

**DYNAAMISEN HANKINTA-
JÄRJESTELMÄN KOHDE**

SIIVOUSPALVELUT 2021–2025

Sisällys

1	Yleistä	3
2	Hankinnan kohde	3
3	Siivouspalvelun tavoitetila ja erityispiirteet	4
4	Palvelukuvaus	4
	4.1 Ylläpitosiivous	4
	4.2 Tarkistussiivous	5
	4.3 Välisiivous.....	5
	4.4 Jaksoittainen siivous	5
	4.5 Lattian perushoito (puhdistushoito).....	5
	4.6 Perussiivous	5
	4.7 Puhdistalsiivous	6
	4.8 Erityissiivous	6
	4.9 Siivouspalveluiden lisäpalvelut.....	6
	4.9.1 Tietoaaineiston käsittely ja hävittäminen	6
	4.9.2 Välipala-/juoma-automaattien hoitopalvelut	6
	4.9.3 Liinavaate- ja pyykkihuoltohuoltopalvelut.....	6
	4.9.4 Viherkasvien hoitopalvelut	6
	4.9.5 Kiinteistöhoitopalvelut.....	7
	4.9.6 Aula-, vastaanotto- ja virastotukipalvelut.....	7
	4.9.7 Kokouskahvituspalvelut ja pienimuotoinen välipala- ja ateriapalvelutarjoilu	7
	4.9.8 Välinehuoltopalvelut	7
	4.9.9 Ateriapalvelun tukitehtävät	7
5	Kohteen haltuunotto	7
	5.1 Haltuunoton valmistelu.....	7
	5.2 Aloituskatselmus ja aloituskokous	8
6	Laadunseuranta ja sopimuksenaikainen toiminta	9
	6.1 Käyttäjäpalaveri (sopimuksen seurantapalaveri)	10
	6.2 Kehityskokous	11
	6.3 Seurattavat suorituskyvyn (KPI) mittarit ja raportointi siivouspalveluissa.....	11
	6.4 Luovutuskatselmus	12
7	Toimittajan henkilöstöä sekä heidän koulutustaan, ammattitaitoaan ja työkokemustaan koskevat vaatimukset	12
	7.1 Koulutus, ammattitaito ja työkokemus	12
	7.2 Henkilöstön perehdyttäminen	13
	7.3 Pukeutuminen ja esiintyminen	13
	7.4 Henkilöstön riittävyys.....	13
	7.5 Vastuuhenkilö	13
8	Vastuullinen liiketoiminta	14
	8.1 Taloudellinen vastuu	14
	8.2 Ympäristövastuu	14
	8.2.1 Jätehuolto	15
	8.3 Sosiaalinen vastuu	15
9	Palvelujen vastuunjako	15

1 Yleistä

Hankinnan kohteena on Siivouspalvelut 2021–2025-dynaamisen hankintajärjestelmän kohteen mukaisten siivouspalveluiden ja palveluun liittyvien lisäpalveluiden tuottaminen Asiakkaan kohteessa. Asiakas määrittelee tarpeensa tarkemmin dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa ja hankintasopimuksessa.

Yhteishankinnan tavoitteena on tarjota hyviä ja laatutasoltaan oikein mitoitettuja sekä kokonaistaloudellisesti edullisia siivouspalveluja sekä niihin läheisesti liittyviä tuotteita Asiakkaan tarpeisiin.

2 Hankinnan kohde

Siivouspalveluna käsitetään tässä hankinnassa siivouspalvelu, joka sisältää

- Asiakkaan tarpeen mukaisen ylläpito- ja perussiivouksen sekä
- siivoustehtävään liittyvien tarvittavien tavaroiden ja palvelujen hankinnan sekä jakelun, kuten
 - saniteettitarvikkeet ja muut hygieniatuotteet
 - astianpesuaineet (Asiakkaan henkilökunnan käyttämät)
 - tarviketäydennykset.
- erikseen tilattavan ylläpito- ja perussiivouksen, kuten
 - tilamuutoksista aiheutuvat siivoustyöt
 - vahinkojen jälkisiivoukset jne. kuten vesivahingot, tekstiilikalusteiden äkillinen likaantuminen esim. eritesiivous
 - tehostetun siivouksen tarve (äkillinen kohteen/tilan runsas likaantuminen)
 - tapahtumasiivous.
- siivouspalveluihin välittömästi liittyvien ja/tai prosessia tukevien lisäpalveluiden hankinnan, kuten
 - vaihtomattopalvelu
 - tietoaineiston käsittely ja hävittäminen tietoturvallisuusvaatimusten mukaisesti
 - välipala-/juoma-automaattien hoitopalvelu
 - liinavaate- ja pyykkihuoltopalvelu mm. työvaatteiden ja virka-asujen pesulaan lähettäminen, pyykkihuolto Asiakkaan tiloissa jne.
 - viherkasvien hoitopalvelu
 - keräyspaperin tms. jätteen kuljetus jätteiden keräilypisteeseen
 - Asiakkaan omien mattojen huoltopalvelu esim. ovimatot
 - Asiakkaan vastuulla olevat kiinteistönhoitopalvelut, jotka eivät vaadi erityistä ammattitaitoa esim. lamppujen vaihto (alavalaisimet) hälytysjärjestelmien kytkeminen, ovien aukaisu/sulkeminen jne.
 - aula-, vastaanotto- ja virastotukipalvelu esim. työskentely neuvonnassa (ei edellytä vartijakorttia) ja puhelinvaihteenhoito, paperien kopiointi, postin jakelu, huonekalujen siirrot ja järjestelyt jne.
 - välinehuoltopalvelu esim. välineiden keräilyä, esikäsittelyä, pesua ja desinfiointia
 - erityissiivous
 - kokouskahvituspalvelu ja pienimuotoinen välipala- ja ateriapalvelutarjoilu
 - henkilökunnan kahvinkeitto ja astioiden pesu
 - ateriapalvelun tukitehtävät, jotka eivät vaadi erityistä ruokahuollon ammattitaitoa esim. astiahuolto, ruoan esille laitto
 - muut pienehköt erikseen sovittavat asiakaskohtaiset lisäpalvelut.

Siivouspalveluihin välittömästi liittyvät ja/tai siivousprosessia tukevat lisäpalvelut eivät saa muodostaa kuitenkaan yli puolta hankittavien palvelujen arvosta.

3 Siivouspalvelun tavoitetila ja erityispiirteet

Siivouspalvelulla ylläpidetään rakennuksen toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä kuten viihtyisyyttä, hygieenisyyttä, edustavuutta sekä työ- että henkilöturvallisuutta ja kiinteistön päätoiminnon sujuvuutta. Lisäksi siivouksella vähennetään pintojen kulumista, korjaus- ja uusintatarvetta sekä säilytetään rakennuksen esteettisiä arvoja. Siivouspalvelun tuottamisessa korostuvat tekninen ja toiminnallinen laatu, Asiakkaan odotukset ja koettu palvelu.

Yhteishankinnan Toimittajilta edellytetään korkeaa siivouspalvelujen asiantuntemusta ja laatutasoa, minkä vuoksi siivouspalvelujen työjohtollisissa tehtävissä toimivilla henkilöillä on oltava tehtävän edellyttämä riittävä koulutus ja osaaminen. Lisäksi Toimittajilta edellytetään siivouspalvelujen kehittämistä asiakaskohteissa. Toimittajan tulee informoida Asiakasta toimialan uutuuksista ja innovaatioista esim. kemikaaliton siivous, erilaiset Iot-ratkaisut ja siivousrobotiikka.

Siivouksen teknisen laadun (tilat ovat puhtaat ja siistit) ja toiminnallisen laadun (erityisesti prosessin laatu) tulee olla korkeatasoista. Siivouksen työnjohton ja sen työntekijöiden tulee toimia keskenään yhteistyössä, aktiivisesti viestien mahdollisista palautteista, reklamaatioista, toiveista ja muista kohteen siivoukseen liittyvistä asioista. Toimittajien työntekijöiden tulee olla luotettavia siivousalan ammattilaisia, ja päivittäinen siivoustyö tulee toimia sujuvasti. Asiakaskohteessa toimivan henkilöstön vaihtuvuuden tulee olla erittäin vähäistä.

Toimittajan on sitouduttava tuottamaan siivouspalvelut riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Toimittajan edellytetään toiminnassaan huolehtivan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassa olevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

Siivoustyössä käytettävien menetelmien, siivousaineiden, -välineiden, -koneiden ja tarvikkeiden tulee olla yleisesti puhtausalalla hyväksytyjä. Lisäksi siivousaineiden, -välineiden, -koneiden ja tarvikkeiden tulee olla ympäristöystävällisiä, energiatehokkaita ja turvallisia. Siivousaineiden tulee soveltua Asiakkaan tilojen pintamateriaaleille. Toimittaja vastaa siivousaineiden valinnasta ja käytöstä niin, ettei niistä aiheudu pintamateriaalien vaurioitumista.

Oikean siivousmenetelmän ja -aineiden valitsemiseksi Toimittajan siivoushenkilöstön on tiedettävä, miten tilat likaantuvat ja osattava valita tarkoituksenmukaiset menetelmät ja aineet eri tilanteissa. Siivousmenetelmien ja -aineiden valinnassa on Toimittajan otettava huomioon myös lian laatu ja määrä. Lattioiden puhtaanapitoon ja huoltoon on käytettävä säännöllisesti pintamateriaalille soveltuvia konemenetelmiä.

Toimittajan henkilöstöllä tulee olla käytettävissään älypuhelin/ tabletti ja työnantajan sähköpostiosoite Asiakkaan niin edellyttäessä.

4 Palvelukuvaus

4.1 Ylläpitosiivous

Ylläpitosiivous on säännöllisin väliajoin, esimerkiksi päivittäin tai viikoittain, tapahtuvaa siivousta, jolla ylläpidetään tiloihin ennalta sovittu puhtaustaso. Ylläpitosiivous sisältää jätteen keräykset ja niiden viennin sekä lajittelun kiinteistön jättepisteeseen.

Ylläpitosiivouksen tilatyypikohtaiset palvelu- ja laatuvaatukset halutusta palvelusta kirjataan riittävällä tarkkuudella. Asiakas kuvaa asiakaskohtaisessa palvelukuvauksessa esimerkiksi tilan käyttötarkoituksen (kuten toimisto, käytävä jne.), siivoustaajuudet esimerkiksi viikossa tai kuukaudessa ja tarvittaessa siivousmenetelmät sekä siivouksen halutun puhtaustason tai lopputuloksen.

Ylläpitosiivouksen ulottuvuuskorkeus on vähintään 200 cm ellei toisin ole määritelty. Asiakas määrittelee hankinnan kohteen kuvauksessa ylläpitosiivouksen ulottuvuuskorkeudet poikkeavissa huonekorkeuksissa.

Ylläpitosiivoukseen voi kuulua myös tarkistus siivous, välisiivous ja jaksoittainen siivous.

4.2 Tarkistus siivous

Tarkistus siivous on ylläpitosiivouskertojen välillä tapahtuva tilojen toimivuuden ja sovitun puhtaustason varmistaminen tarvittavin työmenetelmin, esimerkiksi kokous- ja wc-tilojen tarkistus siivous.

4.3 Välisiivous

Välisiivouksella tarkoitetaan ylläpitosiivouskertojen välillä tehtävää siivousta, jolloin tehdään sovitut työtehtävät esim. toimenpidehuoneet, leikkaussalit.

4.4 Jaksoittainen siivous

Jaksoittainen siivous on ylläpitosiivousta harvemmin, mutta säännöllisesti toteutettavaa siivousta, jolla varmistetaan ylläpitosiivouksen puhtaustason säilyminen, esimerkiksi yläpölyjen pyyhintä ja lattioiden perushoito (puhdistushoito).

Toimittajan tulee suunnitella ja ylläpitää jaksottaisen siivouksen suunnitelmaa 12 kuukautta eteenpäin Asiakkaan hankintasopimuksen alkamisesta koko sopimuskauden.

4.5 Lattian perushoito (puhdistushoito)

Materiaalivalmistajan hoito-ohjeessa suosittelema ylläpitosiivousta perusteellisempi toimenpide. Yleensä koneellinen menetelmä, jossa puhdistavan hoitoaineen avulla lattiapinnalta poistetaan kiinnittynyt lika. Säännöllisesti käytettynä hoitaa ja suojaa lattiapintaa ja poistaa/siirtää perussiivoustarvetta.

4.6 Perussiivous

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti tehtävä kertaluonteinen siivous, joka tehdään silloin, kun ylläpitosiivouksella ja hoitomenetelmillä ei enää pystytä saavuttamaan sovittua puhtaustasoa. Perussiivous on eri pintojen kuten kalusteiden, valaisimien, seinien, lämpöpattereiden, venttiilien, ikkunoiden ja lattiapintojen puhdistusta, suojausta sekä hoitoa ja erilaisia kalusteiden järjestelytehtäviä. Perussiivouksessa poistetaan se pinnittynyt ja kiinnittynyt lika, jota ylläpitosiivouksella ei saada poistettua.

Perussiivouksen ulottuvuuskorkeus on koko huonekorkeus. Toimittajan tulee huomioida tikkaiden, säätö-/jatkovarsien ja nostinten tarve. Asiakas määrittää tarjouspyyntöasiakirjoissa, miten mahdollisten nostinten veloitus huomioidaan.

Toimittajan tulee suunnitella ja ylläpitää perussiivoussuunnitelmaa 12 kuukautta eteenpäin Asiakkaan hankintasopimuksen alkamisesta koko sopimuskauden, ellei toisin sovita.

4.7 Puhdastilasiivous

Puhdastilasiivous tehdään tiloissa, joiden puhtaustaso on standardein määritelty. Puhdastilasiivouksen pohjana voidaan käyttää standardia SFS-EN ISO 14644-1.

4.8 Erityissiivous

Erityissiivous on erityistarpeen edellyttämä ja siihen määriteltyjen ohjeiden mukaan tehtävä siivous. Erityistarpeen voi edellyttää esim. epidemia tai kiinteistössä tapahtunut vahinko. Ohjeet voivat olla esim. terveydenhuollon hygieniaohteistukset, home-, asbesti- ja palosiivousohjeet.

4.9 Siivouspalveluiden lisäpalvelut

Siivouspalveluihin välittömästi liittyvät ja/tai siivousprosessia tukevat lisäpalvelut kuten:

4.9.1 Tietoaineiston käsittely ja hävittäminen

Tietoaineiston käsittelyssä ja hävittämisessä tulee noudattaa tietoturvasuoritusvaatimuksia. Tietoaineistot hävitetään siten, etteivät salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät tiedot joudu niihin oikeudettomien haltuun.

Keräily- ja tuhoamisprosessin tulee olla katkeamaton. Tietoaineisto tuhoaan polttamalla, silppuamalla tai keräämällä ne lukittuun astiaan, jonka sisältö hävitetään auditoidussa ja valvotussa ympäristössä. Mikäli materiaalit siirretään suljetussa astiassa polttolaitokseen, suljetun astian tulee olla sijoitettuna lukittuun ja valvottuun tilaan. Asiakkaalle toimitetaan tarvittaessa tuhoamistodistus.

Tuhoamisen jälkeen materiaalin tulee vastata Asiakkaan tarjouspyyntöasiakirjoissa määrittelemää suojaustasoa, esim. materiaali täyttää vähintään DIN 66399 / P5 -standardin vaatimukset kuljetukselle ja tuhoamiselle.

Palveluun voidaan sopia täyden astian hakemisesta soitettaessa kerroksista tai muusta yhteisesti sovitusta paikasta.

4.9.2 Välipala-/juoma-automaattien hoitopalvelut

Asiakas voi hankkia Toimittajan kautta välipala- ja juoma-automaatteja. Tällöin Toimittaja vastaa niiden hankinnasta, toimittamisesta ja asentamisesta kohteeseen, toiminnan aikaisesta huollosta ja täytöstä sekä toiminnan loppuessa laitteen poistosta. Palvelun voi hankkia täyspalveluna tai osapalveluna.

4.9.3 Liinavaate- ja pyykkihuoltohoitopalvelut

Tehtäväalueeseen voi kuulua mm. likaisten liinavaatteiden kerääminen, puhtaana tulevien pyykkien tarkistaminen ja hyllyihin järjestäminen. Liinavaatteiden, vuodevaatteiden, verhojen, työvaatteiden ja virkapukujen pesulaan lähetys, vienti ja nouto jne.

Pyykkihuolto voi tapahtua myös Asiakkaan tiloissa. Tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvataan selkeästi luovuttaako Asiakas pyykinpesuun ja -kuivaukseen käytettävät koneet Toimittajan käyttöön vai tuleeko Toimittajan investoida ko. koneet, samoin sovitaan koneiden huoltokutsuista ja koneiden huollosta aiheutuvista laskuista.

4.9.4 Viherkasvien hoitopalvelut

Viherkasvien hoitopalvelut ovat Asiakkaan tiloissa tapahtuvia lisäpalveluita.

Tehtäväalueeseen voi kuulua mm. lannoitus, kastelu, kuolleiden lehtien keräys ja kerran vuodessa tehtävä multien vaihto.

4.9.5 Kiinteistönhoitopalvelut

Asiakkaan vastuulla olevat pienehköt kiinteistönhoitopalvelut, jotka eivät vaadi erityistä ammattitaitoa. Tällaisia pienehköjä kiinteistönhoitopalveluita ovat esimerkiksi alavalaisimien lamppujen vaihto, hälytysjärjestelmien kytkeminen, ovien aukaisu/sulkeminen jne.

4.9.6 Aula-, vastaanotto- ja virastotukipalvelut

Asiakas voi hankkia Toimittajan kautta pienimuotoisia aula-, vastaanotto- ja virastotukipalveluja (ei edellytä vartijakorttia).

Tehtäväalueeseen voi kuulua mm. työskentely neuvonnassa ja puhelinvaihteenhoito, postin jakelu, kopiokoneen huolto, paperien kopiointi, huonekalujen siirrot ja järjestelyt jne.

4.9.7 Kokouskahvituspalvelut ja pienimuotoinen välipala- ja ateriapalvelutarjoilu

Asiakas voi hankkia yhteishankinnan kautta vähäisessä määrin välipala- ja ateriapalvelutarjoilua, joka järjestetään joko Asiakkaan tiloissa tai Asiakkaalle tarjotuissa tiloissa.

4.9.8 Välinehuoltopalvelut

Siivoustyöhön voi sisältyä vähäisessä määrin erilaisten apu- ja hoitovälineiden keräilyä, esikäsittelyä, pesemistä ja desinfiointia koneellisesti sekä välinehuoltotilan siivous. Välinehuoltotilassa aseptinen siivousjärjestys on erityisen tärkeää. Aseptisessä siivousjärjestyksessä siivouksessa edetään puhtaammasta likaisempaan.

4.9.9 Ateriapalvelun tukitehtävät

Asiakas voi hankkia Toimittajan kautta vähäisessä määrin ateriapalvelun tukitehtäviä. Tehtäväalueeseen voi kuulua mm. astiahuoltoa, ruoan esille laitto ja pois laittaminen, pienet jakelukeittiön tehtävät, jotka eivät vaadi erityistä ruokahuollon ammattitaitoa.

Siivouspalveluiden tulee säilyä hankinnan pääasiallisena palveluna. Asiakas voi hankkia ateriapalvelun tukitehtäviä korkeintaan kolme (3) tuntia/palvelutarve.

Asiakas kuvaa palvelutarpeen määrän ja sisällön sekä taajuuden tarjouspyyntöasiakirjoissa.

5 Kohteen haltuunotto

5.1 Haltuunoton valmistelu

Asiakas vastaa, että siivottavissa tiloissa ei ole hoitovelkaa tilanteessa, kun aikaisemman Toimittajan kanssa tehty sopimus päättyy. Asiakas ja Toimittaja sopivat, miten puhtaustaso tarvittaessa saatetaan paremmaksi ennen sopimuskauden alkua.

Toimittajan on tehtävä Asiakkaan kohteeseen kirjallinen ylläpitosiivouksen työkulkusuunnitelma ja luovutettava se Asiakkaalle viimeistään yhtä (1) viikkoa ennen sopimuksen mukaisen palvelun käynnistymistä tai heti aloituskatselmuskierroksen jälkeen. Toimittajan tulee päivittää ylläpitosiivouksen työkulkusuunnitelma lopulliseen muotoon yhden (1) kuukauden sisällä sopimuksen alkamisesta ja luovutettava se Asiakkaalle.

Toimittajan on huolehdittava siitä, että tarjouspyyntöasiakirjat ja tarjous liitteineen sekä sopimus välittyvät myynniltä tuotannolle.

Toimittaja laatii Asiakkaalle kohdekohtaisen kansion sopimuksen alkamisen yhteydessä. Toimittaja täydentää ja päivittää kohdekohtaista kansiota tarvittavilta osin sekä sopimuksen alkaessa että sopimuskaudella. Kohdekansio sisältää Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla vähintään seuraavat tiedot:

- ylläpitosiivouksen työnkulkusuunnitelmat
- jaksoittaisten töiden ja perussiivousten suunnitelmat esim. vuosikello
- työn kuittauslistat (jaksottaisista töistä, perussiivouksista ja ylläpitosiivouksen kriittisistä kohteista) ellei Asiakkaalla ole käytössä sähköistä huoltokirjaa, perussiivouksessa käytetyt mm. vahat ja hoitoaineet
- ajantasaisen palvelu- ja laatukuvauksen
- kemikaaliluettelon käytettävissä olevista kemikaaleista
- käyttöturvallisuustiedotteiden sijaintipaikan
- riskikartoitukset
- jätehuolto-ohjeet
- Toimittajan yhteystiedot (myös kohteen siivoojan puhelinnumeron) ja Asiakkaan yhteystiedot.

Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle kohdekansion ja esittelee siinä palvelun kohdekohtaiset toimintatavat. Kohdekansio toimitetaan sähköisessä muodossa Asiakkaalle. Asiakkaan erikseen niin pyytäessä Toimittaja toimittaa kohdekansion paperimuodossa. Jos kohdekansio on sähköisessä muodossa, tulee suorittavalla henkilöstöllä olla mahdollisuus käydä lukemassa sitä työpäivän aikana. Toimittaja vastaa tietojen päivittämisestä sopimuskauden aikana ja informoi Asiakasta päivityksistä sopimuksen käyttäjäpalaverissa / seurantalpalaverissa, tai muulla yhdessä sovitulla tavalla.

Jos Toimittaja vaihtuu, kohdekansion materiaali päivityksineen luovutetaan seuraavalle Toimittajalle. Toimittajan tulee merkitä kohdekansioon selkeästi sellaiset materiaalit ja tiedot, jotka eivät saa siirtyä seuraavalle Toimittajalle, jotta ne voidaan poistaa kansiosta ennen sen luovutusta.

Toimittajan on tehtävä kirjallinen suunnitelma jaksoittaisten töiden ja perussiivousten toteuttamisesta sopimuskauden alussa ja viimeistään ensimmäisen laatukierroksen jälkeen. Kirjallinen suunnitelma luovutetaan Asiakkaalle ja Toimittajan vastuulla on pitää sitä ajantasaisena yhdessä sovitulla tavalla esim. sähköisessä muodossa koko sopimuskauden.

5.2 Aloitus katselmus ja aloituskokous

Uuden sopimuksen alkaessa tulee siivottavan kohteen kaikkien tilojen puhtaustason olla sillä tasolla, joka on voimassa olevassa hankintasopimuksessa määritelty. Ennen sopimuksen voimaan tuloa tehdään aloitus katselmus. Jos ns. hoitovelkaa ilmenee, tulee Asiakkaan varmistaa nykyisen ja tulevan Toimittajan kanssa korjaavat toimenpiteet, jotta tilat ovat sovitulla tasolla sopimuksen alkaessa. Tämä koskee myös tilannetta, kun Toimittaja ei vaihdu.

Aloituskatselmuksen ajankohta määräytyy hankinnan kohteen laajuuden ja vaativuuden mukaan. Suositus on, että alle 5 000 m²:n kohteessa pidetään aloituskatselmus ja aloituskokous vähintään kaksi (2) viikkoa ennen Asiakkaan hankintasopimuksen mukaisten töiden aloittamista. Yli 5 000 m²:n kohteissa aloituskatselmus ja aloituskokous pyritään pitämään neljä (4) viikkoa ennen Asiakkaan hankintasopimuksen mukaisten töiden aloittamista.

Aloituskatselmuksessa määritetään kohteen tämänhetkinen kunto ja taso. Aloitus katselmuksella varmistetaan, että Toimittajalla on riittävät tiedot kohteesta ja

sen toiminnasta niin, että palvelulle asetetut teknilliset ja toiminnalliset laatuvaatimukset saavutetaan. Aloituskatselmuksessa käydään läpi työympäristö ja Toimittajan käytössä olevat laitteet sekä tehdään inventointi- ja avainluettelo.

Katselmukseen osallistuvat Asiakkaan ja Toimittajan vastuuhenkilöt ja/tai asiantuntijat. Toimittajan puolelta katselmuksiin osallistuu vähintään Toimittajan kullekin kohteelle nimeämä kohdevastaava ja hänen varahenkilönsä. Toimittajan on huolehdittava siitä, että aloituskatselmukseen ja alkuperehdytykseen osallistuu sen puolelta riittävä määrä henkilöstöä.

Toimittaja laatii aloituskatselmuksesta muistion tai täyttää sitä koskevan lomakkeen, jossa todetaan kiinteistön kunto. Toimittaja toimittaa tämän Asiakkaan edustajalle hyväksyttäväksi viimeistään kahden (2) viikon kuluessa katselmuksesta, ellei sitä allekirjoiteta tai muuten hyväksytä katselmuksen jälkeen. Muistio/lomake liitetään Asiakkaan hankintasopimuksen liitteeksi.

Aloituskokouksessa Toimittaja esittelee Asiakkaan edustajille siivouspalvelun sisältöä ja toteutusta ennen sopimuskauden alkua, sopimuksen haltuunottovaiheessa ja sopimuskaudella. Toimittaja käy Asiakkaan kanssa lisäksi läpi aloituskatselmukseen ja laadunhallintajärjestelmään kuuluvat muut toimenpiteet sopimuskauden aikana. Tavoitteena on, että kohteen käyttäjät tuntevat siivouspalvelusopimuksen sisällön sekä Asiakkaan ja Toimittajan laadunhallintajärjestelmiin kuuluvat käytänteet. Aloitukseen liittyviä seurantakokouksia pidetään riittävä määrä ennen sopimuskauden alkua.

6 Laadunseuranta ja sopimuksenaikainen toiminta

Tavoiteltu laatuaste perustuu Asiakkaan palvelu- ja laatuvaatimuksiin. Palvelun laadun ensisijainen valvontavastuu on Toimittajalla. Toimittaja seuraa palvelutuotannon toimivuutta ja laatua sekä kehittää palvelua muun muassa Asiakkaiden antaman palautteen perusteella.

Palvelun käynnistymisen jälkeen tehdään yhteisiä laadunseurantakerroksia kolmen (3) kuukauden ajan yhteisen näkemyksen varmistamiseksi palvelun laadun toteutumisesta, ellei toisin sovita.

Kolmen (3) kuukauden kuluttua palvelun käynnistymisestä Asiakas ja Toimittaja tarkastavat yhdessä siivottavien tilojen ylläpito- ja siivouksen 1 x kuukaudessa, ellei Asiakkaan hankintasopimuksessa ole toisin sovittu. Kohteen koko ja palvelun vaatimus sekä laajuus vaikuttavat sopimuskauden laadunseurantatiheyteen. Laadunseurantatiheys kirjataan Asiakkaan hankintasopimukseen. Yhteisen näkemyksen tulee pohjautua palvelukuvaan, joissa on määritelty siivoukset, siivousmenetelmät ja joissa on kuvattu siivouksen lopputulos.

Laadunseuranta

Siivouspalvelun teknistä laatua voidaan mitata esimerkiksi visuaalisella menetelmällä (näköhavainnoilla) tai/ja teknisillä mittauksilla esim. pintapöly- (BM Dustdetector) ja pintahygienia (Hygicult, ATP) -mittauksilla tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti. Asiakas määrittelee hyväksytyt raja-arvot tarjouspyyntöasiakirjoissa.

Teknisen laadun visuaalisella menetelmällä hyväksytyksi tavoitetasoksi asetetaan 80 % hyväksytyjä näköhavaintoja, ellei toisin sovita. Laadunseurannan arviointiasteikko voi olla prosentuaalinen tai numeraalinen. Toimittajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle käytettävän arviointiasteikon tavoitetaso, joka vastaa esim. 80 % hyväksytyjä näköhavaintoja. Laadunseurannan tavoitetasot kirjataan Asiakkaan hankintasopimukseen.

Arviointikierroksen tulee kattaa vähintään 10–30 % siivottavan kiinteistön pinta-alasta. Laadunseurannassa tilojen eri osatekijät arvioidaan, kuten kiinto- ja irtokalusteet, lattiat jne. Arviointikierroksen laajuudesta ja toteuttamisajankohdasta päättää Asiakas. Laadunarviointikierron pyritään ensisijaisesti ajoittamaan siten, että tilat on juuri siivottu, jos se on mahdollista. Mikäli näin ei tapahdu, tulee tämä ottaa arvioinnissa huomioon.

Palvelumaksun aleneminen

Näköhavainnoista 80 % on oltava hyväksytyjä, ellei Asiakkaan tarjouspyyntöasiakirjoissa toisin mainita. Mikäli arvioinnin tulos on alle 80 % tai alle sovitun tason on Toimittajalla oikeus laskuttaa vain 95 % siivouspalvelun ylläpitosiivouksen kuukausimaksusta (alv 0 %). Mahdollinen palvelumaksun aleneminen huomioidaan seuraavan kuukauden laskutuksessa.

Arvioinnin lopputuloksen tulee olla Toimittajan ja Asiakkaan yhteyshenkilöiden yhteinen näkemys. Molempien osapuolien tulee pyrkiä antamaan toisilleen oikeudenmukainen palaute poikkeaman hoidosta ja tietoa jatkoa varten tarvittavista, poikkeaman parempaan hoitamiseen liittyvistä keinoista.

Mikäli Asiakkaan ja Toimittajan yhteyshenkilöt eivät pääse yhteisymmärrykseen laadunvalvonnan lopputuloksesta, on osapuolilla mahdollisuus yhdessä sovitusti pyytää Hanselin siivouspalveluiden asiantuntijaa tekemään laadunarviointi.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus käyttää palvelukuvauksessa määritellyn laatu-/puhtaustason laiminlyöntitilanteessa näissä ehdoissa kuvatusta sanktiomallista poikkeavaa sanktiomallia. Asiakkaan tulee kuvata yksityiskohtaisesti edellä kuvatusta sanktiomallista poikkeava sanktiomalli sisäisen kilpailutuksen tarjouspyyntömateriaalissa.

Laadunseurannan raportointi

Toimittaja laatii laadunseurannan tarkastuksesta yhteenvetoraportin, josta ilmenee tiloittain sitä koskeva arvosana sekä koko kiinteistön laatutaso. Toimittaja toimittaa sen sähköisessä muodossa Asiakkaan edustajalle hyväksyttäväksi viimeistään kahden (2) viikon kuluessa tarkastuksesta, ellei sitä allekirjoiteta tai muuten hyväksytä heti tarkastuksen yhteydessä. Toimittajan tulee säilyttää laadunseurantakerrosten tuloksena syntyvät dokumentit koko hankintasopimuksen sopimuskauden ajan. Asiakkaan hankintasopimuksessa Asiakas ja Toimittaja sopivat tarkemmin laadunseurannan raportoinnista sekä sen hyväksynnästä.

Toimittajan tulee tehdä omavalvontaa yhteisten laadunseurantakerrosten lisäksi. Mikäli Asiakas tai Asiakkaan edustaja on estynyt osallistumaan laadunarviointikierroksille, tulee Toimittajan tehdä laadunarviointikierron itsenäisesti ja raportoida tulokset Asiakkaalle.

6.1 Käyttäjäpalaveri (sopimuksen seurantalaveri)

Sopimuksen mukaisten töiden käynnistyttyä Toimittaja järjestää käyttäjäpalaverin Asiakkaan kohteen siivousyhteyshenkilöiden kanssa. Ensimmäinen käyttäjäpalaveri pidetään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua sopimuksen käynnistämisestä, ellei ole toisin sovita. Tavoitteena on varmentaa aloitetun siivouspalvelun toimivuus.

Sopimuskauden aikana käyttäjäpalavereita pidetään vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa. Toimittaja vastaa käyttäjäpalaverin koolle kutsumisesta. Tavoitteena on tarkastella siivouspalvelun toimivuutta ja mahdollisia päivitystarpeita palvelun tuottamiseen sekä vaihtaa tietoja jaksottaisten töiden ja perussiivousten toteuttamiseksi.

Toimittaja esittää palaverissa mm.

- ylläpitosiivouksen toteutuneet työtunnit /kuukausi kiinteistöittäin
- työnjohdon toteutuneet työtunnit/kuukausi
- perussiivouksen toteutuneet työtunnit/kuukausi kiinteistöittäin
- jaksottaisten töiden ja perussiivousten tilanneraportit
- tehdyt laadunarvioinnit (kpl) sekä niiden tulokset
- saadut palautteet, reklamaatiot
- kohteen ajantasaisen siivoustyöntekijäluettelon
- ympäristövastuun näkökulmasta käytettyjen aineiden, roskapussien ja jätesäkkien kulutuksen jne.
- muut sovitut asiat.

Lisäksi Toimittaja esittää muut Asiakkaan hankintasopimuksessa määrittelemät yhteenvedot ja raportit.

Toimittaja laatii palaveripöytäkirjan/muistion ja tallentaa sen Asiakkaan huoltokirjaan tai toimittaa sen Asiakkaan edustajalle hyväksyttäväksi viimeistään kahden (2) viikon kuluessa palaverista, ellei sitä allekirjoiteta tai muuten hyväksytä heti palaverin yhteydessä.

6.2 Kehityskokous

Asiakkaan ja Toimittajan välinen kehityskokous pidetään sopimuskaudella 1–2 kertaa vuodessa riippuen hankinnan laajuudesta. Toimittaja vastaa kehityskokouksen järjestämisestä ja sopii kehityskokousten ajankohdat yhdessä Asiakkaan kanssa. Toimittaja laatii kokouspöytäkirjan ja toimittaa sen Asiakkaan edustajalle hyväksyttäväksi viimeistään kahden (2) viikon kuluessa kokouksesta, ellei sitä allekirjoiteta tai muuten hyväksytä kokouksen yhteydessä.

Toimittaja esittelee vuosittain kehityskokouksessa esimerkiksi seuraavalle vuodelle tehdyn

- koulutussuunnitelman henkilöstöryhmittäin
- asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksen
- kehitystoimenpiteet
- muut sovitut asiat.

Kehityskokouksen tavoitteena on:

- arvioida toteutunutta siivouspalvelua suhteessa hankintasopimuksessa kirjattuihin taloudellisiin ja laadullisiin tavoitteisiin
- selvittää mahdolliset asiakkaan hankintasopimuksen muutostarpeet
- sopia toiminnan kehittämistarpeista ja
- suunnitella tulevaa toimintakautta.

6.3 Seurattavat suorituskyvyn (KPI) mittarit ja raportointi siivouspalveluissa

Asiakas määrittelee tarjouspyynnössään mitä palvelutoiminnan tunnuslukuja, mittareita (Key Performance Indicators, KPI) ja raportteja hän haluaa Toimittajan tuottavan. Tunnuslukujen ja mittareiden raportoinnissa käytetään Toimittajan raportointijärjestelmää. Raportointien tulee olla selkeitä, ymmärrettäviä ja suomenkielisiä ellei toisin sovita. Raportit toimitetaan Asiakkaille erikseen sovittavalla tavalla kohteittain.

Seurattavia tunnuslukuja, mittareita ja raportteja ovat mm. asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset, laadunseurannan tulokset, tarvikkeiden

(esim. saniteettitarvikkeiden kulutusmäärät), siivoussuunnitelmien toteutuminen, siivouskohteessa käytetyt työtunnit jne.

6.4 Luovutuskatselmus

Noin kaksi (2) viikkoa ennen hankintasopimuksen päättymistä suoritetaan luovutuskatselmus Asiakkaan ja Toimittajan yhteisesti sopimana ajankohtana ellei toisin sovita. Tämä koskee myös tilannetta, kun toimittaja ei vaihdu.

Luovutuskatselmuksessa tarkastetaan Asiakkaan tilojen kunto sekä todetaan, onko sopimuksen mukaiset tehtävät hoidettu ylläpitosiivouksen, harvemmin tehtävien ja perussiivoustehtävien osalta. Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle tilojen kunnossapitoraportit tai kirjaa tiedot sähköiseen huoltokirjaan. Toimittajan tulee kirjata tiedot sopimuskaudella käytetyistä puhdistusaineista sekä lattiamateriaalien suoja-aineista. Tietojen tulee Asiakkaalla olla tiedossa viimeistään siinä vaiheessa, kun kohteessa aloittaa uusi siivouspalvelun Toimittaja.

Toimittaja laatii luovutuskatselmuksesta muistion tai täyttää sitä koskevan lomakkeen, jossa todetaan kiinteistön kunto, Toimittajan velvoitteet ja avaintenhallinta. Toimittaja toimittaa sen Asiakkaan edustajalle hyväksyttäväksi viimeistään kahden (2) viikon kuluessa katselmuksesta, ellei sitä allekirjoiteta tai muuten hyväksytä katselmuksen yhteydessä. Muistiosta kerätään tarvittavat tiedot uuteen asiakkaan hankintasopimukseen liitteeksi, jolleivät osapuolet toisin sovi.

Jos kohteessa on ns. hoitovelkaa, on sopimuskauden viimeisen kahden (2) viikon aikana nykyisen Toimittajan korjattava puutteet sopimuksen mukaiseksi.

Luovutuskatselmuksessa tarkistetaan lisäksi inventointiluettelo, kohteeseen jäävät koneet laitteet sekä koneiden ja laitteiden kunto.

Asiakas maksaa viimeisen sopimuskuukauden maksun, kun sopimuksen mukaiset tehtävät on sopimuksenmukaisesti suoritettu, luovutuskatselmus on pidetty ja siinä mahdollisesti todetut puutteet on korjattu Asiakkaan hyväksymällä tavalla.

Asiakas voi käyttää katselmuksessa ja korjaavien toimenpiteiden arvioinnissa ulkopuolista tahoa.

7 Toimittajan henkilöstöä sekä heidän koulutustaan, ammattitaitoaan ja työkokemustaan koskevat vaatimukset

7.1 Koulutus, ammattitaito ja työkokemus

Toimittaja käyttää palvelun tuottamisessa ammattitaitoista ja Asiakkaan kulloisenkin palvelutarpeen mukaisesti soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen omaavaa henkilökuntaa. Työnjohdollisissa tehtävissä toimivilla henkilöillä on oltava tehtävän edellyttämä riittävä koulutus, työkokemus ja osaaminen. Toimittaja vastaa työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisestä säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Työntekijän opastamisesta ja perehdyttämisestä vastaa Toimittaja. Toimittajan tulee varmistaa, että henkilöstöllä on hankinnan kohteen edellyttämät tarvittavat ja ajantasaiset todistukset/passit, kuten:

- hygieniapassi
- uima-allas- ja märkätilojen hygieniosaamiskoulutus ja -testi.
 - koulutus on suunnattu uima-allas- ja märkätilojen siivouksesta vastaaville työntekijöille ja esimiehille. Terveysturvallisuuslaki (763/1994) edellyttää uima-allas- ja märkätilojen siivoukseen osallistuvalla henkilöltä riittävää osaamista näiden tilojen siivoukseen ja puhtaanapitoon.

- SFS-INSTA 800-1:2019 siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmän henkilösertifioinnit
- Ensiapu EA-1.

Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen taito (suullinen ja puheen ymmärtäminen sekä kirjallinen taito tehtävien sitä edellyttäessä), hyvät asiakaspalvelutaidot sekä hyvä ja sovelias käytös. Asiakas voi hankintasopimuksessa edellyttää Toimittajan kohteessa työskentelevältä henkilöstöltä myös ruotsin tai muiden kielten osaamista.

7.2 Henkilöstön perehdyttäminen

Toimittaja vastaa työntekijöidensä perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Siivoushenkilöstölle tulee laatia ennen kohteen/kohteiden siivouspalvelun käynnistämistä kirjallinen työnkulku/kirjalliset työnkulut sisältäen esim. työtehtävät, laatu, taajuudet ja siivousmenetelmät. Edellä mainitut koskee myös Toimittajan alihankkijoita.

Perehdytyksen sisältö ja Toimittajan sopimuskauden aikaiset tehtävät ilmenevät sisäisen kilpailutuksen materiaaleista, jotka liitetään hankintasopimuksen liitteeksi.

Perehdyttämisestä ei makseta erillistä korvausta.

7.3 Pukeutuminen ja esiintyminen

Toimittajan henkilökunnalla tulee olla yhtenäinen, työnantajan hankkima työasu. Toimittajan henkilöstön tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siistejä. Työasun ja kenkien tulee olla siistit ja puhtaat sekä täyttää työturvallisuusmääräykset. Kohteessa työskentelevien henkilöiden ja mahdollisten alihankkijoiden on pidettävä mukanaan kuvallinen näkyvissä pidettävä henkilökortti, johon on merkitty työntekijän ja työnantajan nimi, työnantajan y-tunnus sekä työntekijän veronumero.

7.4 Henkilöstön riittävyys

Toimittajalla tulee olla kohteessa riittävä määrä henkilökuntaa ja heille varahenkilöt. Asiakas voi tarjouspyyntöasiakirjoissa edellyttää kohteeseen henkilöstön vähimmäistuntimäärää tai vähimmäismäärää esim. tuntia/kuukausi tai tuntia/palvelukerta. Toimittajan henkilöstömitoituksen ja koulutuksen tulee olla vähintään tarjouspyyntöasiakirjoissa ilmoitetun mukainen.

Toimittajan työaikamitoituksen tulee perustua esim. toimialalla käytössä oleviin menetelmä- ja työaikastandardeihin. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää nähtäväksi Toimittajan työaikamitoitus.

Toimittajalla ei ole oikeutta vähentää Asiakkaalle tarjoamansa henkilöstön määrää kohteessa ilman neuvottelua Asiakkaan kanssa ja tämän suostumusta.

Asiakkaalla on oikeus ehdottaa henkilöstön määrän vähentämistä tai lisäämistä muuttuneista olosuhteista johtuen. Muutoksen vaikutuksesta hintaan osapuolet sopivat erikseen.

7.5 Vastuuhenkilö

Toimittaja nimeää kuhunkin kohteeseen kohteen koosta riippuen riittävän määrän kohdevastaavia ja heille varahenkilöt, ellei Asiakas tarjouspyyntöasiakirjoissa toisin edellytä. Asiakkaan tai hänen edustajansa tulee voida antaa vastuuhenkilöille sopimustehtävien hoitoon liittyviä ohjeita ja huomautuksia yhtä pätevästi, kuin ne olisi annettu suoraan Toimittajalle. Nimetyn kohdevastaavan tai hänen varahenkilönsä tulee

olla tavoitettavissa Asiakkaan hankintasopimuksessa sovittuna työskentelyaikana. Asiakas nimeää omasta organisaatiostaan yhteyshenkilön ja hänelle varahenkilön.

Asiakkaalla on oikeus perustellusta syystä kieltäytyä hyväksymästä vastuuhenkilöitä palvelun suorittajaksi. Toimittajan on Asiakkaan pyynnöstä viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole kykenevä kyseiseen työhön.

8 Vastuullinen liiketoiminta

Vastuullinen liiketoiminta käsittää kestävässä kehityksessä taloudellisen vastuun, ympäristövastuun ja sosiaalisen vastuun.

Toimittajan tulee ottaa Asiakkaan hankintasopimuksessa tarkemmin kuvatulla tavalla huomioon Asiakkaan yhteiskuntavastuun linjaukset sekä toimintajärjestelmät esim. ISO 14001 ja ISO 9001.

8.1 Taloudellinen vastuu

Taloudellisen vastuun yksi keskeisiä asioita on harmaan talouden torjunta. Taloudelliseen vastuuseen sisältyvät myös muun muassa liiketoiminnan kannattavuudesta, kilpailukyvyistä ja tehokkuudesta huolehtiminen.

Riskienhallinta on osa taloudellista vastuullisuutta. Hyvin hoidettu riskienhallinta vähentää ikäviä yllätyksiä, lisää taloudellista vakautta ja parantaa mahdollisuuksia arvioida kannattavuuden kehittymistä.

8.2 Ympäristövastuu

Ympäristövastuullista toimintaa ovat esimerkiksi ilmastonmuutoksen torjunta, vesien, ilman ja maaperän suojelu sekä luonnonvarojen säästeliäs käyttö. Siivoustyössä voidaan vaikuttaa konkreettisesti rakennusten ylläpitoon, jätteiden lajittelun ja kierrätyksen onnistumiseen. Samoin sähkön ja energian kulutukseen ja niiden säästöön. Lisäksi veden ja kemikaalien käyttö on mukana siivoustyössä ja ympäristöasioihin vaikuttamisessa. Siivouspalveluihin korostuu kestävä liikkuminen, kun siirrytään kohteesta toiseen.

Toimittajan tulee huomioida ympäristönäkökulmat palvelussaan ja tukea Asiakasta omassa ympäristötavoitteiden saavuttamisessa. Asiakas voi tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvata tarkemmin Toimittajan raportointivelvoitteita ympäristövastuullisuudesta. Siivouspalveluissa Toimittajan siivoushenkilöstön tulee tehdä ns. sisäilmahavainnointia mahdollisista lämpö- ja energiahäviöistä (esim. vuotavat vesihanat, avonaiset ikkunat, palaneet lamput) ja raportoida havainnot Asiakkaalle yhdessä sovitulla tavalla.

Toimittajan on koulutettava henkilöstöään käyttämään siivousaineita, -välineitä ja -koneita ohjeiden mukaisesti ja energiatehokkaasti mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittaen sekä huolehdittava omalta osaltaan kiinteistön arvon säilymisestä.

Toimittaja vastaa siitä, että siivousaineet, -välineet ja -koneet ovat ympäristöystävällisiä ja energiatehokkaita niiden koko elinkaaren ajan. Käytettävien siivousaineiden tulee olla sellaisia, että ne eivät aiheuta haittaa tai terveydellistä vaaraa tilojen käyttäjille, eivätkä ne vaurioita pintamateriaaleja.

Toimittajalla on oltava käytettävistä siivousaineista käyttöturvallisuustiedotteet kohdekansiossa tai sähköisessä muodossa. Tuotteiden pakkaukset on kierrätettävä mahdollisuuksien mukaan.

Ympäristövastuun näkökulmasta logistiikka on hoidettava mahdollisimman taloudellisesti, suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina.

8.2.1 Jätehuolto

Kunta antaa paikalliset jätehuoltomääräykset ja niiden noudattamista valvoo paikallinen ympäristöviranomaisena. Määräykset vaihtelevat paikallisen keräysjärjestelmän ja hyötykäyttömahdollisuuksien mukaan. Jätteen lajittelu ja hyötykäyttö toimivat eri paikkakunnilla eri tavoin. Myös jätteistä käytettävät nimikkeet ja käsittelytavat vaihtelevat paikkakunnittain.

Kiinteistön haltijan tulee varmistaa, että jätehuolto ja hyötykäyttö vastaavat voimassa olevia jätehuoltomääräyksiä. Toimittaja vastaa jätteiden kuljetuksesta jätteille osoitettuun paikkaan sekä huomioi mahdolliset jätteiden lajittelu- ja kierrätysvelvollisuudet. Toimittaja vastaa jättepussien sekä jättesäkkien hankinnasta, jotka on myös huomioitava palvelun hinnoittelussa.

Toimittaja noudattaa kiinteistön jätelajittelua ko. paikkakunnan ja Asiakkaan ohjeen mukaan.

Asiakas vastaa siitä, että Toimittajalla on mahdollisuus hoitaa jätehuolto ja -lajittelu lain edellyttämällä tavalla. Asiakas vastaa jätehuollosta aiheutuvista kustannuksista.

8.3 Sosiaalinen vastuu

Sosiaaliseen vastuuseen kuuluvat erityisesti työturvallisuutta, työsuojelua, työaika ja työoloja koskevan lainsäädännön sekä työehtosopimusten noudattaminen. Samoin työ- ja ihmisoikeuksien noudattaminen sekä ihmisarvoisen työn edistäminen.

Toimittajan tulee huomioida Asiakkaan vaatimukset sosiaalisten-, työ- ja ihmisoikeuksien noudattamisen edistämisestä sekä ihmisarvoisen työn että työllistämisen edistämisestä. Asiakkaalla on oikeus sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä asettaa sopimuskauden työllisyyden edistämiseen liittyviä tapauskohtaisia sopimusehtoja ja raportointivelvoitteita.

9 Palvelujen vastuunjako

Asiakas määrittelee palvelukuvauksessaan, kohteen kuvauksessa ja vastuunjakotaulukossa palvelujen vastuunjaon. Taulukossa 1 "Siivouspalveluun liittyvä vastuunjako" on kuvattu siivouspalveluihin liittyvää vastuunjakoa, jota noudatetaan, ellei toisin ole sovittu.

Taulukko 1. Siivouspalveluun liittyvä vastuunjako

Vastuualue	Vastattavat asiat	Asiakas	Toimittaja
Tilat	Työ- ja sosiaalityöt Sähkö ja vesi Jätehuolto ja jätteen keräilyasiat Avaimet ja kulkuluvat Avaimet ja kulkuluvat kohteen luovutuksen yhteydessä Siivouksen ajankohta	x x x x x x	x
Työvälineet ja siivousaineet	Siivouskoneet tai vastaavat ja niiden huolto (Toimittajan) Siivouskoneet tai vastaavat ja niiden huolto (Asiakkaan) Siivousvälineet, -aineet ja -koneet Roskapussit ja jättesäkit	x	x x x
Henkilöstö	Työnjohto Työntekijät ja alihankkijat Varahenkilöstö Rekrytointi Palkat ja sosiaalivakuutusmaksut Vastuuvakuutukset Koulutus Työterveyshuolto Tarvittavat rokotukset Työasut ja henkilökohtaiset suojaimet Turvavälineet		x x x x x x x x x x x
Prosessit	Puhtaustasotavoitteen (laadun) määrittäminen Laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmät Palvelutuotteen arviointi ja kehittäminen Sopimusaikainen yhteydenpito Tila- ja käyttötarkoituksista ilmoittaminen Aloitteellisuus siivoustöissä Aloitteellisuus perussiivoustöissä	x x x x (x) x	x x x x x x