

YHTEISTYÖASIAKIRJA PALVELUJEN TILAAMISESTA JA TUOTTAMISESTA

Helsingin kaupungin suomenkielinen Työväenopisto (jäljempänä "Tilaaja") ja Helsingin kaupungin palvelukeskus (jäljempänä "Palmia") sopivat Palmian tuottamien palvelujen (jäljempänä "tukipalvelut") tilaamisesta ja tuottamisesta Helsingin kaupungin ylläpitämiin Suomenkielisen työväenopiston hallinnoimiin tiloihin/kohteisiin (jäljempänä "Asiakas") seuraavasti:

1. Yhteistyöasiakirjan (yhteistyösopimus) tarkoitus ja tavoite

1.1 Tämän yhteistyöasiakirjan (jäljempänä myös "yhteistyösopimus" tai "sopimus") tarkoituksena on määritellä

- tukipalveluiden määrä- ja laatutavoitteet
- tilaajan ja Palmian väliset vastuut ja velvoitteet
- yksittäisen kohteen tukipalveluja koskevan "palvelusopimuksen" puitteet

1.2 Yhteistyösopimuksen tavoitteena on edistää ja kehittää Suomenkielisen työväenopiston ja Palmian välistä yhteistyötä, mahdollistaa asiakkaan keskittyminen ydintehtäväänsä sekä turvata tukipalvelujen laatu ja riittävyys. Sopimuksen tavoitteiden saavuttaminen edellyttää sopijapuolten avoimuutta, luottamusta ja säännöllistä vuorovaikutusta.

2. Yhteistyösopimukseen sisältyvät tukipalvelut, palvelujen kohteet ja palvelumaksut

2.1 Suomenkielinen työväenopisto tilaa hallinnoimiinsa kohteisiin palvelut palvelusopimusten sekä palvelukuvausten mukaisesti. Palmia tuottaa nämä palvelut sopimuksessa määritellyn palveluhintaan.

2.2 Palvelujen sisältö kuvataan työohjeissa ja erillisissä kohdekohtaisissa palvelusopimuksissa. Työväenopiston kunkin alueen aluerehtori määrittää palvelun sisällön.

2.2.1 Työväenopiston kohteissa ikkunat pesetetään tarvittaessa. Asiakas ilmoittaa kilpailuttamista varten Palmialle kunkin vuoden tammikuun 15 päivään mennessä ikkunanpesutarpeensa. Asiakkaalta laskutetaan em. (lisä)palvelu erikseen.

2.3. Suomenkielinen työväenopiston aluerehtorit varaavat omiin talousarvioihinsa määrärahan palvelukuvausten mukaisten tukipalvelujen tilaamista varten.

3. Yhteistyösopimukseen sisältyvät lisäpalvelut

Sopimukseen sisältyvät lisäpalvelut ja -tuotteet sekä niiden hinnoittelu, hinnoittelun perusteet ja tilaamis- ja hankintamenettely on määritelty työohjeissa ja/tai palvelusopimuksessa.

4. Palmian toimintaa, palvelun tuottamista, henkilöstöä ja alihankintoja koskevat yleiset ehdot

4.1 Palmia tuottaa kohdekohtaisten palvelusopimusten ja palvelukuvausten/työohjeiden mukaiset palvelut laatu järjestelmänsä ja omavalvonnan ohjeiden mukaisesti. Palmia mittaa

tuottamansa tukipalvelun laatua ja asiakastytyvääisyyttä laatu järjestelmässään kuvatuilla tavoilla. Palmia ja sen henkilöstö sitoutuu toiminnassaan tilaajan asettamiin tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin.

4.2 Palmia vastaa siitä, että sen henkilöstö on ammattitaitoista, perehdytetty työtehtäviinsä sekä noudattaa työsuojelu- ja muita palvelun tuottamista ohjaavia lakeja, asetuksia, ohjeita ja määräyksiä. Palmia vastaa henkilöstön asianmukaisesta työvaatetuksesta.

4.3 Palmia vastaa sijaisjärjestelmästä siten, että palvelut saadaan sovitunlaisena koko sopimuskauden ajan.

4.4 Palmia voi hankkia osan palvelusta alihankintana voimassa olevien lakien, asetusten ja määräysten sekä Helsingin kaupungin ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palmia vastaa alihankkijan työstä ja sen tuloksista kuten omastaan sekä siitä, että alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin Palmiaa ja sen omaa henkilöstöä.

4.5 Palmia vastaa siitä, että sen hankkimat ja palvelun tuottamisessa käyttämät koneet, laitteet ja välineet ovat lainsäädännön, viranomaismääräysten ja palvelusopimusten edellyttämässä kunnossa. Palmia vastaa palvelun tuottamisessa käytettävien aineiden ympäristöystävällisyydestä.

4.6 Palmian henkilökunta voi osallistua koulutus- ja kehittämistilaisuuksiin työajallaan edellyttäen, että tilapäinen poissaolo ei aiheuta häiriötä tilattujen tukipalvelujen saamiselle.

4.7 Palmia huolehtii palvelun tuottamisen näkökulmasta palvelujen sisältöä, määrää ja laatua koskevasta tiedottamisesta henkilökunnalleen, asiakkaalleen ja tarvittaessa tiedotusvälineille.

5. Tilaajan toimintaa koskevat yleiset ehdot

5.1 Tilaaja huolehtii ja vastaa tukipalvelujen sisällön, määrän ja laadun määrittelystä sekä niissä tapahtuvien muutosten tiedottamisesta omalle henkilökunnalle ja tarvittaessa Palmialle.

5.2 Tilaaja huolehtii siitä, että Palmia saa käyttöönsä palvelujen tuottamiseksi välttämättömiä tietoja kuten kohteiden ja siellä työskentelevän henkilökunnan määrän sekä kiinteistöä koskevia tietoja.

6. Kulkuluvat, avaimet, atk-verkko ja huolto/sosiaalitilat

6.1 Tilaaja huolehtii siitä, että sen tiloissa työskentelevälle Palmian henkilökunnalle saadaan tarvittavat kulkuluvat.

6.2 Asiakas luovuttaa tarpeellisen määrän avaimia Palmialle sen henkilöstön käyttöön kuittausta vastaan. Palmia vastaa siitä, että avaimet säilytetään huolellisesti. Palmia vastaa henkilöstönsä/alihankkijoidensa hukkaamien avainten vuoksi suoritetuista lukkojen uudelleen sarjoituksesta sekä lukkojen vaihtamisesta aiheutuneista kustannuksista.

6.3 Palmia vastaa henkilöstölleen/alihankkijoilleen hankkimiensa puhelinten aiheuttamista kustannuksista. Tilaaja antaa Palmian henkilökunnalle ohjeiden mukaiset käyttöoikeudet atk – verkon käyttöön tukipalvelujen tuottamiseksi.

6.4 Asiakas osoittaa Palmian henkilöstön käyttöön korvauksetta sosiaali- ja pukeutumistilat, palvelun tuottamisessa tarvittavat työtilat sekä työssä tarvittavia välineitä, laitteita, koneita ja aineita varten lukittavaa tilaa, jossa on saatavilla lämmin- ja kylmävesi. Palmia vastaa itse näiden tilojen puhtaanapidosta ja vain omassa käytössään olevien tilojen kalustamisesta.

7. Työsuojelua, turvallisuutta ja ympäristöä koskeva yhteistyö

7.1 Tilaaja ja Palmia tekevät yhteistyötä työsuojeluasioissa säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisista velvoitteista huolehtimiseksi.

7.2 Palmian henkilöstö tekee yhteistyötä tilaajan ympäristöohjelman toteuttamisessa.

8. Sopimuksenaikainen yhteistyö

8.1 Tilaaja ja Palmia nimeävät edustajat tilaaja-tuottaja-yhteistyöryhmään, jonka tarkoituksena on arvioida, vahvistaa ja kehittää yhteistyötä ja edesauttaa palvelujen sujuvuutta, laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

Tilaaja-tuottaja – yhteistyöryhmän kokouksia pidetään vähintään kaksi (2) toimintavuoden aikana. Kokouksissa käsitellään ja valmistellaan sopimusten ja palvelujen sisältöön, laatuun ja asiakastyytyväisyyteen sekä yhteistyöhön liittyviä asioita. Kokouksissa sovitaan lisäksi kehittämiskohteista, -toimenpiteistä ja aikataulusta. Kokouksen koolle kutsujana ja puheenjohtajana on tilaajan nimeämä henkilö.

8.2 Palmia huolehtii siitä, että tilaajan ja Palmian yhteyshenkilöt tapaavat säännöllisesti. Yhteyshenkilöiden tehtävänä on kehittää tukipalveluja asiakkaan tarpeiden, palvelukuvausten ja sopimusten pohjalta sekä käsitellä asiakaspalautteita.

8.3 Kohteissa tapahtuvista töistä vastaava henkilö/-t (esimiesasemassa oleva Palmian yhdyshenkilö) ja asiakkaan edustajat järjestävät tarpeen mukaan palvelujen ja yhteistyön kehittämistä koskevia neuvotteluja.

9. Ilmoitusvelvollisuus

9.1 Tämän sopimuksen ja palvelusopimusten sopijaosapuolet ilmoittavat viivytyksettä kirjallisesti toisilleen kaikista seikoista ja tapahtumista, joilla voi olla vaikutusta taikka jotka voivat edellyttää muutosta tähän sopimukseen, voimassa oleviin palvelusopimuksiin tai niiden liitteisiin.

9.2 Palmian henkilöstö ilmoittaa viipymättä yhteyshenkilölle kiinteistöllä havaitsemistaan tukipalvelun tuottamiseen ja yleiseen turvallisuuteen tai terveyteen vaikuttavista haitoista.

10. Tietosuoja

Tilaaaja ja sen henkilökunta, Palmia ja sen henkilöstö/alihankkija sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot, jos ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksissa määriteltyihin tarkoituksiin. Osapuolet huolehtivat siitä, että tietosuojaa tai muita salassapitoa koskevia säädöksiä ja viranomaisten antamia määräyksiä noudatetaan.

11. Palvelumaksun muutos

11.1 Palvelumaksut, yksikkö hinnat ja sopimuskauden pituus sovitaan yhteisissä neuvotteluissa.

Palvelutarpeen muutoksen suuruudesta ja vaikutuksesta palvelumaksuihin sovitaan tilaajan ja Palmian välillä. Muutoksella tarkoitetaan olennaista muutosta palvelutarpeiden tai niiden tuottamiseen liittyvissä tekijöissä. Muutos voidaan ottaa huomioon olosuhdemuutosta seuraavan täyden kuukauden alusta alkaen.

11.2 Sopimuskaudella tapahtuvista hinnantarkistuksista neuvotellaan tilaajan / asiakkaan kanssa. Niissä noudatetaan kaupungin antamia ohjeita ja aikatauluja.

12. Hyvitysmenettely

12.1 Tilaaaja/asiakas voi saada hyvitystä palvelumaksusta kohdassa 13.2 tarkoitetuissa tilanteissa, jos tilaaja tai tilaajan edustaja on tehnyt tukipalvelun laiminlyönnistä tai muusta tukipalvelun laatua tai määrää koskevasta puutteesta palautteen liitteen 1 mukaisesti.

12.2 Jos tukipalvelujen tuottamisessa havaittuja olennaisia laiminlyöntejä tai puutteita ei korjata reklamaatioprosessin mukaisesti (kuvaus alla) ja ne johtuvat palvelusopimuksen mukaisten tehtävien laiminlyönnistä, tilaajalla on oikeus saada hyvitystä. Ensisijaisesti hyvityksellä tarkoitetaan sitä, että suoritetaan saamatta jäänyt palvelu tai tuotetaan vastaavalla summalla muutoin sopimuksen ulkopuolelle jääviä lisäpalveluja. Mikäli tämä ei ole mahdollista, muustakin korvauksesta voidaan neuvotella tapauskohtaisesti.

Kuvaus, miten reklamaatiot hoidetaan:

Kun asiakas havaitsee palvelun laadussa virheen tai poikkeaman, jonka korjauksesta ei välittömästi paikan päällä ole voitu sopia, asiakkaalla on velvollisuus viivytyksettä tehdä yksilöity kirjallinen ilmoitus havaituista poikkeamista tai virheistä erillisellä asiakaspalautelomakkeella, liite 1.

Laatupoikkeamien korjaamiseksi Palmia toimii liitteessä 2 kuvatun prosessikaavion mukaisesti viipymättä ja veloituksetta.

Palmian dokumentoi palautteet ja korjaa laatutasossa ilmenneet puutteet veloituksetta.

13. Vahingot ja vahinkojen korvaaminen

13.1 Jos Palmian henkilökunta tai sen alihankkija aiheuttaa toiminnallaan vahinkoa Tilaajalle tai tämän omaisuudelle Palmia on korvausvelvollinen aiheuttamastaan vahingosta. Korvausvaatimuksen esittää vahingon kärsinyt.

Vahinkotapaus selvitetään yhdessä tilaajan ja Palmian yhteyshenkilön toimesta. Vahinkotapauksessa noudatetaan Helsingin kaupungin yleisiä periaatteita ja korvausehtoja. Mahdolliset korvausvaatimukset tulee esittää välittömästi tehtävän selvityksen yhteydessä. Palmia antaa raportin ja tekee korvausehdotuksen vahingon kärsineelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa selvityksen valmistumisesta. Mikäli korvausasiassa ei päästä yksimielisyyteen neuvottelut asiassa käydään Tilaajan ja Palmian välillä.

13.2 Jos vahinko aiheutuu kolmannelle osapuolelle tai kolmas osapuoli esittää Palmiaan taikka sen henkilöstöön, alihankkijaan tai näiden toimintaan kohdistuvan vahingonkorvausvaatimuksen, on vahingon tai vaatimuksen käsittely ensisijaisesti Palmian vastuulla. Jos kuitenkin Tilaaja tai sen yksikkö on lainsäädännön perusteella ensisijainen korvausvelvollinen vahingon johdosta, asian käsittely on Tilaajan vastuulla. Mikäli Tilaaja joutuu korvausvelvolliseksi sen johdosta, että Palmia, sen henkilöstö tai alihankkija on laiminlyönyt tai muulla tuottamuksella jättänyt suorittamatta puitesopimuksen, palvelusopimuksen tai palvelukuvauksen mukaisen tukipalvelun tuottamisen, Tilaajalla on oikeus vaatia Palmialta korvausta maksamansa vahingonkorvauksen johdosta.

14. Laskutus

14.1 Palmia toimittaa kiinteistä palvelumaksuista kunkin kuun 10. päivään mennessä kyseistä kuukautta koskevan laskun, maksuehto 14 pv netto. Laskutus tapahtuu 1.1 – 31.12 väliseltä ajalta kahtenatoista (12) kuukausikohtaisena laskuna, jossa kohteet per alueopisto ja niiden palvelumaksut on eritelty.

14.2 Tilatut lisäpalvelut ja lisätuotteet Palmia laskuttaa yksikköhintojen tai tilauksen mukaisesti jälkikäteen eriteltyä laskua vastaan. Maksuehto 14 päivää netto hyväksyttävän laskun saapumisesta. Tilaaja määrittelee, kuka on oikeutettu tilaamaan ja hyväksymään tilaamiansa lisäpalveluita ja -tuotteita koskevan laskun.

14.3 Jos tilaaja katsoo, että lasku on virheellinen tai puutteellinen, tilaaja tekee laskua koskevan kirjallisen perustellun oikaisupyynnön Palmialle viipymättä.

14.4 Laskutusosoite on:

Suomenkielinen työväenopisto
Talpa / Ostolaskut,
PL 5327, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

15. Ylivoimainen este

Lakon, saarron, työsulun tai muun vastaavan sopijaosapuolista riippumattoman poikkeustilan vallitessa sopijaosapuolet vapautuvat tämän sopimuksen mukaisista velvoitteistaan. Sopijaosapuolten on ilmoitettava kirjallisesti toisilleen välittömästi saatuaan tiedon uhkaamassa olevasta työtaisteluista tai muusta ylivoimaisesta esteestä samoin kuin sen arvioidusta kestosta.

16. Nimenkirjoitusoikeudet, lisätilaukset

Tämän yhteistyösopimuksen allekirjoittaa tilaajan puolelta johtava rehtori ja Palmian puolelta toimitusjohtaja.

Kohdekohtaiset palvelusopimukset allekirjoittaa kunkin kohteen aluerehtori. Aluerehtoreilla on oikeus suorittaa palvelukuvauksien ulkopuolelle jäävien mahdollisten erikseen laskutettavien palveluiden tilaamiset (lisätilaukset)..

17. Vastuuorganisaatio

Suomenkielinen työväenopisto ja Palmia nimeävät vastuuhenkilöt, jotka ovat oikeutetut antamaan ja ottamaan vastaan tätä yhteistyösopimusta koskevat tiedonannot, pyynnöt, ilmoitukset tai muut sopimusta koskevat asiat. Palmian edustajana tässä toimii asiakasyksikön johtaja (Juha Kolkkinen). Työväenopiston edustajana toimii talouspäällikkö (Tarja Humalainen).

Sopijaosapuolet noudattavat kirjallista menettelyä, ellei kyse ole vähämerkityksisestä tai erittäin kiireellisistä tapauksista, jolloin suullinen menettely on sallittu.

18. Muutokset

Yhteistyösopimuksen muutoksista sovitaan sopijaosapuolten välillä kirjallisesti. Palvelumaksun muutos voidaan ottaa huomioon olosuhdemuutosta seuraavan täyden kuukauden alusta alkaen. Muut muutokset tulevat voimaan sopimuksen allekirjoituksesta, elleivät osapuolet toisin sovi.

Sopimuksen voimassaoloaikana tehtävät muutokset on molempien osapuolten allekirjoitettava ja muutoksessa on oltava maininta "yhteistyösopimuksen liite". Siltä osin kuin muutokset koskevat sopimuksen liitteitä, korvataan aiempi vastaava liite uudella päivätyllä ja allekirjoitetulla liitteellä.

19. Liitteet

Tämän sopimuksen liitteet ovat osa yhteistyöasiakirjaa.

20. Tulkintaa koskevat erimielisyydet

Sopimuksen tulkintaa koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan Suomenkielisen työväenopiston ja Palmian yhteisissä neuvotteluissa Helsingin kaupungin ohjeiden mukaisesti.

21. Voimassaolo

Tämä yhteistyösopimus on voimassa toistaiseksi 6 kk irtisanomisajalla. Sopijaosapuolet voivat yhteisesti kirjallisesti sopia sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä.

22. Yhteistyöasiakirjakappaleet

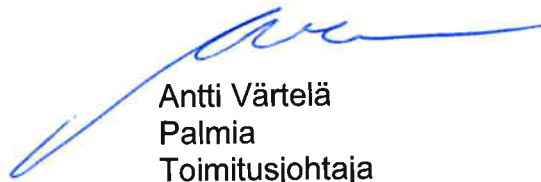
Tämä yhteistyöasiakirja on laadittu kahtena (2) yhtäpitävänä kappaleena, yksi Työväenopistolle ja yksi Palmialle.

23. Allekirjoitukset

Helsingissä 6.11.2007



Taina Törmä
Suomenkielinen työväenopisto
Johtava rehtori



Antti Värtelä
Palmia
Toimitusjohtaja

Liitteet

1. Asiakaspalaute(reklamaatio-)lomake (malli)
2. Reklamaatioprosessin kuvaus
3. Palmian yleiset sopimusehdot