



# Palvelu- ja kumppanuussopimus ateria- ja puhtauspalveluista

TAMPEREEN KAUPUNKI

## Sisällys

1.	Osapuolet	2
2.	Määritelmät	2
3.	Sopimuksen kohde ja sisältö	3
4.	Sopimuksen yhteyshenkilöt	4
5.	Sopimuskausi ja sopimuksen muuttaminen	6
6.	Osapuolten työn- ja vastuunjako	6
7.	Alihankinta	7
8.	Laadun varmistus ja seuranta	7
9.	Yhteistyö ja sopimuksen seuranta	8
10.	Hinta, laskutusperuste ja palvelussa tapahtuvat muutokset	8
11.	Salassapito ja henkilötietojen käsittely	9
12.	Reklamaatiot ja vahingonkorvaus	10
13.	Varautuminen	10
14.	Sopimusasiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys	11
15.	Erimielisyydet ja sovellettava laki	11
16.	Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen	12
17.	Sopimuksen allekirjoittaminen	12

## 1. Osapuolet

Palvelunjärjestäjä:  
Pirkanmaan Voimia Oy  
Naulakatu 2  
33100 Tampere

Tilaaaja:  
Tampereen kaupunki  
Aleksis Kiven katu 14-16 C  
PL 487, 33101 Tampere

Y-tunnus 2938704-2

Y-tunnus 0211675-2

## 2. Määritelmät

Palvelunjärjestäjä ja Tilaaaja/Asiakasyksikkö ovat yhdessä ”osapuolet”. Pirkanmaan Voimia Oy on myöhemmin ”Voimia Oy”.

JYSE palvelut-ehtojen määritelmien lisäksi sopimuksessa noudatetaan seuraavia termejä:

”Asiakasyksikkö” tarkoittaa yhtä Tampereen kaupungin (Tilaaajan) palveluryhmää tai liikelaitosta.

”Asiakasyksikön edustaja” tarkoittaa sopimusaikaisesta yhteistyöstä vastaavaa henkilöä, joka seuraa ja valvoo sopimuksen toteutumista ja tiedottaa sen sisällöstä Asiakasyksikössä.

”Asiakaspalaute” tarkoittaa Voimia Oy:n käyttäjäasiakkaalta saamaa tuotetta tai palvelua koskevaa palautetta.

”JYSE palvelut-ehdot” tarkoittavat Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2017, päivitysversio)

”Kumppanuus” tarkoittaa yhteistyötä, joka hyödyttää kaikkia osapuolia.

”Kumppanuuskysely” tarkoittaa joka toinen vuosi tehtävää Tilaaajan ja Asiakasyksikön yhteyshenkilöiden ja palveluita tilaavien asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavaa asiakastytyväisyyskyselyä.

”Laatupoikkeama” tarkoittaa sovitusta poikkeavaa palvelua, palvelussa olevaa virhettä.

”Yhteistyöryhmä” tarkoittaa Asiakasyksikön ja Voimia Oy:n yhteistyön kehittämissyhmää, joka kokoontuu kahdesti vuodessa. Sekä Asiakasyksikkö että Voimia Oy nimeävät osallistujat kehittämissyhmään.

”Normaaliolojen häiriötilanne” on tapahtuma tai tilanne, joka sattuu odottamatta tai äkillisesti ja joka voi aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa myrskyt, sähköenergian saannin, siirron tai jakelun häiriintymisestä johtuvat tilanteet, onnettomuudet ja tulvat.

”Poikkeusolot” ovat tilanteita, jotka on mainittu valmiuslaissa (1552/2011) ja puolustustilalaissa (1803/1991). Valtioneuvosto julistaa poikkeusolot. Poikkeusolojen julistaminen edellyttää, ettei tilanteen hallitseminen ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin tai voimavaroin. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Valmiuslain 2 §:ssä on mainittu tarkat määritelmät poikkeusoloille.

### 3. Sopimuksen kohde ja sisältö

Voimia Oy järjestää ja tuottaa Tilaajan Asiakasyksiköiden tarvitsemat sekä Tilaajan toimintaan ja sen strategisten hyvinvointi- ja elinvoimatavoitteiden toteutumiseen kiinteästi liittyvät ateria- ja puhtauspalvelut kokonaispalveluna Tilaajan strategisena kumppanina.

Tampereen kaupunki velvoittaa Pirkanmaan Voimia Oy:n järjestämään seuraavat palvelut:

- Kotona asumista ja ikäihmisten hyvinvointia tukevat kotipalveluateriat ja ateriapalvelut palvelukeskuskortin haltijoille sekä muille kunnan alueella asuville eläkeläisille.
- Asumispalveluyksiköiden ateriapalvelut myös silloin, kun palveluntuottajana on Tilaajan kilpailuttama sosiaalipalveluiden tuottaja, jotta Tilaaja voi varmistua ateriapalvelujen yhdenvertaisesta toteutumisesta eri yksiköissä.
- Henkilöstöruokailun järjestäminen kaupunkikonsernin yhtiöiden henkilökunnalle Voimia Oy:n omissa tai sopimusravintoloissa.
- Yksityisten aamu- ja iltapäiväkerhotoimijoiden tarvitsemat ateriapalvelut silloin, kun Tilaaja järjestää kerhotoiminnan perusopetuslain nojalla.
- Yksityisen koulutuksenjärjestäjän opiskelija- ja henkilöstöruokailun, kun opetustoiminta tai työssäoppiminen tapahtuu Tilaajan tilojen yhteydessä.
- Kouluruokailun järjestäminen yksityiselle toimijalle tilanteessa, jossa Tilaajalla on järjestämisvelvollisuus opetukseen, ja jossa yksityinen toimija ei järjestä ruokailua.
- Opiskelijaruokailun ateriansa itse maksaville opiskelijoille Tilaajan oppilaitosten yhteydessä olevissa opiskelijaravintoloissa.
- Ydinpalvelua täydentävää kahvila-, kioski- ja välipalamyyntiä Tilaajan koulujen ja oppilaitosten yhteydessä olevissa ravintoloissa sekä palvelukeskusten ja ravintokeskusten yhteydessä sijaitsevilla ravintoloissa.
- Urheilu- ym. tapahtumiin liittyvät ateria- ja puhtauspalvelut silloin, kun tapahtuma tai siihen liittyvä osallistujien majoitus järjestetään Tilaajan hallinnoimissa tiloissa.

Tilaaajan hankkimien palveluiden taloudellisuuden parantamiseksi Tilaaaja ja Voimia Oy ovat sopineet alihankkijoiden myyntiin perustuvasta komissiokäytännöstä, jota Voimia Oy soveltaa alihankkijan muuhun kuin Tilaaajan tarpeisiin liittyvään myyntiin. Samasta syystä Tilaaaja velvoittaa Voimia Oy:n järjestämään puhtauspalvelut kokonaisuudessaan kiinteistöillä, joissa pääasiallisena toimijana tai toiminnan järjestäjänä on Tilaaaja.

Sopimus koskee palveluiden järjestämistä Asiakasyksiköiden toiminta-alueella. Sopimuksen alkaessa palveluita järjestetään Tampereella, Orivedellä, Kangasalla, Pirkkalassa, Lempäälässä, Ylöjärvellä, Nokiolla ja Virroilla sijaitsevilla Asiakasyksiköiden toimipisteissä.

Palveluiden sisältö on kuvattu palvelukuvauksissa, jotka on lueteltu tämän sopimuksen liitteessä 1, ja jotka tallennetaan Tilaaajan sähköiseen portaaliin (Tasku).

Tilaaajan ja Voimia Oy:n välisiin hankintoihin ei sovelleta lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016), koska Voimia Oy on Tilaaajan sidosyksikkö.

Sopimuksen aikaista yhteistyötä tekee Tilaaajan puolelta Asiakasyksikkö. Tilaaajan henkilöstöruokailun osalta sopimuksen aikaisen yhteistyön hoitaa henkilöstöyksikkö.

#### 4. Sopimuksen yhteyshenkilöt

Kumpikin osapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä sopimukseen liittyvissä asioissa. Osapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen osapuolen yhteyshenkilölle.

Palvelunjärjestäjän sopimusyhteyshenkilö:

Liiketoimintajohtaja  
Tarja Alatalo  
puh. 0400 852010  
tarja.alatalo@voimia.fi

Tilaaajan sopimusyhteyshenkilö:

Hankintapäällikkö  
Tanja Welin  
puh. 040 128 6644  
tanja.welin@tampere.fi

Sopimuksen aikaista yhteistyötä varten Voimia Oy:lla ja Asiakasyksiköillä on omat yhteyshenkilöt. Asiakasyksiköt nimeävät yhteyshenkilöt ja ilmoittavat niistä Tilaaajan ja Voimia Oy:n sopimusyhteyshenkilölle. Voimia Oy:n ja Asiakasyksikön yhteyshenkilön tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle osapuolelle sekä tarvittaessa sopimusyhteyshenkilöille.

Voimia Oy:n yhteyshenkilöt:

Palvelut varhaiskasvatukselle, perusopetukselle ja toisen asteen koulutukselle:  
palvelujohtaja Susanna Järvinen

puh. 040 800 4887, [susanna.jarvinen@voimia.fi](mailto:susanna.jarvinen@voimia.fi)

Palvelut sosiaali- ja terveystaloukselle: palvelujohtaja Tiina Tamiola

puh. 040 719 3998, [tiina.tamiola@voimia.fi](mailto:tiina.tamiola@voimia.fi)

Palvelut kulttuuri- ja vapaa-ajantoiminnalle, liikelaitoksille ja Pirkanmaan pelastuslaitokselle sekä henkilöstöruokailupalvelut: palvelujohtaja Tiina Tamiola

puh. 040 719 3998, [tiina.tamiola@voimia.fi](mailto:tiina.tamiola@voimia.fi)

Asiakasyksiköiden yhteyshenkilöt:

Sivistyspalvelujen palvelualue/  
Varhaiskasvatus ja esiopetus, perus-  
opetus:

Talouspäällikkö

Jaana Hartman

puh. 040 806 2122

[jaana.hartman@tampere.fi](mailto:jaana.hartman@tampere.fi)

Sivistyspalvelujen palvelualue/  
kulttuuri, liikunta ja nuoriso:  
Talouhallintopäällikkö

Päivi Lehtinen

puh. 040 801 6019

[paivi.lehtinen@tampere.fi](mailto:paivi.lehtinen@tampere.fi)

Sosiaali- ja terveystalouksien palvelu-  
alue:

Kehittämisjohtaja

Anniina Tirronen

puh. 040 801 6378

[anniina.tirronen@tampere.fi](mailto:anniina.tirronen@tampere.fi)

Talouspäällikkö

Paula Hakanen

puh. 040 801 6943

[paula.hakanen@tampere.fi](mailto:paula.hakanen@tampere.fi)

Toisen asteen koulutus, Lukio

Taloussuunnittelija

Henri Mure

puh. 050 432 6936

[henri.mure@tampere.fi](mailto:henri.mure@tampere.fi)

Toisen asteen koulutus, Tredu

Palvelupäällikkö

Tuula Grönfors

puh. 040 137 4147

[tuula.gronfors@tampere.fi](mailto:tuula.gronfors@tampere.fi)

Kaupunkiympäristön palvelualue

Henkilöstö- ja hallintopäällikkö

(yhteystiedot ilmoitetaan rekrytoinnin  
jälkeen)

Pirkanmaan pelastuslaitos

Pelastuspäällikkö

Teemu-Taavetti Toivonen

puh. 0400 281 288

[teemu-taavetti.toivonen@tampere.fi](mailto:teemu-taavetti.toivonen@tampere.fi)

Tampereen Kaupunkiliikenne liikelai-  
tos

Kalustopäällikkö

Kalle Keinonen

puh. 050 376 9213

[kalle.keinonen@tampere.fi](mailto:kalle.keinonen@tampere.fi)

Tampereen Vesi Liikelaitos

Hanke- ja kiinteistö-päällikkö

Jan-Erik Järventie

puh. 041 730 1753

[jan-erik.jarventie@tampere.fi](mailto:jan-erik.jarventie@tampere.fi)

Henkilöstöruokailu:

Henkilöstöjohtaja

Niina Pietikäinen

puh. 040 707 9147

niina.pietikainen@tampere.fi

Controller

Tuija Laulunen

puh. 040 700 0415

tuija.laulunen@tampere.fi

Muita Asiakasyksiköitä edustaa Tilaajan sopimusyhteyshenkilö, kunnes Asiakasyksikölle nimetään oma yhteyshenkilö.

## 5. Sopimuskausi ja sopimuksen muuttaminen

Sopimuskausi alkaa 1.1.2019 ja on voimassa toistaiseksi. Irtisanomisaika on yksi vuosi. Irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti.

Asiakasyksikkö voi irtisanoa myös yksittäisiä Voimia Oy:n järjestämiä palveluja edellä mainittua irtisanomisaikaa noudattaen, muiden sopimukseen kuuluvien palveluiden pysyessä voimassa. Yksittäisten toimipisteiden palveluiden irtisanomisen osalta irtisanomisaika on kuusi kuukautta. Kesken vuotta tapahtuvista Asiakasyksiköiden toiminnan tai sopimuksen kohteiden muutoksista sovitaan kirjallisesti Asiakasyksiköiden ja Voimia Oy:n yhteyshenkilöiden kesken ja sopimuksen liitteet päivitetään tarvittavin osin.

Sopimuksen tai sen osan muuttamisesta sovitaan Tilaajan ja Voimia Oy:n kesken. Sopimuksen liitteiden muutoksista sovitaan Asiakasyksikön ja Voimia Oy:n yhteyshenkilöiden kesken.

## 6. Osapuolten työn- ja vastuunjako

Osapuolet vastaavat sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä.

Asiakasyksikön on annettava Voimia Oy:lle riittävät ja oikeat tiedot palveluiden toteuttamista varten sekä huolehdittava siitä, että palvelunjärjestäjää edustava henkilöstö pääsee käyttämään Asiakasyksikön tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

Asiakasyksikön edustaja on velvollinen tiedottamaan Voimia Oy:tä toiminnassaan ja tiloissaan tapahtuvista muutoksista (mm. siivottavan tilan m<sup>2</sup>-määrä ja/tai käyttötarkoituksen muuttuminen, asiakasmäärien muutokset), jotka vaikuttavat ateria- ja puhtauspalvelujen järjestämiseen.

Asiakasyksikkö ja Voimia Oy ovat velvollisia edistämään palvelun onnistumista noudattamalla sopimuksen vastuunjakotaulukoissa (liite 3 a-b) määritellyjä vastuuta.

Asiakasyksikkö ja Voimia Oy tiedottavat omalta osaltaan oman organisaationsa henkilöstölle sopimuksen sisällöstä, noudatettavista palvelukuvauksista sekä vastuista. Voimia Oy ja Asiakasyksiköt valvovat kukin omalta osaltaan, että palvelun laatu on loppukäyttäjälle sopimuksen mukaista.

Tilaajavastuulain (1233/2006) 5 § 4 momentin 1) kohdan mukaisesti Tilaaajan ei tarvitse pyytää tilaajavastuulaissa tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia, jos on perusteltu syy luottaa sopimuspuolen täyttävän lakisääteiset velvoitteensa sillä perusteella, että sopimuspuoli on kunnan tai kuntayhtymän kokonaan omistama yksityisoikeudellinen yhtiö. Näin ollen Voimia Oy:n ei tarvitse toimittaa sopimuksen liitteen 8 kohdan 19.1 mukaisia todistuksia tai selvityksiä.

Voimia Oy noudattaa tilaajavastuulain velvoitteita omissa alihankintasopimuksissaan.

## 7. Alihankinta

Voimia Oy:llä on oikeus käyttää alihankkijoita palveluiden tuottamisessa. Voimia Oy vastaa alihankkijoidensa toimista kuten omistaan.

Alihankkijoiden käyttö palveluiden tuottamisessa perustuu Voimia Oy:n arviomaan kokonaistaloudellisuuteen. Tavoitteena on Asiakasyksiköiden tarvitsemien palvelujen järjestäminen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Voimia Oy ilmoittaa tiedot alihankkijoista, niiden vaihdoksista ja mahdollisista muutoksista alihankkijoiden käytössä yhteistyöryhmien tapaamisissa.

## 8. Laadun varmistus ja seuranta

Palvelukuvauksen mukaisen laadun toteutumista ateria- ja puhtauspalveluissa seurataan yhteisesti sovituin periaattein Voimia Oy:n ja Asiakasyksikön edustajien kesken. Toimintatavat perustuvat tämän sopimuksen liitteenä 2 olevaan kumppanuusmalliin ja toteutetaan palvelukuvauksessa määritellyin toimenpitein.

Palvelukuvauksen mukaisen laadun toteutumista ateria- ja puhtauspalveluissa seurataan tekemällä laatukselmuksia yhdessä Asiakasyksikön nimeämien henkilöiden kanssa erikseen sovitun rytmin mukaisesti. Kohteet ja osallistujat sovitaan yhdessä Asiakasyksikön kanssa yhteistyöryhmässä.

Lisäksi palvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden avulla, joiden yhteenvedot käsitellään yhteistyöryhmissä ja toimipisteiden yhteistyötapaamisissa.



## 9. Yhteistyö ja sopimuksen seuranta

Yhteistyö on kumppanuutta, jonka tavoitteena on löytää laadukkaita ja kustannustehokkaita ratkaisuja, jotka palvelevat molempia osapuolia palvelun käyttäjän parhaaksi. Toimintatavat perustuvat tämän sopimuksen liitteenä 2 olevaan kumppanuusmalliin. Asiakasvaikuttavuutta ja kumppanuuden onnistumista mitataan seuraavasti:

- 1) Asiakaskyselyllä mitataan palvelun käyttäjien asiakastyytyväisyyttä vuosittain
- 2) Tilaajan ja Asiakasyksiköiden vastuuhenkilöiden tyytyväisyyttä mitataan joka toinen vuosi tehtävällä kumppanikyselyllä
- 3) Voimia Oy:n ja Asiakasyksiköiden yhteinen tehtävä on kehittää kuntalaisten hyvinvointia ja hyvää ravitsemusta. Hyvinvoinnin kehittymistä seurataan Ravitsemuksen hyvinvointimatriisilla, jonka tulokseen on mahdollista vaikuttaa yhteisiä toimintatapoja kehittämällä. Matriisin tulokset julkaistaan vuosittain Tampereen kaupungin nettisivuilla.

Tilaajan ja Voimia Oy:n johto ja sopimussyhteyshenkilöt tapaavat säännöllisesti kaksi (2) kertaa vuodessa ns. sopimustapaamisissa ja lisäksi tarvittaessa. Sopimustapaamisten tarkoituksena on arvioida ja kehittää kumppanuutta strategisesti, asettaa tavoitteita ja sopia palveluiden hinnoitteluperiaatteista. Voimia Oy:n sopimussyhteyshenkilö kutsuu palaverin koolle keväällä helmi-maaliskuussa ja syksyllä syys-lokakuussa.

Kukin Asiakasyksikkö ja Voimia Oy tapaavat myös säännöllisesti kaksi (2) kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa. Palaverin järjestämisestä, sisällöstä ja järjestelyistä vastaa Voimia Oy:n yhteyshenkilö. Asiakasyksiköt määrittelevät omat edustajansa tapaamisiin. Yhteistyötapaamisen tarkoituksena on palvelukuvauksen toteutumisen arviointi (laatu, määrä), palvelujen kehittäminen sekä palveluiden hinnoista ja yhteisistä kehityshankkeista sopiminen. Kehittämishankkeiden toteuttamisesta vastaa Asiakasyksikön ja Voimia Oy:n yhteinen yhteistyöryhmä.

## 10. Hinta, laskutusperuste ja palvelussa tapahtuvat muutokset

Voimia Oy hinnoittelee kaikki järjestämänsä palvelut siten, että niistä saatavilla tuloilla pystytään takaamaan palvelutuotannon jatkuvuus ja palvelujen tehokas kehittäminen. Asiakasyksiköiden johto ja Voimia Oy:n yhteyshenkilöt käyvät neuvottelun seuraavan vuoden hinnoista kerran vuodessa elokuun loppuun mennessä Voimia Oy:n yhteyshenkilön kutsusta. Asiakasyksiköiden palveluiden Puhtaus- ja ateriapalveluhinnasto (liite 5 a-b) on kiinteä ja voimassa kalenterivuoden, mikäli palveluiden sisältöön ei tule muutoksia sopimuskauden aikana. Palveluhinnastossa ja ruokavalioluettelossa (liite 4) on määritelty tämän sopimuksen kohteena olevat ateria- ja puhtauspalvelutuotteet. Mikäli vuoden aikana sopimuksen piiriin lisätään uusia palvelutuotteita, Voimia Oy täydentää hinnastoon Asiakasyksikön kanssa sovitut hinnat ja täydennetty hinnasto tulee

osaksi tätä sopimusta. Kohdassa 3 mainittujen Tilaajan toimintaa ja sen strategisten tavoitteiden toteutusta tukevien tai täydentävien palveluiden osalta Voimia Oy saa maksun palveluista palvelujen käyttäjiltä tai muulta kolmannelta osapuolelta.

Maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko on korkolain 4 § 1 mom. mukainen. Hintaliitteessä mainitut hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa, joka laskutetaan voimassa olevan lain mukaisesti.

Voimia Oy laskuttaa Asiakasyksiköitä verkkolaskulla ja laskutus on lähtökohtaisesti arvonlisäverollista. Poikkeukset ilmoitetaan laskulla. Laskutusosoite, laskun viitteet ja liitteet vaihtelevat Asiakasyksikkö- ja palvelukohtaisesti. Laskutusmallien kuvaus on sopimuksen liitteenä 6.

Asiakasyksikkö antaa arvion seuraavan vuoden palveluntarpeesta ja halutusta palvelun laatutasosta vuosittain maaliskuun loppuun mennessä. Voimia Oy antaa tarpeen pohjalta arvion Asiakasyksikön palvelun kustannuksista seuraavalle vuodelle budjettikehystä varten viimeistään toukokuun ensimmäisellä viikolla.

Mikäli vuoden aikana toiminnassa on olennaisia muutoksia, joiden vaikutus palvelutuotteen kokonaishintaan on enemmän kuin yksi (1) prosentti, voidaan hinnantarkistuksista neuvotella Voimia Oy:n tai Asiakasyksikön esityksestä. Hinnanmuutoksen perusteena tulee olla Asiakasyksikön tai Voimia Oy:n osoittama muutos ostettavan palvelun määrässä, sisällössä, laadussa, eri tuotannon tekijöiden kustannuksissa tai muussa merkittävässä seikassa.

## 11. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Tilaaja Asiakasyksiköineen ja Voimia Oy huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palveluiden järjestämisessä noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Siltä osin kuin Sopimuksen toteuttamiseksi vaadittaviin toimiin liittyy henkilötietojen käsittelyä, Voimia Oy toimii rekisterinpitäjänä ja vastaa näin ollen henkilörekisterin lainmukaisuudesta. Henkilötietojen käsittelytoimet on kuvattu Voimia Oy:n tietosuojaselosteessa, joka löytyy Voimia Oy:n nettisivuilta.

Osapuolet tai niiden henkilöstö eivät saa ilmaista tietoonsa tullutta toisen osapuolen liike- tai ammattisalaisuutta eikä toisen osapuolen henkilöstön tai asiakkaiden yksityiselämää koskevaa seikkaa. Voimia Oy on velvollinen huolehtimaan siitä, että edellä mainitut salassapitoa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat vaatimukset toteutuvat myös alihankkijoiden toiminnassa.

## 12. Reklamaatiot ja vahingonkorvaus

Asiakasyksiköt toimittavat kirjallisesti mahdolliset laatu poikkeamat ja palvelussa havaitut virheet kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita Voimia Oy:n tietoon. Tässä sopimuksessa poikkeamalla tarkoitetaan palvelukuvauksessa määritellyn palvelun sisällölle, laadulle tai aikataululle asetetun vaatimuksen laiminlyömistä tai puutteellista suoritusta. Poikkeama on korjattava viivyttämättä, viimeistään ilmoitusta seuraavana arkipäivänä.

JYSE palvelut-ehtojen kohdan 16.4 sekä 17.9 vastuunrajoituksista poiketen Voimia Oy:n enimmäiskorvausvastuu vahingonkorvauksissa on enintään viisi miljoonaa euroa.

## 13. Varautuminen

Tässä sopimuksessa sovittujen palveluiden toimintavarmuus on Asiakasyksiköille tärkeää. Asiakasyksiköillä on vastuu omien palvelujensa tuottamisesta ja Voimia Oy pyrkii varmistamaan tukipalveluiden jatkuvuuden myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Voimia Oy:n on huolehdittava siitä, että varautumiseen liittyvät vaatimukset koskevat myös sen alihankkijoita.

Varautuminen häiriötilanteisiin on osa Voimia Oy:n riskienhallintaa. Voimia Oy:llä on oman toiminnan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka avulla kehitetään häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta.

Voimia Oy:llä on varautumissuunnitelmassa toimintaohjeet yleisimpiin toiminnan päivittäisiin ja poikkeuksellisiin häiriötilanteisiin, kuten vesi- ja sähkökatkosiin sekä kuljetuspoikkeamiin. Osana varautumistaan Voimia Oy hakee Puolustusvoimilta tarvittavat henkilövaraukset (VAP-varaus) asevelvollisuuden piirissä olevalle henkilöstölleen. Varautumista edellytetään myös alihankkijoilta. Varautumisella pyritään ehkäisemään vaaratilanteita, huomioidaan normaaliolojen häiriötilanteet ja valmistellaan toimenpiteet poikkeusolojen varalta. Voimia Oy:n varautumissuunnitelmassa kuvatuilla toimintatavoilla varmistetaan asiakasryhmien palvelut seuraavassa ensisijaisuusjärjestyksessä: sairaalat, ikäihmisten palvelut, erityisryhmien palvelut, päiväkodit, koulut ja oppilaitokset, henkilöstöruokailu.

Yhteistyön merkitys on toimintavarmuuden hallinnassa tärkeää. Tämän sopimuksen liitteenä on toiminnan jatkuvuuden hallintaa koskevat suositukset (Liite 7, Sopiva suositukset). Voimia Oy vakuuttaa Tilaaajalle, että toiminta täyttää kyseiset suositukset tämän sopimuksen voimassaoloajan ja antaa pyydettyä selvityksen siitä, miten suositukset täytetään. Varautumista normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin tehdään yhteistyössä Asiakasyksiköiden kanssa. Varautumissuunnitelmien laadinnassa huomioidaan sekä Asiakasyksikön että Voimia Oy:n toimintojen jatkuvuus. Voimia Oy:n osallistuu veloitusetta

tilaajan järjestämiin valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun liittyviin tilaisuuksiin.

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslaissa (1552/2011) mainittuja tilanteita. Häiriötilanteilla tarkoitetaan tässä tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa myrskyt, sähköenergian saannin, siirron tai jakelun häiriintymisestä johtuvat tilanteet, onnettomuudet ja tulvat.

Mikäli palveluiden toimittaminen estyy ylivoimaisen esteen vuoksi, Voimia Oy ei voi vedota ylivoimaiseen esteeseen, mikäli sen sopimusvelvoitteiden täyttämättä jääminen johtuu varautumistoimenpiteiden laiminlyönnistä. Ylivoimaisen esteen tapahduttua Voimia Oy pyrkii kaikin keinoin jatkamaan palveluiden tuottamista tämän sopimuksen mukaisesti.

#### 14. Sopimusasiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys

Tähän sopimukseen kuuluvat erottamattomina osina seuraavat liitteet:

- Liite 1 Palvelukuvaukset (päivitetty liite voimaan 1.1.2021 alkaen)
- Liite 2 Voimia Oy:n kumppanuusmalli (päivitetty liite voimaan 1.1.2021)
- Liite 3 a-b Vastuunjakotaulukko (päivitetty liite voimaan 1.1.2020 alkaen)
- Liite 4 Ruokavalioluettelo
- Liite 5 a-b Palveluhinnastot (voimassa 1.1.2021 alkaen)
- Liite 6 Laskutusmallit
- Liite 7 Sopiva suositukset
- Liite 8 Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2017, päivitysversio)

Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja sovelletaan siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa tämän sopimuksen kanssa. Mikäli JYSE 2014 Palvelut -ehtojen yksittäinen ehto tai ehtokokonaisuus sisältää määräyksiä, joista osa on tämän sopimuksen muussa ehdossa mainittu, sovelletaan ko. yleisen ehdon kohtaa täydentävänä ja siltä osin kuin muut ehdot eivät sisällä sen sisältämiä määräyksiä. Mikäli asiakirjojen välillä on ristiriitaa, sovelletaan sopimusta ennen liitteitä ja liitteistä pienempi numeroista ennen suurempi numeroista.

#### 15. Erimielisyydet ja sovellettava laki

Osapuolet noudattavat toiminnassaan voimassa olevia Suomen lakeja ja viranomaisten ohjeita. Mikäli sopimuskauden aikana toimintaa koskevassa lainsäädännössä tai siihen perustuvassa muussa viranomaisohjauksessa tapahtuu olennaisia muutoksia, osapuolet sitoutuvat tarvittaessa neuvottelemaan uusitun sopimuksen.

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluilla ei päästä yhteisesti sovittuun ratkaisuun, erimielisyydet ratkaisee Pirkanmaan käräjäoikeus.

#### 16. Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Osapuolilla ei ole oikeutta ilman toisen osapuolen suostumusta osaksikaan siirtää sopimusta kolmannelle. Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamiseen on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

#### 17. Sopimuksen allekirjoittaminen

Tämä sopimus on allekirjoitettu sähköisesti ja kumpikin osapuoli on saanut sopimuksesta samansisältöisen kappaleen.