



PALVELU- JA YHTEISTYÖSOPIMUS

**Hanke- ja rakennuttamispalvelujen ja
kiinteistöjen ylläpitopalvelujen
järjestämisestä tulosperusteisesti
vuodelle 2026**

Palvelu- ja yhteistyösopimus

1 Sopimuksen osapuolet

Tilaaaja

Tampereen kaupunki

Toimittaja

Tampereen Tilapalvelut Oy

2 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Tampereen kaupunkiorganisaatossa kaupungin tilaomaisuuden omistajatehtäviä hoitaa asunto- ja kiinteistölautakunnan alaisuudessa Kiinteistöt, tilat ja asuntopoliitiikka -palveluryhmä elinvoiman palvelualueella. Kaupunki hankkii tiloihin liittyvät ylläpito- sekä hanke- ja rakennuttamispalvelut kaupungin in house -yhtiö Tampereen Tilapalvelut Oy:ltä.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon johtoryhmä on 20.5.2019 linjannut, että on tarve suoraviivaistaa ja yksinkertaistaa vuokrauskäytäntöä Tampereen seudun ammattiopiston (TREDU) tilojen osalta ja saada selkeämpi, joustavampi ja käyttäjää paremmin palveleva vuokraus- ja ylläpitosopimuksen toimintamalli. Tarkoituksena on, että jatkossa Kiinteistöt, tilat ja asuntopoliitiikka -palveluryhmä jäisi pois vuokrausprosessista ja TREDU olisi suorassa sopimussuhteessa TREDU-Kiinteistöt Oy:n kanssa. Asunto- ja kiinteistölautakunta päätti kokouksessaan (21.8.2018 § 106) delegoida Tampereen seudun ammattiopiston toimintaan tarvittavien tilojen osalta rakennusten, tilojen ja niihin liittyvien alueiden vuokraamisesta elinkeino- ja osaamislautakunnan tekemän palveluverkkolinjauksen mukaisesti. Muutos toteutettiin 1.1.2020 alkaen ja on huomioitu talousarviovalmistelussa. Tilaaaja ja Toimittaja sopivat tällä sopimuksella Tampereen kaupungin omistamien tai kaupungin palvelukäyttöön yksityisiltä vuokramarkkinoilta vuokraamien tilojen ja kiinteistöjen ylläpitopalveluiden järjestämisestä niiltä osin, kun ne eivät kuulu Tilaaajan tai kaupunkikonsernin muiden tila- ja käyttäjäpalveluita tuottavien yksiköiden tehtäviin.

Tämän sopimuksen ulkopuolelle jäävät Tampereen seudun ammattiopiston tilat (TREDU), joiden osalta asunto- ja kiinteistölautakunta on siirtänyt toimivallan toisen asteen ammatillisen koulutuksen johtajalle.

Tällä sopimuksella sovitaan myös Tampereen kaupungin toteuttamien talonrakennusinvestointien hanke- ja rakennuttamispalvelujen hoitamisesta.

Tilojen käyttäjien tarvitsemia käyttäjäpalveluita, joita Toimittaja ei tuota, ovat mm. siivous, virastopalvelut ja nämä palvelut tilojen käyttäjät ostavat suoraan palveluita tuottavalta taholta.

Lisäksi kaupunki velvoittaa Tampereen Tilapalvelut Oy:n tuottamaan kustannustehokkaita kiinteistöpalveluita kaupungin omistamien kiinteistöiden julkisille toimijoille ja muille vuokralaisille.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

Tampereen Tilapalveluilta hankitaan tulospäätöksistä tällä sopimuksella:

1. Ylläpitopalveluita (kiinteistökohteiden johtaminen, tilahallinnan avustavat työt, kiinteistöjen ylläpito, kunnossapito, vuokralaskutus). Palvelut on kuvattu liitteessä 1: Ylläpitopalveluiden palvelukuvaus.
2. Hanke- ja rakennuttamispalveluita (hankejohtaminen, rakennuttaminen ja suunnittelu). Palvelut on kuvattu liitteessä 2: Hanke- ja rakennuttamispalveluiden palvelukuvaus sekä tuotekorteissa liitteet 7-12.

Liitteissä kuvatut, ostettavat palvelut, hankitaan Toimittajalta tulospäätöksistä. Tulospäätöksisyys tarkoittaa, että asiat ovat aina tarvittavassa kunnossa ja palvelujen tuottaja voi itse ratkaista miten asiat hoitaa. Toimittaja voi käyttää myös innovaatioita asioiden järkevämpään hoitamiseen. Tulospäätöksisen hankinnan kustannukset määritetään vuosittain talousarviovalmistelun pohjaksi Toimittajan esityksestä yhteistyössä palveluiden tilaajan, Tampereen kaupunkikonsernin talousjohtajan, tilapalveluiden käyttäjien (hallintokunnat) ja Toimittajan välisissä neuvotteluissa.

Toimittajalta ostettavien palveluiden hinnat määritellään tämän sopimuksen liitteissä ja tilaaja osaltaan hyväksyy ne asunto- ja kiinteistölautakunnassa ja ne muodostavat raamin palveluiden hankinnalle. Toimittaja tuottaa palveluita joko omana työnään tai hankkii niitä hankintalain mukaisesti markkinoilta. Palveluiden tuottotapa määräytyy tuloksellisuuden perusteella. Palveluiden laskutus tapahtuu hinnoitteluun perustuen kuukausittain.

Toimittaja laatii investointien toteutukseen ja päätöksentekoon liittyvät tarvittavat asiakirjat, valmistelee päätösehdotukset ja sopimukset viranhaltijoiden tai asunto- ja kiinteistölautakunnan päätettäväksi voimassa olevan hallintosäännön ja siihen liittyvien delegointien mukaisesti.

Toimittaja tuottaa Tilaajalle palveluihin liittyvän päätösvalmistelutyön sekä siihen liittyvän dokumentoinnin ja arkistoinnin. Päätösvalmistelu tehdään käyttäen Selma-järjestelmää sekä vastaavaa kaupunkikonsernin käytössä olevaa arkistointitapaa.

Toimittaja tekee päätöksen työn jälkeen hankintalain edellyttämät ilmoitukset. Rakennustyötä ei saa aloittaa eikä tehtyjä sopimuksia toimeenpanna ennen kuin Tampereen kaupungin päätöksentekovelimet ovat tehneet kohteesta tarvittavat päätökset ja ne ovat saaneet lainvoiman.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

Tulosperusteisen hankinnan mitattavat päätavoitteet ovat:

1. Korjausvelan pienentyminen (Trellum).
2. Sisäilmakohteiden laskeva määrä ja niistä johtuvien väistötilojen laskeva määrä € ja m2 (verrataan edellisen vuoden tasoon)
3. Ylläpitokustannukset ovat suurten kaupunkien keskitasoa paremmat (KTI-tutkimus).
4. Rakennuttamispalveluiden korkea laatu (hankekohtaiset laatu- ja kustannustavoitteet)
5. Asiakastyytyväisyyden parantaminen (asiakastyytyväisyyskysely)

Tulosperusteiset tavoitteet on määritelty ensimmäisen kerran vuonna 2018.

Lisäksi sopimuksen ja siinä sovittavan palvelutuotannon sekä yhteistyön yleisiä tavoitteita ovat:

- Tuotantoprosessien tehostaminen (standardointi, dokumentointi ja seuranta)
- Kunta- ja organisaatorajat ylittävä yhteistyö
- Tampereen kaupungin kokonaisuus
- Päällekkäisten toimintojen karsiminen
- Sähköisten hankinta/tilaus -prosessien käyttöönotto
- Tulevaisuuden taloudellisiin ja teknisiin haasteisiin vastaaminen
- Tietojen kertatallennusperiaatteen tukeminen
- Yhdessä sovituissa toimintaperiaatteissa pitäytyminen
- Vastuullisuus, ml. ympäristötavoitteiden toteutuminen
- Edesautetaan Tampereen kaupungin sosiaalisen vastuullisuuden tavoitteiden toteutumista pyrkimällä edistämään hankinnoilla heikommassa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä. Työllistämisehtoa tulee vähintään harkita kaikkiin niihin hankintoihin, joiden vuosiarvo on yli 200 000 € ja sopimuksen kesto on yli 6 kk.
- Tampereen kaupunki ja Tampereen Tilapalvelut Oy sitoutuvat hankkeissaan Päästöttömät työmaat green deal -sopimuksen mukaisiin tavoitteisiin. Työmailla käytettävistä työkoneista sekä työmaiden sisäisissä kuljetuksissa käytettävistä ajoneuvoista 100 % toimii fossiilivapailla polttoaineilla, minkä lisäksi vuosittain kasvava osuus kalustosta toimii sähköllä, biokaasulla tai vedyllä. Työmaasähkö on tuotettu uusiutuvilla energialähteillä. Myös työ- kone- ja kuljetuskaluston päästöluokat noudattavat green deal -sopimuksen vaatimustasoa (STAGE IV, EURO VI).
- Tampereen kaupunki ja Tampereen Tilapalvelut Oy sitoutuvat Kiertotalouden green dealiin, jossa edistetään rakennusosien ja -materiaalien uudelleenkäyttöä kehittämällä yhdessä toimintamalli, jolla voidaan ennakoita ja inventoida (laadullisesti) tulevaisuudessa vapautuvat rakennusosat ja -materiaalit (ml. irtaimisto ja infrarakentamiseen soveltuva purkubetoni) kaupungin investointisuunnitelman mukaisista kohteista.
- Tampereen Tilapalvelut Oy noudattaa toimitissaan Hiilineutraali Tampere 2030 -tiekartan toimenpiteitä niiltä osin, kun Tampereen Tilapalvelut Oy on merkitty vastuulliseksi.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

3 Sopimusasiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys

Sopimus muodostuu sopimustekstistä ja sopimuksen liitteistä. Toimittaja vastaa sopimuksen ja sen liitteiden ajantasaisuudesta. Lisäksi noudatetaan JYSE 2014-palveluehtoja siltä osin kuin sopimuksen liitteissä ei ole toisin sovittu.

Jos sopimuksen ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee sopimuksen sanamuoto.

Jos liitteiden välillä on ristiriitaa, saa etusijan tulkinnassa liite, jolla on pienempi järjestysnumero.

4 Vastuut ja yhteistyö

4.1 Yleiset periaatteet ja ehdot

Toimittaja ja Tilaaja ohjaavat sopimuksen toteutumista.

4.2 Toimittajan vastuut ja tehtävät

Toimittaja tuottaa sopimuksen ja sen liitteiden mukaisin ehdoin Tilaajan kanssa sovitut palvelut. Toimittaja vastaa omalta osaltaan palvelun toteutuksesta sekä palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resursoinnin ja asiantuntemuksen riittävyydestä.

Ostettavat palvelut ovat:

Hankejohtamisen palvelut

Kaupungin talonrakennusohjelman toteuttamiseksi sekä palveluiden tarvitsemien tilojen järjestämiseen vuokraamalla liittyvät tehtävät:

- suunnittelu- ja rakennuttamisohjeistuksen kehittäminen
- tiloihin liittyvien suunnitelmien arkistointi
- piirustusarkiston ylläpito ja kehittäminen
- sopimusten hallinta ja arkistointi
- päätösvalmistelu
- hankkeiden tilaajatehtävät (sis. kilpailuttaminen)
- ulkoa vuokrattavien tilojen rakennuttamisvaiheeseen liittyvät tehtävät (rakenteilla olevia kohteita sisään vuokrattaessa, vuokralaisen ja käyttäjän etujen valvonta, käyttäjän hankintojen yhteensovittaminen tilojen rakennuttajan kanssa).
- hankejohtamispalvelun toteutus on kuvattu tarkemmin liitteessä 2 ja tuotekortissa liite 7.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

Suunnittelupalvelut

Suunnittelupalvelut omistajan vuokraustoimintaan, hankekehitykseen, kiinteistöjen realisointiin ja purkamiseen liittyen:

- kiinteistökehitykseen liittyvä suunnittelutyö
- tarveselvityksen esiselvitystyöt
- hanke- ja toteutussuunnittelu nimetyissä kohteissa
- kiinteistökehitykseen ja omaisuuden realisointiin liittyvien kiinteistökorttien laatiminen ja ylläpito tarvittaessa
- vuokraukseen liittyvä tilarajaus suunnitelmien laatiminen
- rakennus- ja purkulupien valmistelu ja hakeminen
- suunnittelupalveluiden toteutus on kuvattu tarkemmin liitteessä 2 ja tuotekortissa liite 8.

Rakennuttamispalvelut

Uudis- ja korvausinvestointien sekä käyttöoikeusurakoiden ja ulkoa vuokrattaviin tiloihin liittyvät rakennuttamispalvelut ja asiantuntijapalvelut kaupungin talousarvion puitteissa:

- rakennuttaminen ja valvonta sekä niihin liittyvät asiantuntijapalvelut omistajan talonrakennusinvestoinneissa
- tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoitaminen omistajan puolesta
- turvallisuuskoordinaattoritehtävien hoitaminen omistajan puolesta
- valmistuvan kohteen toimivuustarkastelut ja tilojen ylläpidon käynnistäminen (omat investointikohteet, ulkopuolelta vuokratut kohteet)
- suunnittelun ohjaus tarveselvityksessä ja hankesuunnittelussa kuvatulla tavalla
- valmiiden tilojen luovuttaminen yhteistyössä Kiinteistöt, tilat ja asuntopoliitikka -palveluryhmän kanssa käyttäjälle
- rakennuttamispalveluiden toteutus on kuvattu tarkemmin liitteessä 2 ja tuotekorteissa liitteet 9-12.

Kiinteistökohteiden johtaminen

- Tilaomaisuuden ja nk. kylmänä sisään vuokrattujen kohteiden tietojen ylläpito kiinteistötietojärjestelmässä (Microsoft Dynamics 365) sekä järjestelmän kehittäminen (PTS-suunnitelmat, huolto- ja kunnossapitosuunnitelmat, huoltokirja, energiankulutuksen seuranta, teetetyt selvitykset)
- korjausvelan määrittämiseksi tarvittavien tietojen ylläpito ja päivittäminen (kunto, tehdyt investoinnit)
- asiakasyhteistyöpalavereiden (nk. tilaseurantaryhmät) järjestäminen kolmesti vuodessa
- asiakkaan investointitarpeet, palveluverkon kehittäminen

Palvelu- ja yhteistyösopimus

- alle 1 milj. € investointien suunnittelu omistajan ja asiakkaan tarpeet huomioiden talousarvion investointimäärärahojen puitteissa (tarpeiden määrittäminen, hankeselvitys)
- kunnossapitotöihin liittyvien turvallisuuskoordinaattoritehtävien hoitaminen omistajan puolesta
- ylläpidon ja rakennuttamisen edellyttämien puitesopimusten kilpailutus siten, että ne ovat koko kaupunkikonsernin toimijoiden käytössä
- ajantasaisen puitesopimusluettelon ylläpito yhteistyössä kaupunkikonsernin hankintayksiköiden kanssa
- kaukolämpö-, kaukokylmä-, sähkö-, vesi-, jätevesi- ja hulevesisopimusten hallinnointi ja energian hankinta kaupungin palvelutiloihin omistajaohjauksen edellyttämällä tavalla - hankinnassa huomioidaan Tampereen kaupunkistrategian kestävän kehityksen periaatteet (energiatehokkuus, hiilineutraalius)
- sähköenergian ostamisen kilpailutus määrävälein koko kaupungin tarpeisiin
- kaupungin kiinteistöihin liittyvä sisäilmatyö ja tarvittaessa sisäilmatyöryhmien koordinoituvastuu omistajan puolesta
- käyttäjien muuttoihin liittyvät palvelut
- rakennusten purkaminen
- osallistuminen väistötilajärjestelyiden suunnitteluun ja toteutukseen
- tiloihin liittyvä varautuminen ja YET-palvelut (yleisesti elintärkeitä toiminnot)

Kiinteistöjen ylläpito

- kohteiden isännöintipalvelu
- käyttäjäasiakkaille tarkoitettu Tekninen asiakastuki
- kiinteistövalvomo
- huoltopäivystys
- huoltopalvelut
- ulkoalueiden hoito
- tarkastuspalvelut (määräaikaistarkastukset jne.)
- energian käytön seuranta, tehostaminen ja käyttäjän opastus
- vahinkoilmoitusten tekeminen ja korvausten hakeminen vakuusrahastosta
 - o Kaupunki pitää huolen, että kohteet on vakuutettu
 - o Tampereen Tilapalvelut tekee vahinkoilmoitukset ja hoitaa korvausten hakemiseen liittyvät selvitykset ja tehtävät kaupungin puolesta
- Kansi- ja areenahankkeen kaupungin vastuulla olevien tehtävien hoittaminen liitteen 13 mukaisesti.

Kunnossapito

- korjaus- ja muutostöiden toteutus
- vikakorjaukset

Palvelu- ja yhteistyösopimus

- erikoispuusepäntyöt
- metallityöt.

Vuokralaskutus

- vuokralaskutus ja vuokrien tilitys omistajalle
- vuokrattujen kohteiden avainhallinta
- kiinteistötiedon (Haahtela) hallinta vuokraukseen liittyvien tietojen osalta.

4.3 Tilaajan vastuut ja tehtävät

Tilaaja vastaa omalta osaltaan palveluprosessien ja yhteistyön edellyttämän resurssin ja asiantuntemuksen riittävydestä sekä tarvittavista palvelun sisältöön ja läpivientiin vaikuttavista päätöksistä.

Tilaajan tehtäviä ovat:

Tilanhallinta

- palvelutilaverkkojen suunnittelu yhteistyössä tiloissa toimivan asiakkaan kanssa
- palvelutilaverkon pitkän aikavälin suunnittelu osana kaupungin PALM-suunnittelua (pitkän aikavälin 15 v. palveluiden, asumisen, liikenteen ja maankäytön toteutuksen ja investointien suunnittelu)
- työympäristön suunnittelu
- muutot silloin, kun ne eivät olet tilojen käyttäjän tehtäviä
- kiinteistöjen käytön suunnittelu
- investointien suunnittelu yhteistyössä asiakkaan kanssa (esiselvitykset, tarveselvitykset, hankesuunnitelmat)
- talonrakennusohjelman laadinta vuosittain kaupungin talousarviovalmistelun yhteydessä
- tilahallintaan liittyvien Haahtela-järjestelmän hankinta, hallinta ja kehittäminen.

Hallintopalvelut

- toimitilapalvelun budjetointi talousarviovalmistelun pohjaksi asiakkaille
- toimitilakustannusten optimointi
- palveluiden koordinointi
- sopimusten valvonta
- osallistuu Toimittajan toteuttamaan valmiiden tilojen vastaanottamiseen ja luovuttamiseen käyttäjäasiakkaiden käyttöön
- sopimuksista päättäminen delegointisäännösten mukaisesti
- sopimusten uusinta

Palvelu- ja yhteistyösopimus

- käytön aikaiset vakuutukset
- vuokralaishallinto.

Muut palvelut

- hankearkkitehdin palvelut (tarveselvitykset, hankesuunnittelun koordinaointi, hankekehittäminen).

4.4 Sopimuksen seurantaryhmä ja toiminnan ohjausryhmä

Sopimuksen seurantaryhmän tehtävänä on arvioida palveluiden laatua ja tuloksellisuutta sekä tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Seurantaryhmään kuuluvat Tilaaajan ja Toimittajan edustajat. Seurantaryhmä kokoontuu 2 krt vuodessa (helmikuussa ja syyskuussa). Seurantaryhmän koollekutsujana toimii Toimittajan edustaja.

Toiminnan ohjausryhmän tehtävänä on jatkuvasti arvioida toiminnan ja palveluiden laatua. Toiminnan ohjausryhmään kuuluvat Tilaaajan ja Toimittajan edustajat. Toiminnan ohjausryhmä kokoontuu tarvittaessa. Toiminnan ohjausryhmän voi kutsua koolle Tilaaajan tai Toimittajan edustaja.

4.5 Palvelun laadun valvonta ja raportointi

Asiakastyytyväisyyskyselyillä seurataan palvelun laatua ja niiden toteuttamisesta sovitaan erikseen. Toimittaja raportoi Tilaaajalle saadut asiakaspalautteet ja niiden aiheuttamat toimenpiteet sopimuksen mukaan. Raportointitarpeet, raportointiväli ja niiden toimitustapa määritellään Tilaaajan kanssa. Osassa palveluita on mahdollista toimittaa Tilaaajalle käyttäjätunnukset raporttisovellukseen.

4.6 Reklamaatioiden käsittely

Reklamaatio toimitetaan kirjallisesti. Reklamaatio on esitettävä mahdollisimman nopeasti virheen tultua havaituksi. Toisen osapuolen tulee vastata reklamaation mahdollisimman nopeasti kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua reklamaation toimittamisesta.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

4.7 Varautuminen

Tilaaajaan kohdistuu valmiuslain (29.12.2011/1552, muutoksin) nojalla velvoite varautua poikkeusoloihin. Tilaaajalla on vastuu omien palvelujensa tuottamisesta ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen¹ ylläpitämisestä myös normaaliolojen häiriötilanteissa² ja poikkeusoloissa³. Tämän vuoksi Toimittajan tulee osallistua normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvien varautumissuunnitelmien laatimiseen ja ylläpitoon yhteistyössä Tilaaajan kanssa sekä osallistua veloituksetta Tilaaajan järjestämiin asianomaisiin yhteistyötapaamisiin, valmiussuunnitteluun, -koulutuksiin ja -harjoitteluun liittyviin tilaisuuksiin. Varautuminen häiriötilanteisiin on osa Toimittajan riskienhallintaa.

Toimittajalla on oltava riittävästi resursseja tuotantokatkosten välttämiseksi ja normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista varten. Toimittajan on suunniteltava ja toteutettava Tilaaajan yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin (jäljempänä "YET-Palvelut") ja niiden turvaamiseen liittyvien kiinteistökohteiden johtamisen palvelut siten, että ne ovat käytettävissä kyseisestä palvelusta sovitulla palvelutasolla myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Toimittaja vastaa palvelun tuottamisesta myös valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa, jolloin palvelua tuotetaan poikkeusolojen edellyttämässä laajuudessa ja tavoin.

Toimittajan on huolehdittava myös siitä, että valmiussuunnitelmiin liittyvät vaatimukset koskevat myös sen sopimustoimittajia, alihankkijoita ja muita palveluntuottajia siltä osin, kuin Toimittaja käyttää näitä asiakkaan YET-Palvelujen tuottamiseen osana kiinteistökohteiden johtamista. Osallistumien valmiussuunnitelmien laatimiseen tapahtuu ilman erillistä korvausta. Toimittaja tarkastelee vaatimusten täyttymisen em. tahojen osalta voimassa olevissa sopimuksissa ja raportoi niihin liittyvät riskit ja mahdolliset toimenpiteet Tilaaajalle viipymättä, kuitenkin viimeistään

¹ Valtioneuvoston periaatepäätöksessä yhteiskunnan turvallisuusstrategiaksi (2.1.2017) yhteiskunnan elintärkeiksi toiminnoiksi on nimetty johtaminen, Kansainvälinen ja EU-toiminta, Puolustuskyky, Sisäinen turvallisuus, Talous, infrastruktuuri, huoltovarmuus, Väestön toimintakyky ja palvelut sekä Henkinen kriisinkestävyys. Yhteiskunnan elintärkeät toiminnot ulottuvat poikkisektoraalisesti useiden toimijoiden lakisääteisiin tehtäviin ja osin alueille, joille ei voida määritellä yhtä ainoaa vastuutahoa.

² Normaaliolojen häiriötilanteet ovat 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.

³ Poikkeusolot ovat tilanteita, jotka on mainittu valmiuslaissa (1552/2011) ja puolustustilaisissa (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.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

vuoden 2026 loppuun mennessä.

Toimittaja ei voi vedota ylivoimaiseen esteeseen, mikäli sen sopimusvelvoitteiden täyttämättä jääminen johtuu Toimittajan tässä kohdassa tarkoitettujen varautumistoimenpiteiden laiminlyönnistä. Ylivoimaisen esteen tapahduttua, Toimittaja pyrkii kaikin keinoin täyttämään tässä kohdassa sovitut velvollisuudet sekä jatkamaan Palveluiden tuottamista tämän Palvelusopimuksen mukaisesti. Ylivoimaisen esteen ilmaantuessa on Sopijaosapuolten viipymättä ilmoitettava siitä toiselle Osapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta.

Sopijapuolet toteavat, että Toimittajan häiriönsietoa ja Palveluiden toimitusvarmuutta voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Sopijapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa. Toimittaja laatii toimintaansa koskevan vuosittain päivitettävän jatkuvuudenhallintasuunnitelman.

Palveluntuottajalla on oltava oman toiminnan jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Osana varautumistaan Toimittajan pitää tehdä asiakkaan palveluiden varmistamiseksi poikkeusolojen henkilövaraukset (VAP-varaus) Puolustusvoimilta.

5 Alihankkijoiden käyttäminen

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita silloin, kun sen vastuulla olevien tehtävien siirtäminen ulkopuoliselle tuottajalle on lain mukaan mahdollista. Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Toimittaja on velvollinen tiedottamaan viivytyksettä Tilaaajalle palvelutuotannon siirtämisestä alihankkijalle.

Toimittaja vastaa siitä, että mahdollisessa alihankinnassa huomioidaan palvelutuotantoon liittyvät tilaajavastuu- ja hankintalain säännökset.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

6 Palvelujen hinnoittelu ja laskutus

Toimittaja hinnoittelee palvelut siten, että niistä saatavilla tuloilla pystytään takaamaan palvelutuotannon jatkuvuus ja niiden tehokas kehittäminen. Hinnoitteluperusteet on määritetty tarkemmin palvelukohtaisissa liitteissä sekä palveluhinnastossa. Hinnoittelun perusteena on vuoden 2025 toimintavolyymit huomioituna tiedossa olevilla kustannusten ja volyymien muutoksilla.

Hinnoitteluperusteet käsitellään vuosittain sopimuksen seurantaryhmässä siltä osin kuin sopimuksen alaiset palvelut sisältävät asiakas- tai kohdekohtaisesti sovittuja hintoja, käsitellään hinnat asiakas- tai kohdekohtaisesti. Tilaajan käytettävissä oleva palvelujen hankintabudjetti määräytyy Tampereen kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvion mukaisesti ja ostot eivät saa ylittää tätä määrärahaa. Toimittaja vastaa osaltaan, että ylityksiä ei tule.

Palveluiden laskutus on sovittu tarkemmin palvelukohtaisissa liitteissä.

Kaikkiin sopimuksessa mainittuihin ja laskutettaviin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Vuoden 2026 talousarviossa palveluiden ostot ovat käyttötalouden osalta n. 49,5 milj. euroa (2025: 48,9 milj. euroa) ja talonrakennusinvestointien osalta n. 105,4 milj. euroa (2025: 85,1 milj. euroa).

7 Sopimuksen muuttaminen

Kaikki muutokset tähän sopimukseen on tehtävä kirjallisesti. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoituksillaan hyväksyneet muutokset. Allekirjoitetut pöytäkirjat tai muut asiakirjat, joissa muutoksista on sovittu, otetaan tämän sopimuksen liitteeksi.

8 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Sopimus on voimassa 31.12.2026 asti, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Sopimuksen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti ja sopimuksen irtisanomisaika on kaksitoista (12) kuukautta.

Sopimuksen purkuperusteet ovat Suomen yleisen oikeuskäytännön mukaiset.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

9 Sopimuksen siirtäminen

Sopimusta ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle ilman Tilaajan kirjallista lupaa.

10 Tietoturvallisuus

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toistensa toimintaan ja henkilöstöön liittyvät tiedot, jotka ovat lain mukaan salassa pidettäviä tai luottamuksellisia. Sopijapuolet vastaavat siitä, että niiden palveluksessa olevat henkilöt ovat tietoisia ja noudattavat salassapitoa koskevia määräyksiä. (Liite 6 Tietosuojaliite)

11 Tiedottaminen

Molemmat sopijapuolet ovat velvollisia tiedottamaan omia organisaatioitaan sopimuksen mukaisista velvoitteista.

Osapuolet tiedottavat toisilleen sopimuksen mukaisiin tehtäviin vaikuttavista muutoksista ja muista seikoista, mitkä voivat vaikuttaa sopimukseen. Ensisijainen tiedottamiskanava on sähköposti.

Palvelukohtaisesta tiedottamismenettelystä ja -vastuusta sovitaan erikseen.

12 Vahingonkorvaus

Sopijapuolet vastaavat siitä vahingosta, jonka he aiheuttavat toisilleen huolimattomuudellaan ja/tai laiminlyönnillään. Sopijapuolet eivät kuitenkaan vastaa toiselle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on kaksi kertaa Tilaajan yksittäisen tilauksen tai toimeksiannon laskennallinen arvo.

Sopijapuolet eivät vastaa sellaisesta vahingosta, joka aiheutuu lakon, työsulun, yleisen liikenteen, tietoliikenteen pysähtymisen tai muun sen kaltaisen sopijapuolesta riippumattoman syyn takia (force majeure). Se sopijapuoli, jota ylivoimainen este koskee, on velvollinen ilmoittamaan tästä sekä sen arvioidusta kestosta heti toiselle sopijapuolelle.

Vahingonkorvausasiat käsitellään sopimuksen ohjausryhmässä ja toimitetaan päätettäväksi kummankin osapuolen toimivaltaiselle päätöksentekijälle.

Palvelu- ja yhteistyösopimus

13 Yleiset sopimusehdot

Ylläpitopalveluiden yleiset sopimusehdot ovat Ylläpitopalveluiden osalta JYSE 2014 ja Hanke- ja rakennuttamispalvelujen osalta KSE 2013.

14 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan tästä sopimuksesta ja sen tulkinnasta aiheutuvat erimielisyydet viipymättä neuvottelemalla.

Mikäli neuvottelut eivät johda kohtuullisessa ajassa molempia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen ratkaisee Tampereen kaupungin konsernijohtaja asian lopullisesti.

15 Sopimuksen voimaantulo

Tämä sopimus tulee voimaan 1.1.2026, kun molemmat sopijapuolet ovat sen asianmukaisesti allekirjoittaneet.

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) yhdenmukaista kappaletta, yksi (1) kummallekin sopijapuolelle. Sopimus allekirjoitetaan sähköisesti.

Tampereen Tilapalvelut Oy

Tampereen kaupunki

Petri Mölsä
Toimitusjohtaja

Jaakko Mustakallio
Apulaispormestari

Palvelu- ja yhteistyösopimus

16 Liitteet

Liite 1: Ylläpitopalveluiden palvelukuvaus

Liite 2: Hanke- ja rakennuttamispalveluiden palvelukuvaus

Liite 3: Palveluhinnasto

Liite 4: Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot, JYSE 2014 Palvelut, ei tulostettu

Liite 5: Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot, KSE 2013, ei tulostettu

Liite 6: Tietosuojaliite

Liite 7: Tuotekortti: Hankejohtaminen

Liite 8: Tuotekortti: Suunnittelu

Liite 9: Tuotekortti: Rakennuttaminen, pienet

Liite 10: Tuotekortti: Rakennuttaminen isot

Liite 11: Tuotekortti: Rakennuttamistehtävät, käyttöoikeusurakat

Liite 12: Tuotekortti: Edunvalvonta, vuokraohteet

Liite 13: Tuotekortti: Tampereen Kannen isännöinti (Tilaaajan puolesta toimiminen)



YLLÄPITOPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS

SISÄLLYSLUETTELO

YLLÄPITOPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS.....	1
1 Yleistä	2
2 Palvelun arvontuotto.....	2
3 Tarjottavat palvelut	2
3.1 Kiinteistökohteiden johtaminen.....	2
3.2 Tilahallinnan avustavat työt	5
3.3 Kiinteistöjen ylläpito.....	7
3.4 Kunnossapito	9
3.5 Vuokralaskutuspalvelut.....	10
4 Velvollisuudet	10
5 Palvelun saatavuus.....	11
6 Palvelun hinta ja laskutus.....	11



1 Yleistä

Tämä palvelukuvaus kuvaa Tampereen Tilapalvelut Oy:n ("Toimittaja") Tampereen kaupungin Elinvoiman palvelualueen Kiinteistöt, tilat ja asuntopolitiikka -palveluryhmälle ("Tilaaaja") myymien ylläpitopalveluiden sisältöä. Käyttäjääsiakkaalla tarkoitetaan kunnan palveluja käyttäviä kiinteistökohteiden kaupungin sisäisiä tai sen ulkopuolisia vuokralaisia.

2 Palvelun arvontuotto

Palvelun tavoitteena on tuottaa Tilaajalle ja heidän käyttäjääsiakkailleen laadukkaita ja kustannustehokkaita ylläpitopalveluita. Toimittaja huolehtii, että ylläpitopalvelut toteutuvat Tilaaajan asettamien reunaehtojen mukaisesti. Toimittajayhteistyötä ja verkostojen johtamista kehitetään jatkuvasti niin, että Tilaaajan ja käyttäjääsiakkaan kokema palvelu on korkealaatuista.

3 Tarjottavat palvelut

3.1 Kiinteistökohteiden johtaminen

Toimittaja tuottaa Tilaajalle kiinteistökohteiden johtamiseen liittyvät palvelut.

Palvelu koostuu seuraavista osista:

- Tietojärjestelmien ylläpito ja kehitys (Haahtela- järjestelmien kiinteistökohteita koskevan sisällön ylläpito)
- Vastuuisännöintipalvelut
- Korjaus- ja muutostöiden suunnittelu ja hallinta
- Elinkaarenhallintapalvelut
- Sisäilmaprosessin hallinta
- Päätösvalmistelu
- Raportointi
- YET-palvelut
- liittymien ja liittymäsopimusten hallinnointi ja laskutuksen hoitaminen

3.1.1 Tietojärjestelmien ylläpito ja kehitys

Toimittaja tuottaa Tilaajalle kiinteistönpitoon liittyvien järjestelmien ylläpitoon ja kehittämiseen liittyviä palveluita. Ylläpidon osalta palvelua tuotetaan Haahdela Kiinteistötieto- ja Microsoft Dynamics -järjestelmien osalta. Ohjelmistokehitykseen liittyvät tarpeet käydään läpi Tilaajan kanssa.

Käyttäjäoikeuksien ylläpito kaupunkikonsernin ja kaupungin ulkopuolisen palvelutuotannon osalta kuuluvat myös tämän palvelun piiriin. Toimittaja ylläpitää ja tuottaa kiinteistöihin liittyvää tietoa toiminnan eri osa-alueilla osana kutakin suoritetta (PTS- suunnitelmat, huolto- ja kunnossapitosuunnitelmat, huolto-kirja, energiankulutuksen seuranta, teetetyt selvitykset, korjausvelan määrittämiseksi tarvittavat tiedot jne.)

3.1.2 Vastuuisännöintipalvelut

Toimittaja tuottaa Tilaajalle vastuuisännöintiin liittyvät palvelut. Vastuuisännöintiä tuotetaan toimialakohtaisesti ja se sisältää mm. investointien hallintaan (tarpeiden määrittäminen tilaajan kanssa ottaen huomioon palveluverkon kehityksen ja ajantasaisen rakennuksien kuntotiedon) sekä asiakasyhteistyöhön liittyvät palvelut (mm. tilaseurantaryhmyöskentelyn).

3.1.3 Korjaus- ja muutostöiden suunnittelu ja hallinta

Toimittaja tuottaa Tilaajalle korjaus- ja muutostöiden suunnitteluun ja hallintaan liittyvät palvelut. Palvelut pitävät sisällään rakennusten kunnon hallintaan (mm. kuntotietojen jatkuva ylläpito Haahdela- järjestelmässä, kuten kuntoarviot ja kuntotutkimukset) liittyvän hankintatyön, korjausohjelman laadinnan ja korjausten toteuttamisen. Toimittaja tuottaa osana Korjaus- ja muutostöiden suunnittelua ja hallintaa kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon tilaajan puolesta, valvonnan sekä laadunvarmistuksen. Lisäksi toimittaja osallistuu toimivuustarkastuksiin ja hoitaa takuuaikaiset puutteet ja turvallisuususkokoordinaattoritehtävät.

3.1.4 Elinkaarenhallintapalvelut

Toimittaja tuottaa Tilaajalle rakennusten elinkaaren hallintaan liittyvät palvelut, joilla mahdollistetaan mm. rakennusten taloudellinen ja tarkoituksenmukainen

käyttö ja ylläpito sekä samalla kiinteistön turvallisuus, terveellisyys, viihtyisyys ja ekologisuus. Elinkaarenhallintapalveluissa otetaan huomioon Tilaajan kiinteistöstrategia kohdetasolla (kohteiden salkutus). Elinkaarenhallintapalvelu muodostuu useista tässä palvelukuvauksessa kuvatuista suoritteista, kuten esimerkiksi rakennusten ylläpidon suunnittelu ja ylläpidon organisointi. Toimittaja tuottaa rakennusten elinkaaritiedot Tilaajalle Tampereen kaupunkikonsernin palvelu, asuminen, liikenne ja maankäyttö (PALM) -investointien pitkän aikavälin investointisuunnitelmaa varten.

3.1.5 Sisäilmaprosessin hallinta

Toimittaja tuottaa Tilaajalle sisäilmaprosessin hallintaan ja kehittämiseen liittyvät palvelut. Palvelu pitää sisällään kokonaisvaltaisen sisäilmaprosessin hallinnan ja siihen liittyvän raportoinnin sekä sisäilmatyön kehittämisen. Toimittaja huolehtii omalta osaltaan tarvittavasta viestinnästä, kuten sisäilmatyöryhmän toiminnasta viestimisen.

3.1.6 Raportointi

Toimittaja tuottaa Tilaajalle toiminnan ohjauksen kannalta välttämättömän raportoinnin ylläpitotoiminnan eri osa-alueilta. Raportoinnin sisältö sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa.

3.1.7 YET-palvelut

Toimittaja tuottaa Tilaajalle yhteiskunnallisesti elintärkeiden toimintojen turvaamiseen liittyvän suunnittelutyön sekä varaa toimintojen suorittamiseen riittävän resurssin (VAP- varaukset).

Palvelu sisältää toiminnan kehittämisen yhdessä kaupungin riskienhallinnan kanssa sekä harjoituksiin osallistumisen ja henkilöstön koulutuksen.

3.1.8 Liittymien ja liittymäsopimusten hallinnointi ja hoitaminen

Kaukolämpö-, kaukokylmä-, sähkö-, vesi-, jätevesi-, hulevesisopimusten hallinnointi ja energian hankinta kaupungin palvelutiloihin omistajaohjauksen edellyttämällä tavalla. Hankinnassa huomioidaan Tampereen kaupunkistrategian kestävä kehityksen periaatteet (mm. energiatehokkuus, hiilineutraalius).

3.2 Tilahallinnan avustavat työt

Toimittaja tuottaa Tilaajalle palveluja tilahallinnan eri osa- alueilta.

Tilahallinnan avustavat työt koostuvat seuraavista osista:

- Sisäilmakohteiden korjaus- ja muutostyöt
- Muuttopalveluiden järjestäminen
- Rakennusten purkupalvelut
- Väistötilojen järjestäminen ja ylläpito
- Täydennyskalustaminen
- Hätmajoitustilojen järjestäminen ja ylläpito turvapaikanhakijoille YETT-suunnitelman mukaisesti

3.2.1 Sisäilmakohteiden korjaus- ja muutostyöt

Toimittaja tuottaa Tilaajalle sisäilmakohteiden korjaus- ja muutostyöt sisältäen suunnittelun, hankinnan, kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon, valvonnan sekä laadunvarmistuksen, takuuaikaisten puutteiden hoidon ja turvallisuuskoordinaattoritehtävät.

3.2.2 Muuttopalveluiden järjestäminen

Toimittaja tuottaa Tilaajalle tarvittaessa muuttopalveluiden järjestämiseen liittyviä palveluita.

3.2.3 Rakennusten purkupalvelut

Toimittaja tuottaa Tilaajalle rakennusten purkupalveluita sisältäen suunnittelun, purkuluvan, hankinnan, kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon, valvonnan sekä laadunvarmistuksen ja turvallisuuskoordinaattoritehtävät

3.2.4 Väistötilojen järjestäminen ja ylläpito

Toimittaja tuottaa Tilaajalle hätäväistötilojen tai väistötilojen käyttöönottoon sekä ylläpitoon liittyviä palveluita sekä osallistuu tarvittaessa väistötilajärjestelyiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Toimittaja varmistaa pitkäjänteisellä ylläpitotoiminnallaan, ettei äkillisiä rakennusten kunnon ennalta arvaamattoman huonontumiseen liittyviä väistötilatarpeita tule. Mikäli näitä huolellisesta yhteistoiminnasta huolimatta kuitenkin tulee tehtäväksi, toteutetaan väistötilojen hankinta Tilaajan ja Tuottajan yhteistyönä. Vastuuisännöitsijä sopii väistötilajärjestelyistä Tilaajan "Tilaomaisuuden hallinta"- yksikön kanssa.

3.2.5 Täydennyskalustaminen

Toimittaja tuottaa Tilaajalle tarvittaessa palveluita täydennyskalustamiseen.

3.2.6 Hätmajoitustilojen järjestäminen ja ylläpito turvapaikanhakijoille

Toimittaja tuottaa Tilaajalle palveluja majoituksen järjestämiseen (vartiointi, jätehuolto, huolto jne.). Tilaaja osoittaa ja varaa tilat majoitusta varten.

3.3 Kiinteistöjen ylläpito

Toimittaja tuottaa Tilaajalle palveluja kiinteistöjen ylläpitoon.

Palveluja tuotetaan seuraavilla osa-alueilla:

- Alueisännöitsijäpalvelut
- Tekninen asiakastuki (vikailmoitusten ja työtilausten vastaanotto)
- Valvomopalvelut
- Päivystyspalvelu
- Huoltopalvelut
- Ulkoalueiden hoitopalvelut
- Tarkastuspalvelut
- Energian käytön tehostamispalvelut

3.3.1 Alueisännöitsijäpalvelut

Toimittaja järjestää kohdekohtaisen isännöintipalvelun. Isännöintipalveluun kuuluu mm. kohteen päivittäinen käyttäjäyhteistyö sisältäen tiedottamisen, kunnossapidon suunnittelun huomioiden käyttäjätarpeet, kohteen kunnossapidosta huolehtimisen, viranomaisvelvoitteista huolehtimisen, investointitarpeiden keräämisen asiakkailta ja investointitarpeiden esilletuonti rakennuksen osalta Tilaajan pitkän aikavälin peruskorjaus- ja perusparannusinvestointien suunnittelua varten.

3.3.2 Tekninen asiakastuki

Toimittaja järjestää käyttäjäasiakkaille asiakaspalvelukanavan. Asiakaspalvelukanava huolehtii käyttäjien opastamisesta ja neuvonnasta, palvelupyyntöjen vastaanotosta ja kirjaamisesta Haahtela RES- järjestelmään sekä palvelupyyntöjen välittämisestä suorittaville tahoille. Palvelu on saatavissa maanantaista torstaihin klo 7.00 - 15.30 ja perjantaisin klo 7.00 - 14.15. Muina aikoina yhteydenotot ohjautuvat vartiointiliikkeen valvomoon.

3.3.3 Valvomopalvelut

Toimittaja huolehtii valvomopalveluilla kohteiden teknisten järjestelmien käytöstä, niiden käyttöajoista ja hälytystietojen välittämisestä päivystyspalveluun.

3.3.4 Päivystyspalvelu

Toimittaja järjestää Tilaajalle päivystyspalvelut 24/7. Palvelun vasteaika on 30 minuuttia. Päivystystyönä estetään vahingon syntyminen ihmisille ja omaisuuksille. Niitä töitä, jotka voidaan siirtää suoritettavaksi normaalina työaikana, ei tehdä hälytystyönä.

3.3.5 Huoltopalvelut

Toimittaja järjestää Tilaajalle kiinteistöihin liittyvät huoltopalvelut (suunnittelu, hankinta ja valvonta). Huoltopalvelut ovat rakennukseen ja sen järjestelmiin liittyviä määräaikaishuoltotehtäviä sekä pienimuotoisia korjauspalveluita. Huoltotehtävien suoritus ohjelmoidaan Haahtela RES- järjestelmään. Tarkempi huoltopalveluiden sisältö on esitetty palvelukuvauksissa. Huoltopalvelut hoitaa myös kaukolämpö-, sähkö-, vesi-, jätevesi- ja hulevesisopimusten hallinnoinnin, las-kujen käsittelyn ja energian hankinnan kaupungin palvelutiloihin omistajaohjauksen edellyttämällä tavalla.

3.3.6 Ulkoalueiden hoitopalvelut

Toimittaja järjestää Tilaajalle kiinteistöihin liittyvät ulkoalueiden hoitopalvelut (suunnittelu, hankinta ja valvonta).

3.3.7 Tarkastuspalvelut

Toimittaja järjestää Tilaajalle tarkastuspalveluita kiinteistöihin ja kiinteistöjen eri järjestelmiin. Palveluita tarjotaan rakennustekniikan ja talotekniikan eri osaluokkien osalta.

3.3.8 Energiankäytön tehostamispalvelut

Toimittaja järjestää Tilaajalle energiankäytön tehostamiseen liittyviä palveluita. Palvelut pitävät sisällään energiankäytön tehostamisen kehittämisen yhdessä Tilaajan, Toimittajan ja käyttäjäasiakkaan kanssa sekä energiankäyttöön liittyvän raportointipalvelun tuottamisen. Tilaaja myös aktiivisesti kouluttaa tilojen käyttäjiä energiatalouteen liittyvissä asioissa.

3.4 Kunnossapito

Toimittaja järjestää Tilaajalle kiinteistöjen kunnossapitoon liittyvät palvelut seuraavilla osa-alueilla:

- Korjaus- ja muutostöiden toteutus
- Vikakorjaukset
- Erikoispuusepän ja metallityöt

3.4.1 Korjaus- ja muutostöiden toteutus

Toimittaja huolehtii korjaus- ja muutostöiden suunnittelusta, hankinnasta ja toteutuksen eri vaiheista. Toimittaja tuottaa Tilaajalle hänen toimintaansa tukevan raportoinnin korjaus- ja muutostöistä. Palvelu pitää sisällään toteutuksen järjestämisen sisältäen suunnittelun, hankinnan, kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon, valvonnan sekä laadunvarmistuksen, takuuajakaisten puutteiden hoidon ja turvallisuuskoordinaattoritehtävät.

3.4.2 Vikakorjaukset

Toimittaja huolehtii kiinteistöjen vikakorjausten organisoinnista. Palvelu pitää vikailmoitusten vastaanoton ja korjausten järjestämisen. Toimittaja tuottaa Tilaajalle vikakorjausten osalta Tilaajan toimintaa tukevan raportoinnin. Palvelu pitää sisällään toteutuksen järjestämisen sisältäen suunnittelun, hankinnan, kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon, valvonnan sekä laadunvarmistuksen, takuuajakaisten puutteiden hoidon ja tarvittaessa turvallisuuskoordinaattoritehtävät.

3.4.3 Erikoispuusepän ja metallityöt

Toimittaja tuottaa Tilaajalle metalli- ja puutekniikan palveluita kiinteistöjen eri rakennusosiin sekä irtaimistoon. Palvelu pitää sisällään toteutuksen järjestämisen sisältäen suunnittelun, hankinnan, kustannusseurannan, tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoidon, valvonnan sekä laadunvarmistuksen, takuuajakaisten puutteiden hoidon ja tarvittaessa turvallisuuskoordinaattoritehtävät.

3.5 Vuokralaskutuspalvelut

Toimittaja järjestää Tilaajalle vuokralaskutukseen liittyviä palveluita. Palveluja tuotetaan seuraavilla osa-alueilla:

- Vuokralaskutus ja -tilitykset
- Avaintenhallinta
- Kiinteistötiedon vuokraustietojen hallinta

3.5.1 Vuokralaskutus ja -tilitykset

Toimittaja tuottaa Tilaajalle sisäiseen ja ulkoiseen vuokralaskutukseen ja niiden tilitykseen liittyvät palvelut ja palvelun kehittämisen. Lisäksi palvelu pitää sisällään Tilaajan toimintaa tukevan raportoinnin.

3.5.2 Avaintenhallinta

Toimittaja tuottaa Tilaajalle avaintenhallintaan (säilytys, hankinta, kirjanpito ja asiakkaille luovutus) liittyvät palvelut.

3.5.3 Kiinteistötiedon vuokraustietojen hallinta

Toimittaja tuottaa Tilaajalle kiinteistötiedon vuokraustietojen liittyvän palvelun. Palvelu pitää sisällään tilaomaisuuden ja nk. kylmänä sisään vuokrattujen kohteiden tietojen ylläpito kiinteistötieto-järjestelmässä.

Toimittaja huolehtii myös, että kiinteistöjen selvitykset ja tutkimuksen talletetaan järjestelmään kohteelle sekä teknisen nykyarvon määrittämiseksi tarvittavat tiedot pidetään järjestelmässä ajan tasalla.

4 Velvollisuudet

Toimittaja vastaa palvelun laadukkaasta toteutumisesta, turvallisuudesta ja toimintansa ympäristövaikutuksista. Lisäksi Toimittaja vastaa asiakastyytyväisyydestä sekä palvelunsa helpposta saatavuudesta ja raportoi Tilaajalle palvelun onnistumisesta ja tuloksellisuudesta erikseen sovittavalla tavalla.

Toimittaja auttaa Tilaajaa selvittämään esimerkiksi tilaomaisuuteen kohdentuneita ilkkivaltaepäilyjä sekä muita vahingonkorvausasioita hankkimalla tietoa järjestelmistään, alihankkijoiltaan sekä muilta yhteistyökumppaneilta. Tilaaja selvittää käyttäjäasiakkaan kanssa syntyneet epäselvyydet.

Toimittaja vastaa Tilaajan ja käyttäjäasiakkaiden ylläpitoreklamaatioihin.

5 Palvelun saatavuus

Osa palveluista, kuten päivystys järjestetään vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Muiden ylläpitopalveluiden osalta Toimittaja palvelee normaalina työaikana.

6 Palvelun hinta ja laskutus

Palvelut laskutetaan kuukausittain pääsopimuksen liitteen 3: Palveluhinnasto mukaisesti.



HANKE- JA RAKENNUTTAMIS- PALVELUIDEN PALVELUKUVAUS

SISÄLLYSLUETTELO

HANKE- JA RAKENNUTTAMISPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS.....	1
1 Yleistä	2
2 Palvelun arvontuotto.....	2
3 Tarjottavat palvelut	2
3.1. Hankejohtaminen.....	2
3.2. Suunnittelu	3
3.3. Rakennuttaminen	4
4 Velvollisuudet	5
5 Palvelun saatavuus.....	5
6 Palvelun hinta ja laskutus.....	5

1 Yleistä

Tämä palvelukuvaus kuvaa Tampereen Tilapalvelut Oy:n ("Toimittaja") Tampereen kaupungin Elinvoiman palvelualueen Kiinteistöt, tilat ja asuntopolitiikka -palveluryhmälle ("Tilaaaja") myymiä hanke- ja rakennuttamispalveluita. Käyttäjäasiakkaalla tarkoitetaan kaupungin tiloja käyttäviä kiinteistökohteiden kaupungin sisäisiä tai sen ulkoisia vuokralaisia.

2 Palvelun arvontuotto

Palvelun tavoitteena on tuottaa Tilaaajalle ja heidän käyttäjäasiakkailleen laadukkaita ja kustannustehokkaita hanke- ja rakennuttamispalveluita. Toimittaja huolehtii, että palvelut toteutuvat Tilaaajan asettamien reunaehtojen mukaisesti. Toimittajayhteistyötä ja verkostojen johtamista kehitetään jatkuvasti niin, että Tilaaajan ja käyttäjäasiakkaan kokema palvelu on korkealaatuista.

3 Tarjottavat palvelut

Toimittaja tarjoaa Tilaaajalle hanke- ja rakennuttamispalveluita, johon sisältyy hankejohtamista, suunnittelua ja rakennuttamista Tilaaajan tarpeiden mukaisesti kootuna palvelupakettina tai erillisinä osina.

Hanke- ja rakennuttamispalveluiden avulla vuosittain kaupunginvaltuuston hyväksymän talonrakentamisohjelman investointikohteet ja hankkeet toteutetaan kestävä kehityksen periaatteita noudattaen ja elinkaareltaan tarkoituksenmukaisesti, oikea-aikaisesti sekä kustannus- ja energiatehokkaasti.

3.1. Hankejohtaminen

Toimittajan hankejohtaminen-palvelun avulla Tilaaajan omistuksessa olevien kiinteistöjen suunnittelussa ja käytössä huomioidaan niiden elinkaari ja energiatehokkuus. Palvelulla varmistetaan myös rakennuksiin liittyvän sopimus- ja piirustusaineiston ajantasaisuus ja säilyttäminen.

Palvelu sisältää seuraavat tehtävät:

- suunnitteluohjeiden tekeminen ja päivittäminen yhteistyössä Tilaajan kanssa
- hankkeiden tilaajatehtävät ja kilpailuttaminen
- sopimusten teko Toimittajan ja konsulttien välillä (isojen hankkeiden pää- ja arkkitehtisuunnittelijan hankinnasta ja sopimuksesta vastaa Tilaaja)
- toteutussuunnitelmien valmistelu ja esittely Tilaajan päätöksentekoa varten
- sopimusten teko Toimittajan ja urakoitsijoiden välillä, sopimusten hallinta ja arkistointi
- suunnittelu- ja toteutusaikaisen projektipankin tms. tietojärjestelmän ylläpito
- tiloihin liittyvien loppusuunnitelmien hankinta ja arkistointi sekä arkistopalvelut
- piirustusarkiston ylläpito ja kehittäminen.

Toimittaja tarjoaa sähkölaitteiston (muuntamot) käytönjohtajan tehtävien hoitamista.

Toimittaja tarjoaa asiantuntijapalvelua, kun Tilaaja järjestää tiloja käyttäjille vuokraamalla. Palvelu sisältää ulkoa vuokrattavien tilojen rakennuttamisvaiheessa seuraavat tehtävät:

- Tilaajan etujen valvonta
- käyttäjäasiakkaan hankintojen yhteensovittaminen tilojen rakennuttajan kanssa
- tilojen käyttöönottoon liittyvän vastaanoton koordinointi yhteistyössä Tilaajan käyttäjäasiakkaan kanssa.

3.2. Suunnittelu

Toimittaja tuottaa ennakoivaa ja valmistelevaa suunnittelupalvelua Tilaajan vuokraustoimintaan, hankekehitykseen, kiinteistöjen realisointiin ja purkamiseen liittyen. Palvelu sisältää seuraavat tehtävät:

- kiinteistökehitykseen liittyvä suunnittelutyö
- palvelurakennusten kaavakehitykseen liittyvä suunnittelutyö
- rakennettujen kiinteistöjen realisointia varten tehtävien kiinteistökorttien laatiminen ja ylläpito

- vuokraukseen liittyvien piirustusten tilarajausmerkintöjen laatiminen
- purkulupien valmistelu ja hakeminen.

Toimittaja tuottaa kokonaisvaltaista hanke- ja toteutussuunnittelupalvelua, jonka mukaan talonrakentamisen investointi-, kunnossapito- ja tilamuutoskohteet voidaan toteuttaa tarkoituksenmukaisesti ja kustannustehokkaasti. Palvelu sisältää seuraavat tehtävät:

- pää- ja arkkitehtisuunnittelu
- ehdotussuunnittelu
- pääpiirustussuunnittelu
- tarvittavien lupien hakeminen
- toteutussuunnittelu
- LVI- ja sähkösuunnittelu
- kustannuslaskenta ja 360-kuvaus
- erikoissuunnittelu (tarvittaessa alihankintana).

Toimittaja tuottaa suunnittelu- ja asiantuntijapalvelua, jolla talonrakentamisen investointihankkeet voidaan valmistella ja suunnitella Tilaajan kanssa sovitulla ja hyväksytyllä tavalla. Palvelu sisältää seuraavat tehtävät:

- hankkeiden rakenne- ja talotekniset esiselvitystehtävät
- tarve- ja hankesuunnittelun asiantuntijatehtävät
- rakenne- ja talotekniikkasuunnittelun ohjaus ja valvonta
- kustannuslaskenta (tarvittaessa alihankintana)
- graafiset palvelut ja julkaisut.

3.3. Rakennuttaminen

Toimittaja tuottaa rakennuttamispalvelua, jolla Tampereen kaupungin talonrakennusohjelman investointikohteet ja hankkeet sekä nk. käyttöoikeusurakat (rakennushanke ja vuokrasopimus) suunnitellaan ja toteutetaan hyväksytyn suunnitelman mukaisesti. Palvelu sisältää seuraavat tehtävät:

- rakennuttaminen ja siihen liittyvät asiantuntijapalvelut
- kustannusseuranta ja ostolaskutuksen valvonta
- toteutussuunnittelun ohjaus ja valvonta
- tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoitaminen
- kosteus- ja turvallisuuskoordinaattorin tehtävien hoitaminen

- rakennustyön valvonta ja laadunvarmistus
- valmistuvan kohteen ja takuuajan toimivuustarkastelut
- valmiiden tilojen luovuttaminen yhteistyössä Tilaajan kanssa
- tilojen ylläpidon käynnistäminen ja takuuaikaiset tehtävät.

Rakennuttamispalveluihin liittyen toimittaja tuottaa jokaisesta kohteesta erillisen toteutussuunnitelman ja siihen liittyvän toteutussopimuksen. Toteutussopimus hyväksytään tilaajan määrittelemällä tavalla. Toimittaja tuottaa Tilaajalle tarvittavan päästövalmisteluaineiston Selma-järjestelmään. Jokaisella hankkeella ja investoinnille Toimittaja nimeää projektipäällikön viimeistään hankesuunnitteluvaiheessa.

4 Velvollisuudet

Toimittaja vastaa palvelun laadukkaasta toteutumisesta, turvallisuudesta ja toimintansa ympäristövaikutuksista. Toimittaja vastaa asiakastyytyväisyydestä sekä palvelunsa helposta saatavuudesta ja raportoi Tilaajalle palvelun onnistumisesta ja tuloksellisuudesta erikseen sovittavalla tavalla.

5 Palvelun saatavuus

Toimittaja suorittaa hanke- ja rakennuttamispalvelua pääasiassa normaalina toimitus-työaikana. Sähkölaitteiston käytönjohtajan tehtävä hoidetaan siten, että puhelinpäivystys on 24 h/vrk.

6 Palvelun hinta ja laskutus

Palvelut laskutetaan kuukausittain pääsopimuksen liitteen 3: Palveluhinnasto mukaisesti.

PALVELUHINNASTO V. 2026

Ylläpitopalvelujen hinnoittelu (alv 0 %)

1. Kiinteistökohteiden johtaminen

Laskutetaan kiinteällä palkkiolla kuukausittain 273 504,00 €/kk

2. Tilahallinnan avustavat työt

Laskutetaan kuukausittain toteumaperusteisesti. Tehdyt tunnit hinnaston mukaisesti ja yleiskulu materiaaleissa ja palveluissa on 10 %.
Myyntiprojekteille kirjattavissa purkutöissä noudatetaan pienten hankkeiden hinnoittelua (6%).

3. Kiinteistöjen ylläpito

Isännöinnin kustannus on 75 168,00 €/kk

Muut ylläpitokustannukset laskutetaan kuukausittain toteumaperusteisesti. Tehdyt tunnit hinnaston mukaisesti ja yleiskulu materiaaleissa ja palveluissa on 2 %. Sähkön, veden, jäte- ja huleveden sekä kaukolämmön ja kaukokylmän palveluostoihin ei lisätä yleiskulua.

Pientarvikelisä kohdentaa kustannukset oikeille työkohteille uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä. Sillä ei ole kokonaiskustannuksia nostavaa vaikutusta. Pientarvikelisä laskutetaan pientarvikkeista, joita ei ole varastokirjanpidossa ja kohdistetaan työtilaukselle.

Pientarvikelisä 5,00 €/kpl

Jätelisä laskutetaan Tilapalveluiden jätepisteelle tuoduista jätteistä ja kohdistetaan työtilaukselle.

Jätelisä 5,00 €/kpl

Pakkauslisä laskutetaan Tilapalveluiden tiloissa ja materiaalein pakatuista tuotteista. Pakkauslisä kohdistetaan työtilaukselle.

Pakkauslisä 5,00 €/kpl

Lava-auto nosturilla laskutetaan, kun ko. ajoneuvolla kuljetetaan tuotteita kohteelle ja kun nosturia käytetään asennuksessa. Lava-auto nosturilla kohdistetaan työtilaukselle.

Lava-auto nosturilla 30,00 €/kpl

Erikoispuu- ja metallitöissä käytettävän CNC-koneen käyttö laskutetaan, kun ko. laitetta käytetään. CNC-koneen käyttö kohdistetaan työtilaukselle.

CNC-koneen käyttö 27,00 €/h

4. Kunnossapito

Laskutetaan kuukausittain toteumaperusteisesti. Tehdyt tunnit hinnaston mukaisesti ja yleiskulu materiaaleissa ja palveluissa on 10 %.

5. Vuokralaskutuspalvelut

Laskutetaan kiinteällä palkkiolla kuukausittain 23 404,00 €/kk

6. Ylläpitopalveluiden tuntiveloitushinnat (alv 0 %)

Kiinteistönhuolto	40,50 €/h
Huoltopäivystys (normaalin työajan ulkopuolella)	81,00 €/h
Putkityöt	49,50 €/h
Ilmanvaihtotyöt	49,50 €/h
Sähköasennustyöt	49,50 €/h
Rakennustekniset työt	41,50 €/h
Erikoistyöt	64,50 €/h
Turvatekniikkatyöt	64,50 €/h
Kylmälaitetyöt	64,50 €/h
Keittiölaitetyöt	64,50 €/h
Metallitekniset työt	64,50 €/h
Puutekniset työt	64,50 €/h

Lukkotyöt	64,50 €/h
Palokatko-työt	64,50 €/h
Automaatio-työt	64,50 €/h
IV mittaus- ja säätö-työt	64,50 €/h
Asiantuntijatehtävät	84,50 €/h
Tekniset avustajat	56,50 €/h

Taulukossa esitetyt yksikköhinnat koskevat arkisin klo 6.00 - 18.00 tehtävää työtä. Muina aikoina hintaa korotetaan työaikakorvausprosenttien mukaisesti. Yleiskulu on tilaustöiden materiaaleissa ja alihankintana ostetuissa palveluissa 10 %, tilahallinnan avustavissa töissä 10 %, kiinteistöjen ylläpidossa 2 % ja kunnossapidossa 10 %.

Hanke- ja rakennuttamispalvelujen hinnoittelu (alv 0 %)

1. Hankejohtaminen

Laskutetaan kiinteällä palkkiolla kuukausittain	61 400,00 €/kk
Sähkölaitteistojen käytönjohtajan tehtävistä veloitetaan	500,00 €/kk

Talonrakennusohjelman mukaisten hankkeiden hankesuunnittelussa projektipäällikön tehtävät sisältyvät kiinteään palkkioon. Jokaisella hankkeella on nimetty projektipäällikkö. Kaupunkikonsernin ulkopuolelta ostettaviin konsulttipalveluhankintoihin lisätään yleiskulu 10 %.

2. Suunnittelu- ja asiantuntijapalvelut

Rakennuttaminen, suunnittelu, valvonta ja asiantuntijatehtävät laskutetaan tuotekorttien mukaisista töistä aikaveloituksella seuraavia tuntiveloitushintoja käyttäen:

Tuntiveloitushinnat (alv 0 %):

Rakennuttaminen ja pääsuunnittelu	85,50 €/h
Tietomallikoordinaattorin tehtävät	81,50 €/h
Talo- ja rakennetekniikan asiantuntijatehtävät	81,50 €/h
Puhtauden- ja kosteudenhallinnan asiantuntijatehtävät	81,50 €/h
Rakennus- ja talotekniikkatöiden valvonta	77,00 €/h
Rakennus- ja talotekninen suunnittelu	75,00 €/h
Rakennesuunnittelu	75,00 €/h
Huoltokirjakoordinointi	75,00 €/h
Kustannuslaskenta ja 360-kuvaus	62,00 €/h
Tekniset avustajat	56,50 €/h

Yleiskulu on tilaustöiden materiaaleissa ja palveluissa 10 %.

3. Rakennuttamispalvelut

Rakennuttamispalkkio laskutetaan yleiskuluna, joka sisältää palvelukuvauksessa ja tuotekorteissa määritetyt työt.

Palkkioon ei sisälly puhtauden ja kosteudenhallintaan sekä niiden valvontaan liittyvät työt eikä huoltokirjakoordinaattorin tehtävät. Näiden kustannukset laskutetaan erikseen.

Pienet hankkeet (50 000 € - 1 000 000 €):

Hankkeiden rakennuttamispalkkio laskutetaan kuukausittain prosentuaalisena yleiskuluna ja määräytyy investoinnin suuruuden mukaan. Yleiskulu alle **1,0** miljoonan euron investoinnissa on **6** %.

Isot hankkeet (yli 1 000 000 € hankkeet):

Hankkeiden rakennuttamispalkkio laskutetaan prosentuaalisena yleiskuluna ja määräytyy investoinnin suuruuden mukaan. Yleiskulu yli **1,0** miljoonan, mutta alle **3,0** miljoonan euron investoinnissa on **4** %. Hankkeissa, joissa investointikustannus on **3,0 – 15,0** miljoonaa euroa yleiskulu on 2 %.

Yli **15,0** miljoonan euron hankkeissa rakennuttamispalkkiosta sovitaan erikseen.

Käyttöoikeusurakat, vuokrakohteet ja elinkaarihankkeet

Hankkeiden tarveselvitysvaihe, toteuttajan kilpailuttamisvaihe ja hankesuunnitteluvaihe laskutetaan aikaveloituksella ja kohdan 2. mukaisilla tuntiveloitushinnoilla. Työmenekkiarvio annetaan hankekohtaisesti ennen töiden aloitusta.

Hankkeiden rakennuttamispalkkio on toteutussuunnittelu- ja rakentamisvaiheen osalta **0,5** % hankkeen toteutuskustannuksista.

YLLÄPITOPALVELUIDEN MUUTTUVAHINTAISTEN TUOTTEIDEN LASKUTUS VUONNA 2026

Laskujen käsittelymäärään rajaamiseksi Tampereen Tilapalvelut Oy laskuttaa ylläpitopalveluiden muuttuvahintaisia tuotteita vuonna 2026 poiketen palveluhinnastosta. Vuonna 2026 kuukausittainen laskutus perustuu budjetoituun kiinteään hintaan ja laskutusta tarkistetaan 3 kertaa vuodessa toteutuneiden kustannusten perusteella.

Tilahallinnan purkuhankkeiden osalta laskutus tapahtuu rakennuttamispalveluiden tapaan toteumaperusteisesti kuukausittain.

Purkuhankkeiden laskutuksen osuudeksi on arvioitu noin 1 730 000,00 €/v

Tilahallinnan avustavissa töissä esitetyt luvut eivät sisällä purkuhankkeiden osuutta.

1. Tilahallinnan avustavat työt

Tilahallinnan avustavat työt laskutetaan budjettisummaan perustuvalla kiinteällä hinnalla kuukausittain. Toimittaja seuraa kustannusten kertymistä ja tehdyn seurannan pohjalta hinnoittelu tarkistetaan 3 kertaa vuodessa.

Tilahallinnan avustavien töiden budjettisumma on 2 163 700,00 €/v
josta kuukauden keskimääräinen hinta on 180 308,00 €/kk
ja se vaihtelee ennalta sovitun kuukausikohtaisen ennusteen perusteella.

Kustannusten tarkistuksen yhteydessä laaditaan laskelma toteutuneista kustannuksista ja laskutetusta summasta ja sen perusteella laskutetaan lisäveloitusta tai hyvitystä. Palvelusopimukseen perustuvaa enimmäislaskutusta ei saa ylittää.

2. Kiinteistöjen ylläpito

Kiinteistöjen ylläpito laskutetaan budjettisummaan perustuvalla muuttuvalla hinnalla kuukausittain. Toimittaja seuraa kustannusten kertymistä ja tehdyn seurannan pohjalta hinnoittelu tarkistetaan 3 kertaa vuodessa.

Kiinteistöjen ylläpidon budjettisumma on 27 962 854,00 €/v

josta kuukauden keskimääräinen hinta on 2 330 237,83 €/kk
ja se vaihtelee ennalta sovitun kuukausikohtaisen ennusteen perusteella.

Kustannusten tarkistuksen yhteydessä laaditaan laskelma toteutuneista kustannuksista ja laskutetusta summasta ja sen perusteella laskutetaan lisäveloitusta tai hyvitystä. Palvelusopimukseen perustuvaa enimmäislaskutusta ei saa ylittää.

3. Kunnossapito

Kunnossapito laskutetaan budjettisummaan perustuvalla muuttuvalla hinnalla kuukausittain. Toimittaja seuraa kustannusten kertymistä ja tehdyn seurannan pohjalta hinnoittelu tarkistetaan 3 kertaa vuodessa.

Kunnossapidon budjettisumma on 12 118 900,00 €/v
josta kuukauden keskimääräinen hinta on 1 009 908,00 €/kk
ja se vaihtelee ennalta sovitun kuukausikohtaisen ennusteen perusteella.

Kustannusten tarkistuksen yhteydessä laaditaan laskelma toteutuneista kustannuksista ja laskutetusta summasta ja sen perusteella laskutetaan lisäveloitusta tai hyvitystä. Palvelusopimukseen perustuvaa enimmäislaskutusta ei saa ylittää.

TIETOSUOJALIITE

1. Yleistä

1.1.

Tämä sopimusliite "*Tietosuojaliite*" on osa Tampereen kaupungin ja Tampereen Tilapalveluiden välistä palvelusopimusta, jäljempänä "*Sopimus*", jonka Tampereen kaupunki rekisterinpitäjänä, jäljempänä "*Tilaaaja*", on tehnyt henkilötietojen käsittelijän Tampereen Tilapalvelut Oy:n, jäljempänä "*Toimittaja*", kanssa.

1.2.

Tässä sopimusliitteessä määritellään Tilaaaja ja Toimittajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimusehdot sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet, joiden mukaisesti Toimittaja käsittelee Tilaaajan henkilötietoja Tilaaajan puolesta.

1.3.

Käsittelijän on pystyttävä osoittamaan, että se noudattaa näitä sopimusehtoja.

1.4.

Tässä liitteessä käytetään tietosuoja-asetuksessa määriteltyjä käsitteitä.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1.

Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaaja on rekisterinpitäjä ja Toimittaja on henkilötietojen käsittelijä, ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. Tilaaajan henkilötiedoilla tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

2.2.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, kesto, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät kuvataan liitteessä 1 "*Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus*". Toimittaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

3. Toimittajan yleiset velvollisuudet

3.1.

Toimittaja käsittelee henkilötietoja lainsäädännön, Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

3.2.

Toimittaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

3.3.

Toimittaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin Sopimuksen mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.4.

Toimittaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Toimittaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

3.5.

Toimittaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Toimittajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla Tilaajan vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuoja-asetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

3.6.

Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Toimittaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Toimittaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntö voi edellyttää Toimittajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

4. Tilaajan ohjeet

4.1.

Toimittaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sopimuksessa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Toimittaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Toimittaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

4.2.

Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Toimittajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan sopimuksen mukaisessa muutoshallintamenettelyssä.

5. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

5.1.

Tilaaja antaa Toimittajalle oikeuden käyttää sopivia alihankkijoita. Siltä osin kuin Toimittaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät Tilaajan henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja. Toimittaja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat Tilaajalle pyydettäessä.

5.2.

Toimittaja sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan sopimuksessa Toimittajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Toimittaja varmistaa, että sopimuksen mukainen Tilaajan tarkastusoikeus ulottuu myös alihankkijaan.

5.3.

Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Toimittaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Toimittajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Toimittajaa vaihtamaan alihankkijaa.

6. Henkilötietojen käsittelyn sijainti

6.1.

Toimittajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja Euroopan talousalueella (ETA). Se, mitä sopimuksessa ja näissä ehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

7. Henkilöstöä koskevat vaatimukset

7.1.

Toimittaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sopimuksen, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

7.2.

Toimittaja antaa henkilöstöllensä pääsyn Tilaajan henkilötietoihin vain siinä määrin kuin se on ehdottoman välttämätöntä sopimuksen täytäntöönpanoa, hallinnointia ja seuranta varten. Toimittaja varmistaa, että henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sopimuksessa sovittua salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee muu asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1.

Toimittajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheutonta viivytystä. Lisäksi Toimittaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheutonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

8.2.

Toimittajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
2. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

4. kuvaus toimenpiteistä, joita Toimittaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3.

Alkuperäistä ilmoitusta tulee täydentää ilman aiheetonta viivästystä, mikäli Toimittaja saa tehdyn ilmoituksen jälkeen lisätietoja tietoturvaloukkauksesta.

8.4.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Toimittaja ryhtyy viipymättä riittäviin ja kohtuullisiin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päättymisen

9.1.

Sopimuksen voimassaoloaikana Toimittaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2.

Sopimuksen päättyttyä Toimittaja palauttaa henkilötiedot yleisesti käytössä olevassa muodossa tai tuhoaa ne siten, ettei henkilötietoja ole enää mahdollista palauttaa luettavaan muotoon. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Toimittaja säilyttää henkilötiedot.

Liitteet: Liite 1: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

LIITE 1

Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Tässä liitteessä kuvataan miten Tilaaajan (rekisterinpitäjän) henkilötietoja käsitellään Toimittajan (henkilötietojen käsittelijän) tai sen alihankkijan toimesta heidän tuottaessa sopimuksen mukaista palvelua.

1. Henkilötietojen käsittelyn kohde, kesto, luonne ja tarkoitus

Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelystä seuraavissa järjestelmissä:

1. kameravalvonta
2. kulunvalvonta (esim. Timecon, AbloyOSS)
3. murtohälyttimet
4. Toimittajan Hermian toimipisteessä sijaitseva avaintenhallinta

Henkilötietojen käsittely näissä järjestelmissä tapahtuu rekisterinpitäjän vastuulla ja käyttö on rajoitettu valvontaan, turvallisuuteen ja henkilöstöhallinnon tarpeisiin. Tämän sopimuksen mukainen henkilötietojen käsittely kattaa yllä mainittujen järjestelmien henkilörekisterit. Henkilötietoja käsitellään siinä laajuudessa ja niin kauan kuin se on sopimuksen palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä.

Toimittaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja Tilaaajan sopimuskauden ajan.

2. Rekisteröityjen ryhmät

Rekisteröityihin ryhmiin kuuluvat rekisterinpitäjän työntekijät, urakoitsijat, toimittajat, alihankkijat ja muut tiloissa työskentelevät tai liikkuvat henkilöt, joiden kulkua ja toimintaa valvotaan.

3. Henkilötietojen tyypit

Käsiteltävät henkilötiedot sisältävät seuraavat tiedot: nimet, työnantajätiedot, kulkutiedot, sekä muut mahdolliset henkilötiedot, jotka ovat tarpeen valvonnan ja turvallisuuden takaamiseksi.



Muutoshistoria:

Versio	Laatija	Kuvaus	Päivämäärä	Hyväksyjä
1.0	Mari Himanka	Tietosuojaliite	20.9.2024	

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Hankejohtaminen

Tuotteen nimi	Hankejohtaminen
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Hankkeiden suunnittelussa, toteutuksessa ja käytössä huomioidaan elinkaaritalous ja energiatehokkuus sekä tilaajan ja käyttäjän tarpeet. Rakennuksiin liittyvä sopimus- ja piirustusaineisto pidetään ajantasolla ja säilytetään asianmukaisesti.
Palvelun sisältö	Hankepalvelu - suunnittelu- ja rakennuttamisohjeiden kehittäminen - hankkeiden tilaajatehtävät ja kilpailuttaminen - päätösvalmistelu ja toteutussuunnitelmien esittely - sopimusten hallinta ja arkistointi - hankkeiden ostolaskujen käsittely - hankkeiden kustannusraportointi - tiloihin liittyvien suunnitelmien arkistointi - piirustusarkiston ylläpito ja kehittäminen. Asiantuntijapalvelu - tilaajan ja käyttäjän etujen valvonta ulkoa vuokratuissa hankkeissa, joissa on ulkopuolinen rakennuttaja + käyttäjän hankintojen yhteensovittaminen tilojen rakennuttajan kanssa + tilojen käyttöönottoon liittyvät tarkastukset - osallistuminen sisäilman ohjaustyöhön - osallistuminen puitesopimusten kilpailuttamiseen. Sähkölaitteiston käytönjohtajan tehtävät

	Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 - TUKES-ohje 16/2017 Sähkölaitteistot ja tarkastukset
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Palvelun onnistumista mitataan hankkeen valmistumisen jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajalle kanssa käytävällä palautekeskustelulla.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - Hankejohtaminen - Sähkölaitteiston käytönjohtajan tehtävä

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Suunnittelu

Tuotteen nimi	Suunnittelu
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Suunnittelutehtävät hoidetaan taloudellisesti ja tehokkaasti tilaajan ja käyttäjien tarpeet huomioon ottaen. Hankkeiden suunnittelu tehdään oikea-aikaisesti ja siinä tavoitellaan kestävän kehityksen periaatteiden toteutumista, energiatehokkuutta, elinkaari- ja käyttökustannusten minimointia sekä hyvää arkkitehtonista laatua.
Palvelun sisältö	Ennakoivat ja valmistelevat suunnittelutehtävät - kiinteistökehitykseen liittyvä suunnittelutyö - kaavoitukseen liittyvä suunnittelutyö - kiinteistökorttien laatiminen ja ylläpito - vuokraukseen liittyvien piirustusten tilarajausmerkintöjen laatiminen - purkulupien valmistelu ja hakeminen Varsinaiset suunnittelutehtävät - pää- ja arkkitehtisuunnittelu - ehdotussuunnittelu - pääpiirustussuunnittelu - tarvittavien lupien hakeminen - toteutussuunnittelu - LVI- ja sähkösuunnittelu Asiantuntijapalvelut - hankkeiden esiselvitystehtävät - tarve- ja hankesuunnittelun asiantuntijatehtävät - kustannuslaskenta ja 360 -kuvaus - esisuunnittelun ohjaus ja valvonta - graafiset palvelut ja julkaisut

	Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 - Pääsuunnittelun tehtäväluettelo PS12 - Arkkitehtisuunnittelun tehtäväluettelo ARK12 - Taloteknisen suunnittelun tehtäväluettelo TATE12
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset tavoitteet. Palvelun onnistumista mitataan hankkeen suunnittelun jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajan kanssa käytävällä palautekeskustelulla. Toteutuneen hankkeen sisältöä ja kustannuksia verrataan hankeselostuksen tai hankekortin sisältöön ja kustannusarvioon. Suunnittelun ja rakennustyön lopputulosta verrataan asetettuihin tavoitteisiin.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - Suunnittelutehtävät ja asiantuntijapalvelut

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Rakennuttaminen, pienet investoinnit

Tuotteen nimi	Rakennuttaminen, pienet investoinnit
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Hankkeen rakennuttaminen hoidetaan taloudellisesti ja tehokkaasti tilaajan ja käyttäjien tarpeet huomioiden. Hanke toteutetaan kestävän kehityksen periaatteita noudattaen ja elinkaareltaan tarkoituksenmukaisesti, oikea-aikaisesti sekä kustannus- ja energiatehokkaasti.
Palvelun sisältö	Hankeselostus, hankekortti - rakennustekniset asiantuntijapalvelut - suunnittelutilaukset - kustannusarvion laadinta Suunnittelu ja rakentamisen valmistelu - suunnittelun johtaminen, ohjaus ja valvonta - urakkakilpailutukset ja työtilaukset - kustannusten hyväksyttäminen Rakentamisvaihe - rakennushankkeen johtaminen - kustannusten valvonta ja raportointi - työmaavalvonta ja lopputarkastus - luovutusaineiston kokoaminen ja arkistointi - vastaanottotarkastus ja jälkitarkastukset - taloudellinen loppuselvitys Takuuaika - takuuaikaisten asioiden hoito - takuukatselmukset ja -tarkastus

	- toimivuustarkastus tarvittaessa Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 - Hankkeen johtaminen ja rakennuttaminen HJR12 - Talonrakennustyön työmaavalvonta RT 16 - 11121 - Talotekniikkatöiden valvonta RT 16 - 11123
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Palvelun onnistumista mitataan hankkeen valmistumisen jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajan kanssa käytävällä palautekeskustelulla. Hankkeen toteutuskustannusta verrataan hankevaiheen kustannusarvioon. Rakennustyön lopputulosta verrataan asetettuihin tavoitteisiin.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - rakennuttamispalvelut

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Rakennuttaminen, isot investoinnit

Tuotteen nimi	Rakennuttaminen, isot investoinnit
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Hankkeen rakennuttaminen hoidetaan taloudellisesti ja tehokkaasti tilaajan ja käyttäjien tarpeet huomioiden. Hanke toteutetaan kestävän kehityksen periaatteita noudattaen ja elinkaareltaan tarkoituksenmukaisesti, oikea-aikaisesti sekä kustannus- ja energiatehokkaasti.
Palvelun sisältö	Tarveselvitysvaihe - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut ja selostukset Hankesuunnitteluvaihe - projektipäällikön mukanaolo - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut ja selostukset Suunnittelun valmisteluvaihe - konsulttikyselyt ja suunnittelutilaukset - päätösten ja sopimusten valmistelu Toteutussuunnitteluvaihe - suunnittelun johtaminen - suunnittelun ohjaus ja valvonta Rakentamisen valmisteluvaihe - urakkakilpailutukset - päätösten ja sopimusten valmistelu - toteutussuunnitelman ja -sopimuksen valmistelu - toteutussuunnitelman esittely

	Rakentamisvaihe - rakennushankkeen johtaminen - kustannusten valvonta ja raportointi - työmaavalvonta ja lopputarkastukset - luovutusaineiston kokoaminen ja arkistointi - vastaanottotarkastus ja jälkitarkastukset - taloudelliset loppuselvitykset - toteutuskustannusten lopputilitys Takuuaika - takuuaikaisten asioiden hoito - takuukatselmukset ja -tarkastus - toimivuustarkastukset Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 - Hankkeen johtaminen ja rakennuttaminen HJR12 - Talonrakennustyön työmaavalvonta RT 16 - 11121 - Talotekniikkatöiden valvonta RT 16 - 11123
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Palvelun onnistumista mitataan toteutussuunnittelun ja hankkeen valmistumisen jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajan kanssa käytävällä palautekeskustelulla. Hankkeen toteutuskustannusta verrataan hanke- ja toteutussuunnitelmassa hyväksyttyyn kustannusarvioon. Rakennustyön lopputulosta verrataan asetettuihin tavoitteisiin. Rakennuksen energiankulutusta verrataan asetettuun tavoitearvioon. Ylläpidon ja huollon toteutumista verrataan vastaaviin muihin rakennuksiin.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - Tarveselvitys- ja hankesuunnitteluvaiheet asiantuntijapalveluna - Toteutussuunnittelu- ja rakentamisvaiheet rakennuttamispalveluna

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Rakennuttamistehtävät, käyttöoikeusurakat

Tuotteen nimi	Rakennuttamistehtävät, käyttöoikeusurakat
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Palvelulla varmistetaan, että käyttöoikeusurakan rakentaminen hoidetaan taloudellisesti ja tehokkaasti tilaajan ja käyttäjien tarpeet huomioiden. Käyttöoikeusurakka toteutetaan kestävä kehityksen periaatteita noudattaen ja elinkaareltaan tarkoituksenmukaisesti, oikea-aikaisesti sekä kustannus- ja energiatehokkaasti.
Palvelun sisältö	Tarveselvitysvaihe - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut ja selostukset Toteuttajan kilpailuttaminen - kilpailuaineiston valmistelu ja -neuvottelut - valintapäätöksen ja urakkasopimuksen valmistelu Hankesuunnitteluvaihe - rakennuttamisen asiantuntijapalvelut - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut Toteutussuunnitteluvaihe - suunnitelmien tarkastus ja kommentointi - suunnitelmien sopimuksenmukaisuuden varmistaminen - toteutussuunnitelman ja -sopimuksen valmistelu - toteutussuunnitelman esittely

	Rakentamisvaihe - tilaajalle ja käyttäjälle kuuluvien muutos- ja lisätyökustannusten käsittely ja tarkastus - työn lopputuloksen sopimuksenmukaisuuden varmistaminen - käyttäjän hankintojen yhteensovittaminen kohteen rakennuttajan kanssa - käyttäjän avustaminen hankintakyselyissä - tilojen käyttöönottoon liittyvän vastaanoton koordinointi yhteistyössä tilaajan ja käyttäjän sekä kohteen rakennuttajan kanssa. Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Palvelun onnistumista mitataan hankkeen valmistumisen jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajan kanssa käytävällä palautekeskustelulla. Rakennustyön lopputulosta verrataan asetettuihin tavoitteisiin.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - Tarveselvitys- ja hankesuunnitteluvaiheet asiantuntijapalveluna - Toteutussuunnittelu- ja rakentamisvaiheet rakennuttamispalveluna

TUOTEKORTTI

Rakennushankepalvelut: Tilaajan edunvalvonta, vuokrakohteet

Tuotteen nimi	Tilaajan edunvalvonta, vuokrakohteet
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Palvelulla varmistetaan, että vuokrattavien tilojen rakentaminen hoidetaan taloudellisesti ja tehokkaasti tilaajan ja käyttäjien tarpeet huomioiden. Kohde toteutetaan kestävän kehityksen periaatteita noudattaen ja elinkaareltaan tarkoituksenmukaisesti, oikea-aikaisesti sekä kustannus- ja energiatehokkaasti.
Palvelun sisältö	Tarveselvitysvaihe - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut ja selostukset Hankesuunnitteluvaihe - rakennuttamisen asiantuntijan mukanaolo vuokralaisen näkökulmasta – laaditun aineiston tarkastaminen ja vertailu suunnitteluohjeisiin - rakenne- ja talotekniset asiantuntijapalvelut ja selostukset – laaditun aineiston tarkastaminen ja vertailu suunnitteluohjeisiin Toteutussuunnitteluvaihe - suunnitelmien tarkastus ja kommentointi - suunnitelmien sopimuksenmukaisuuden varmistaminen Rakentamisvaihe

	- tilaajalle ja käyttäjälle kuuluvien muutos- ja lisätyökustannusten käsittely ja tarkastus - työn lopputuloksen sopimuksenmukaisuuden varmistaminen - käyttäjän hankintojen yhteensovittaminen kohteen rakennuttajan kanssa - käyttäjän avustaminen hankintakyselyissä - tilojen käyttöönottoon liittyvän vastaanoton koordinointi yhteistyössä tilaajan ja käyttäjän sekä kohteen rakennuttajan kanssa. Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013
Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Palvelun onnistumista mitataan hankkeen valmistumisen jälkeen tilaajalle ja loppukäyttäjälle suunnatulla asiakaskyselyllä sekä tilaajan kanssa käytävällä palautekeskustelulla. Hankkeen toteutuskustannusta verrataan hankevaiheen kustannusarvioon. Rakennustyön lopputulosta verrataan asetettuihin tavoitteisiin.
Hinnoitteluperuste	Vuosittain sovittavan hinnaston mukaisesti (Liite 3: palveluhinnasto): - Asiantuntijapalvelut

TUOTEKORTTI

Kiinteistökohteiden johtaminen: Tampereen Kannen isännöinti

Tuotteen nimi	Tampereen Kannen isännöinti
Asiakas	Tampereen kaupunki, Kiinteistöt-, tilat- ja asuntopolitiikka - palveluryhmä
Palvelulupaus	Palvelulla valvotaan asiakkaan etua Tampereen Kanteen liittyvässä yhteistoiminnassa kannen alueen muiden kiinteistöjen ja kiinteistöjen omistajien kanssa. Huolehditaan vaadittavien tarkastusten tilaamisesta ja tarvittaessa yhteistyöstä väyläviraston kanssa.
Palvelun sisältö	Osallistuminen ja edunvalvonta Kannen alueen kiinteistöjen/omistajien yhteistyöryhmän kokouksissa. Osallistuminen Areenayhtiön kiinteistöpäällikön (kansi-isännöitsijän) johdolla pidettäviin kannen ylläpitoa käsitteleviin hoitokunnan kokouksiin tarvittaessa. Tampereen Tilapalvelut Oy valvoo, että Kansi-isännöitsijän tueksi hankitun konsultin kustannuksia kohdentuu kaupungille vain kanteen liittyvistä töistä. Tilapalvelut teettää kannen tarkastussuunnitelma betonirakenteiden asiantuntijalta ja valvoo, että tarkastuksia suoritetaan suositelluin aikavälein ja mahdollisiin tarkastusten havaintoihin toteutetaan tarvittaessa toimenpiteitä. Noudatettavat asiakirjat ja tehtäväluettelot: - Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013

Laadun arviointi	Palvelu täyttää sille asetetut laadulliset ja taloudelliset ehdot. Tarkastukset teetetään, kokouksiin osallistutaan ja asioita edistetään kaupungin edun mukaisesti.
Hinnoitteluperuste	Edustaminen osa kiinteistökohteiden johtamisen kiinteää kustannusta. Ulkopuolisilta toimijoilta tilattavat työt ja tarkastukset laskutetaan palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti. Mahdolliset hankeluonteiset projektit rakennushankepalveluiden veloitusterusteiden mukaisesti.