA LAKI.....	16
14	SOPIMUSASIAKIRJOJEN PÄTEVYYSJÄRJESTYS.....	16

LIIKUNTAPAikkojen KUNNOSSAPIDON PALVELUSOPIMUS

Liikuntapaikkojen kunnossapidon palvelusopimus sisältää liikuntatoimen ja viherpalveluiden välisten liikuntapaikkojen kunnossapitopalveluiden tuottamista koskevat ehdot ja keskeiset tiedot kunnossapidon kohteissa.

1 SOPIMUSKOHDE

Tällä sopimuksella sovitaan liikuntatoimen ja viherpalveluiden välisistä palveluista. Teknisen toimen palveluun kuuluvat liikuntapaikkojen hoitopalvelut, tämän sopimuksen liitteenä olevien palvelukuvausten mukaisesti.

1.1 Liikuntapaikkojen hoitoon sisältyvät palvelut

Palvelut sisältävät edellä mainittujen palvelujen tuottamisen palvelukuvausten mukaisesti, palvelujen työnjohdon ja muun henkilöstön sekä palvelujen suunnittelun, palvelujen sopeuttamisen kohteiden muuttuvissa tarpeissa, palvelujen laadunhallinnan palveluntuottajan laadunhallintajärjestelmän mukaisesti sekä osallistumisen tarkastuksiin ja tilaajan järjestämiin kokouksiin palvelusopimusten mukaisesti.

Muista kuin edellä kuvattuihin palveluihin kiinteästi liittyvistä tai niihin vaivattomasti liitettävistä, sopimukseen kuulumattomista töistä sovitaan erikseen kohteen asiakasyhteyshenkilöiden tai tilaajan edustajan kanssa. Veloitusperusteet ovat teknisen lautakunnan kulloinkin hyväksymien taksojen mukaiset.

2 SOPIJAPUOLET

Heinolan kaupunki, sivistystoimi/liikuntapalvelut on sopimuksen hallinnoiva hankintayksikkö. Palveluntuottaja on Heinolan kaupungin teknisen toimen yksikkö Viherpalvelut/Liikuntapaikat. Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilöt, joiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilöillä ei ole oikeutta muuttaa sopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti edustajien ja/tai yhteyshenkilöiden vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

2.1 Tilaajan edustajat ja yhteyshenkilöt

Heinolan kaupunki, sivistystoimi

Edustaja

Sivistystoimenjohtaja

Pirjo Hepo-oja

Rauhankatu 3

18100 Heinola

puh. 80-3510

pirjo.hepo-oja@heinola.fi

Heinolan kaupunki, liikuntapalvelut

Yhteyshenkilö

Liikuntatoimenjohtaja

Matti Nieminen

Rauhankatu 3

18100 Heinola

puh. 80-3701

matti.nieminen@heinola.fi

2.2 Palveluntuottajan edustajat ja yhteyshenkilöt

Heinolan kaupungin tekninen toimi

Edustaja

Teknisen toimen johtaja

Tapio Pesonen

Rauhankatu 3

18100 Heinola

puh. 80-3290

tapio.pesonen@heinola.fi

Heinolan kaupungin tekninen toimi

Edustaja

Rakennuspäällikkö

Ari Matteinen

Rauhankatu 3

18100 Heinola

puh. 80-3210

ari.matteinen@heinola.fi

Yhteyshenkilöt

Kaupunginpuutarhuri Eve Vanne sekä

Liikuntapaikkamestari Jorma Hakulinen

2.3 Sopijapuolten tavoitteet ja yhteistyö

Sopijapuolten tavoitteena on, että kaikki kohteessa tuotetut palvelut ovat palvelukuvausten mukaisia, laatutasoltaan oikein mitoitettuja, jatkuvasti tasalaatuisia ja kokonaistaloudellisesti edullisia.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

2.4 Noudatettavat säännöt ja ohjeet

Palveluntuottaja noudattaa palvelutuotannossaan Heinolan kaupungin yleisiä sääntöjä ja ohjeita.

3 SOPIMUSAIKA

3.1 Sopimuksen kesto

Tämä sopimus solmitaan alkaen 1.5.2017 ja on voimassa toistaiseksi. Molemmipuolinen irtisanomisaika on 12 kk.

3.2 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen

Mikäli tähän palvelusopimukseen esitetään muutosta, pidetään mahdollinen muutosta koskeva kokous viimeistään (1) kuukausi ennen sopimuksen muutoksen alkamisajankohtaa. Tilaaja kutsuu mahdollista muutosta käsittelevän kokouksen koolle.

Muutostokouksen tavoitteena on varmistaa, että liikuntapaikkojen hoito toteutuu muutoksen jälkeen asiakaskohteessa niin, että palvelulle asetetut laatutavoitteet saavutetaan.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää sopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää sopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

Sopimusmuutosesitykset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutosehdotuksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutosesitykset.

Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan sovitaan tilaajan tai palveluntuottajan koollekutsumassa kokouksessa.

Jos sopijapuolet yhdessä tai toinen heistä toteaa, että sopimuksen sisältöä ja hintaa tulee tarkistaa sopimuksen tavoitteiden toteutumiseksi, sopijapuolten on käytävä tähän liittyvät neuvottelut. Muutostarve voi perustua olosuhteiden tai sopijapuolten tarpeiden muuttumiseen.

4 SOPIMUSTEHTÄVIEN SUORITTAMINEN

4.1 Toimitusaika ja tehtävän laajuus

Palvelutehtäviin kuuluvat liikuntapaikkojen hoidon tuottaminen palvelukuvausten mukaisesti, palvelujen työnjohto, palvelun suunnittelu, palvelun sopeuttaminen kohteiden muuttuvissa tarpeissa, palvelun laadunhallinta palveluntuottajan laadunhallintajärjestelmän mukaisesti sekä osallistuminen tarkastuksiin ja tilaajan järjestämiin kokouksiin sopimusasiakirjojen mukaisesti.

Liikuntapaikat / hoito:

ks. liikuntapaikat, kunnossapitoluokitus

Viherpalvelut:

- puistot, leikkikentät, lähiliikunta-alueet
- kiinteistöjen piha-alueet, nurmikot sekä puhtaanapito

Palvelujen ajoituksessa otetaan huomioon kohteiden toiminta. Tilaajan toimintaan vaikuttavista palvelutehtävistä neuvotellaan ja harvemmin tehtävien töiden ajankohdasta sovitaan erikseen kohteen asiakasyhteishenkilöiden kanssa.

Sopimukseen kuulumattomista töistä sovitaan erikseen kohteen asiakasyhteishenkilöiden tai tilaajan edustajan kanssa. Veloitusperusteet ovat teknisen lautakunnan kulloinkin hyväksymien taksojen mukaiset.

4.2 Työvälineet, aineet ja tilat

Palveluntuottaja tekee sopimukseen kuuluvat kunnossapitotehtävät tarvittavilla koneilla ja kalustolla sekä ylläpitää niitä hyvässä ja turvallisessa kunnossa. Sopimustehtävien kunnossapitoon liittyvät koneet, välineet, laitteet, aineet ja tarvikkeet kuuluvat kokonaiskustannuksiin.

Palveluntuottaja huolehtii koneiden, välineiden ja laitteiden huoltotarpeesta.

Palveluntuottaja vastaa kaikkien koneiden ja kalustojen kuljetuskustannuksista. Palveluntuottajalla on lupa käyttää ilmaiseksi sähköä ja vettä silloin, kun se on tarpeen koneille ja kalustolle palvelun suorittamiseksi sopimuskohteessa.

Palveluntuottaja huolehtii käyttämiensä varastotilojen siivouksesta ja ylläpidosta. Huoltotiloja ja niissä olevia laitteita ei saa käyttää muiden, kuin tilaajan toimitilasopimuksiin kuuluvien kohteiden, aineiden, välineiden ja koneiden huoltoon ja säilytykseen.

5 PALVELUNTUOTTAJAN RESURSSIT

5.1 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilöstöasioissa tehtäväkohtaisia pätevyysvaatimuksia.

Palveluntuottajan on vältettävä sellaisia palvelun tuottamiseen käytettävien henkilöiden vaihdoksia, joilla voi olla vaikutus palvelun laatuun. Uuden henkilön on täytettävä sopimuksessa palveluhenkilölle mahdollisesti asetetut koulutus- ja kokemusvaatimukset.

Palveluntuottajan henkilöstö on työ- tai virkasuhteessa palveluntuottajaan hoitaessaan sopimuksenmukaisia tehtäviä.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole erikseen sovitusta henkilöstövuokrauksesta tai työjohto ja valvontavastuun siirtymisestä.

Palveluntuottaja sitoutuu hyödyntämään eri tukipalveluiden henkilöstöresurssien yhteiskäyttöä lisätäkseen tuotettavan työn laatua, joustavuutta ja tehokkuutta.

5.2 Alihankkijat

Palveluntuottaja voi teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita. Alihankkijalla on velvollisuus tiedottaa palveluntuottajalle mahdollisista omista alihankintasopimuksista tämän sopimuksen kohteissa.

5.3 Tilaajan muut kunnossapitosopimukset

Tilaajalla on seuraavat muut kunnossapitosopimukset liikuntapaikkojen hoidosta:

1. Sopimus frisbeegolfradan kunnossapidosta/Lords of Discgolf ry
2. Sopimus liikuntapaikkojen kunnossapidosta/ Pääsinniemen kyläyhdistys
3. Sopimus liikuntapaikkojen kunnossapidosta/Paason Pojat ry
4. Sopimus Lusin alueen liikuntapaikkojen kunnossapidosta/ Lusin Lukko ry

Sopimusten hallinnointi siirtyy palveluntuottajalle.

6 TURVALLISUUS

6.1 Turvallisuus ja salassapito

Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

Jos palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja sopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa salassa pidettäviä tietoja eikä henkilötietoja ulkopuolisille.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamukselliseksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle.

6.2 Avainhallinta

Palveluntuottaja vastaa haltuunsa uskottujen avaimien ja/tai tunnistimien huolellisesta säilyttämisestä. Palveluntuottaja vastaa haltuunsa uskottujen avaimien ja/tai tunnistimien katoamisen johdosta mahdollisen vahingon torjumiseksi tehdystä välttämättömästä lukkojen vaihdosta sekä vahinkoon liittyvistä muista välttämättömistä suojelutoimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista.

Mikäli se on kulloinkin vallitsevat olosuhteet huomioon ottaen mahdollista, sopivat palveluntuottaja ja tilaaja edellä mainittujen toimenpiteiden sisällöstä ennen niiden toteuttamista. Mahdolliset korvausvaatimukset esitetään palveluntuottajalle kirjallisina.

6.3 Immateriaalioikeudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto sopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen henkilön patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

7 VAKUUTUKSET

Mikäli tekninen palvelu (viherpalvelut/liikuntapaikkojen hoito) toimii Heinolan kaupungin sisäisenä toimintana, kuuluvat vakuutukset Heinolan kaupungin vakuutuksen piiriin.

Palveluntuottajan alihankkijoilla on oltava koko sopimuskaudelle yritystoiminnan vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa

palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on pyydettävä suostumus tilaajalta vakuutuksen irtisanomiseen.

8 TILAAJAN JA PALVELUNTUOTTAJAN MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS

Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan sopimuksen mukaisesti.

Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitus mukaisesti.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tilaajalle kiinteistössä havaitsemansa viat ja puutteet, jotka ilmenevät sopimustehtävien hoitamisen yhteydessä ja jotka saattavat aiheuttaa haittaa tai vahingonvaaraa kiinteistölle tai henkilölle taikka jotka vaikeuttavat palveluntuottajan sopimuksen mukaisen palvelun suorittamista.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tilaajalle kiinteistössä havaitsemansa viat ja puutteet, jotka saattavat aiheuttaa vaaraa palveluntuottajan työntekijöiden työturvallisuudelle. Mikäli kiinteistön viat tai puutteet voivat aiheuttaa vakavan vaaran palveluntuottajan työntekijöiden työturvallisuudelle, palveluntuottaja vapautuu sopimustehtävien suorittamisesta, kunnes vika tai puute on korjattu, ilman, että tilaajalle syntyy oikeus purkaa sopimus tai lopettaa palvelumaksun suorittaminen

Palveluntuottajalla on oikeus havaittuaan välitöntä korjausta vaativan vian tai puutteen tehdä tai teettää korjaus tilaajan lukuun heti, mikäli se suuremman vahingon välttämiseksi on tarpeellista eikä tilaajan vastuuhenkilö ole välittömästi tavoitettavissa. Jos havaittu vika tai puute voi aiheuttaa hengenvaaraa, palveluntuottajalla on oikeus ja velvollisuus eristää vaarallinen alue taikka jos se ei ole mahdollista, opastetuluilla tai muilla merkinnöillä järjestää opastus, jonka perusteella vaarallinen paikka voidaan turvallisesti kiertää.

Tilaajalle tehtävästä säännöllisestä raportoinnista sovitaan erikseen.

9 PALVELUNTUOTTAJAN MUUT VELVOLLISUUDET JA VASTUUT

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu. Jos yhteistyö aiheuttaa muita kuin vähäisiä lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

Palveluntuottaja ylläpitää palveluja koskevaa dokumentaatiota. Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto. Palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

Palveluntuottaja vastaa tuottamastaan palvelusta tilaajalle. Palveluntuottaja vastaa tuottamansa palvelun tilaajalle aiheuttamasta vahingosta. Tapauksissa, joissa tilaaja on korvausvastuussa kolmanteen nähden, vahinkotapaukset hoidetaan siten, että tilaaja hoitaa korvauskäsittelyn omien menettelyidensä mukaisesti. Jos vahinko on edellä mainituissa tapauksissa aiheutunut siitä, että toimittaja on laiminlyönyt sopimusvelvoitteensa, on tilaajalla oikeus kohdistaa palveluntuottajaan korvausvaade. Oikeus korvausvaateen esittämiseen tilaajalla on myös silloin, kun sopimusvelvoitteiden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle muuta vahinkoa.

Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

10 SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA

10.1 Palvelun laatu ja siinä esiintyvät virheet

Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä mitä on sovittu.

Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa

ammattitaitoiselta ja kokeneelta palveluntuottajalta. Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu.

Jos palvelu poikkeaa edellä esitetystä, siinä on virhe.

Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

Jos palvelussa on virhe, palveluntuottajan tulee korjata se viivytyksettä. Palveluntuottaja voi vapautua vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Esimerkiksi palvelun käyttäjä on omalla virheellisellä toiminnallaan rikkonut laitteen.

10.2 Tilaajan ja palveluntuottajan kehityskokous

Palveluntilaaja järjestää kaksi kertaa (2) vuodessa tuottajan kanssa kehityskokouksen. Kokouksen tarkoituksena on käsitellä palvelusopimuksen mukaisia asioita sekä kuluneiden ja tulevien kuukausien tapahtumia. Palveluntilaaja laatii raportin kokouksesta.

10.3 Käyttäjäkokous

Tilaaja järjestää käyttäjäkokouksen tarvittaessa käyttäjien esityksestä. Kokoukseen osallistuvat tilaaja, käyttäjän yhteyshenkilö ja palveluntuottaja. Käyttäjäkokouksessa käsitellään toteutunutta liikuntapaikkojen ylläpidon laatua sekä selvitetään käyttäjien tarpeet ja odotukset asialistan mukaisesti.

10.4 Palvelun laadun valvonta

Palvelun laadun valvonnan tavoitteena on seurata ja arvioida tuotetun palvelun teknistä ja toiminnallista laatua suhteessa palvelusopimuksessa asetettuihin tavoitteisiin.

Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista.

Tilaaja ja palveluntuottaja ovat sopineet kunnossapidon seurantajärjestelmän käyttöönotosta. Seuranta toteutetaan Suomen Liikunnan Ammattilaisten (SLA) kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja raportoi neljännesvuosittain SLA:n seurantajärjestelmän toteutumisesta.

Tilaajalla on seuranjärjestelmän lukuoikeus.

Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaan varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua.

Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa palvelun seurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun seurantajärjestelmän toteutumisen, laadun, reklamaatiot, asiakaspalautteet ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyvät asiat.

Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastus sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut sopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelua koskevien sisältöjen laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat kyseessä olevan sopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään neljatoista (14) päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

Liikuntapaikkojen hoito

Liikuntapaikkojen hoidossa noudatetaan laadittua kunnossapitoluokitusta sekä aikataulua. Luokitus tarkistetaan vuosittain.

Työ toteutetaan voimassaolevan työvuorolistan mukaisesti, noudatetaan olemassa olevia ohjeita ja säädöksiä (mm. työturvallisuus)

Viherpalvelut

Viherpalvelut (muu henkilöstö) huolehtii omalta osaltaan liikuntapaikoilla olevista istutuksista, kesäkukat, perennat sekä yleisten alueiden siisteydestä. Tarvittaessa järjestetään lisätyövoimaa myös kiinteistöjen piha-alueiden kunnostamiseen.

10.5 Asiakastyytyväisyyskysely

Palveluntuottaja tekee asiakastyytyväisyyskyselyn (1) kerran vuodessa. Tavoitteena on toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen.

10.6 Katselmukset

Kumpikin sopijapuoli voi suorittaa katselmuksen sopimuskohdeessa jonkin sopimustehtäviin liittyvän seikan tai olosuhteen toteamiseksi.

Katselmuksen pitävät sopijapuolet yhdessä yhteisesti sovittuna aikana. Mikäli aikaa ei voida sopia, niin katselmus pidetään sitä pyytäneen sopijapuolen ilmoittamana aikana.

Viranomaistarkastuksiin osallistuu tilaajan ja palveluntuottajan edustajat.

10.7 Poikkeamien ja reklamaatioiden hoitaminen

Reklamaatiot toimitetaan sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle kirjallisesti (sähköposti) tai suullisesti. Poikkeamat ja reklamaatiot käsitellään mahdollisimman nopeasti ja palveluntuottaja tekee tarvittavat korjaukset. Palvelun tilaajalle tiedotetaan toimenpiteistä.

Tavoitteena on, että syntyneet poikkeamat tunnistetaan ja korjataan mahdollisimman nopeasti niin, että asiakkaiden kokema laatu säilyy tavoitteen mukaisena. Poikkeamatietoja käytetään toiminnan kehittämisessä.

10.8 Sopimuksen noudattamatta jättämisestä aiheutuvat hyvitykset

Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat hyvityksistä erikseen tapauskohtaisesti.

10.9 Toistuvista tai merkittävistä poikkeamista aiheutuvat reklamaatiot

Palveluntuottaja neuvottelee toistuvista ja merkittävistä poikkeamista aiheutuvista reklamaatiosta ensisijaisesti palvelun tilaajan kanssa. Tarvittaessa palveluntilaaja käsittelee reklamaatiot teknisen toimen johtajan kanssa.

11 YLIVOIMAINEN ESTE

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma,

jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikututusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Ylivoimainen este voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Jos sopimusvelvoitteen toteuttaminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Sopijaosapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

12 SOPIMUSHINTA JA MAKSUEHDOT

Palveluntuottaja ja tilaaja sopivat palvelun tuottamisesta sisäisenä vaihtona siten, että osapuolet sopivat hinnasta ja tuotettavasta määrästä sekä varaavat talousarvioon ja talousarvion käyttösunnitelmaan saman euromäärän sekä sisäisiin menoihin että tuloihin.

12.1 Maksuehdot

Tilaaja maksaa palveluntuottajalle Heinolan kaupungin sisäisten maksuehtojen mukaisesti palvelusta.

12.2 Lisätyöt

Sopimukseen kuulumattomat työt veloitetaan teknisen lautakunnan kulloinkin hyväksymien taksojen mukaisesti. Materiaalikustannukset veloitetaan kulujen mukaan. Mahdolliset lisätyöt sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan välisissä neuvotteluissa.

12.3 Hinnantarkistusmenettely

Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat hinnanmuutoksista vuosittain Heinolan kaupungin budjetin laatimisen yhteydessä rahatoimiston

ohjeistuksen mukaisesti. Pääsääntöisesti sopimushinta noudattaa yleistä kustannuskehitystä.

Tilaaaja ja palveluntuottaja sopivat vuosittain Heinolan kaupungin budjetin laatimisen yhteydessä myös investointiohjelmasta koskien liikuntapaikkojen ja –alueiden kehitystyötä.

12.4 Viivästyminen

Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta sopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle uusi palvelunsuorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.

Palvelun viivästyminen rinnastetaan sopimuksessa edellytettyjen tietojen ja palveludokumentaation myöhästyminen.

12.5 Vahingonkorvaus

Tilaaaja ja palveluntuottaja sopivat vahingonkorvauksesta erikseen tapauskohtaisesti.

13 ERIKSIKÄISYYDET JA SOVELLETTAVA LAKI

Sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

14 SOPIMUSASIAKIRJOJEN PÄTEVYYSJÄRJESTYS

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessäkin asiakirjassa annettu määräys on pätevä, vaikka se puuttuisi muista sopimusasiakirjoista. Sopimuksen muutettujen tai täydentävien ehtojen ja liiteasiakirjojen ollessa ristiriidassa muutettu tai täydennetty ehto vallitsee.

Sopimuksen liiteasiakirjat

1. Liikuntapaikkojen kunnossapitoluokitus
2. Sopimus frisbeegolfradan kunnossapidosta/Lords of Discgolf ry

3. Sopimus liikuntapaikkojen kunnossapidosta/ Pääsinniemen kyläyhdistys
4. Sopimus liikuntapaikkojen kunnossapidosta/Paason Pojat ry
5. Sopimus Lusin alueen liikuntapaikkojen kunnossapidosta/ Lusin Lukko ry
6. Sopimus Liikuntapaikka.fi ohjelman käytöstä/SLA

Heinolassa __. __. 2017

Pirjo Hepo-oja
Sivistystoimi
Sivistystoimenjohtaja

Tapio Pesonen
Tekninen toimi
Teknisen toimen johtaja

Heinolassa __. __. 2017

Matti Nieminen
Liikuntapalvelut
Liikuntatoimenjohtaja

Ari Matteinen
Tekninen toimi
Rakennuspäällikkö

Heinolassa __. __. 2017

Eve Vanne
Viherpalvelut
Kaupunginpuutarhuri

Jorma Hakulinen
Liikuntapaikkojen hoito/Viherpalvelut
Liikuntapaikkojen työnjohtaja