



Palvelusopimus

Savonlinnan kaupunki, ateria- ja puhtauspalvelut Savonranta ja Punkaharju



1. TAUSTA

Savonlinnan kaupunki on tullut osakekaupalla Järvi-Saimaan Palvelut Oy:n osakkaaksi XX.XX.2026 ja sitoutunut samalla yhtiön osakassopimukseen erillisellä liittymisasiakirjalla. Samalla Järvi-Saimaan Palvelut Oy:stä on tullut hankintalain tarkoittama sidosyksikkö Savonlinnan kaupungille, johon Savonlinnan kaupunki käyttää määräysvaltaa yhdessä muiden yhtiön omistajien kanssa.

Palvelutuotannon käynnistymiseen liittyen Savonlinnan kaupunki luovuttajana ja Järvi-Saimaan Palvelut Oy luovutuksensaajana ovat sopineet Savonlinnan kaupungin Savonrannan ja Punkaharjun (sis. Kulennoinen) ateria- ja puhtauspalveluhenkilöstön siirrosta yhtiöön.

Tämän palvelusopimuksen tarkoittamien ateria- ja puhtauspalveluiden tuottaminen Savonrannalla ja Punkaharjulla (sis. Kulennoinen) käynnistyy 1.8.2026, joka on samalla edellä mainitun toiminnan ja henkilöstösiirron luovutushetki.

2. MÄÄRITELMÄT

Sopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä (ei aakkosjärjestyksessä):

Ateriapalvelu tarkoittaa Tilaajalle tämän sopimuksen mukaisiin yksiköihin tuotettuja aterioihin liittyviä palveluita kuten valmistusta, jalkelua ja astiahuoltoa. Yksikkökohtainen palvelun laajuus voi käsittää joko pelkät ateriat tai ateriat sekä muita tehtäviä.

Puhtauspalvelu tarkoittaa Tilaajalle tämän sopimuksen mukaisiin yksiköihin tuotettuja ylläpito- ja/tai perussiivouspalveluita. Yksikkökohtainen palvelun laajuus voi käsittää lisäksi täydentäviä tehtäviä esimerkiksi sisälogistiikkaan liittyen.

Ateriakuljetuspalvelu tarkoittaa Tilaajalle tämän sopimuksen mukaisiin yksiköihin tuotettuja ateriakuljetuspalveluita.

Paikkakunta tarkoittaa kunnan sisällä olevaa nimettyä taajamaa tai muussa tapauksessa koko kuntaa. Sopimuksen piiriin kuuluvat paikkakunnat on listattu liitteessä 3.1. Paikkakunnan



Palvelusopimus

palvelulaajuudella viitataan tässä sopimuksessa Tilaajan kyseisellä paikkakunnalla olevien yksiköiden palvelukohtaiseen palvelutarpeeseen.

Palvelusopimus tarkoittaa tätä sopimusta ja sen liitteitä.

Palvelutarve tarkoittaa Tilaajan tarvitsemia ateria-, puhtaus- ja ateriakuljetuspalveluita.

Palveluverkko kattaa Tilaajan eri paikkakunnat ja yksiköt, joissa palveluita tarjotaan Tilaajan asiakkaille paikallisina yksiköinä.

Palvelualueita ovat ateriapalvelut, puhtauspalvelut ja ateriakuljetuspalvelut.

Sopimushinta tarkoittaa palvelusta maksettavaa hinnaston mukaista hintaa. Sopimushinta on esitetty palvelualueittain ja yksiköittäin.

Yksikkö tarkoittaa paikkakunnalla sijaitsevaa toiminnallista yksikköä, jolle tuotetaan ateria-, puhtaus- ja/tai ateriakuljetuspalveluita. Yksikkö on osa Tilaajan palveluverkkoa.

3. SOPIMUSKOHDE

Tällä Sopimuksella sovitaan Savonlinnan kaupungin Savonrannalla, Kulennoisissa ja Punkaharjulla tarvitsemien ateria- ja puhtauspalvelujen sekä näihin liittyviin palveluihin, kuten ateriakuljetukset, avustavat tehtävät ja sisälogistiikka, hankintaan sovellettavista ehdoista.

Sopimuksen piiriin kuuluvat yksiköt on esitetty liitteessä 3.1. Liitettä päivitetään tarvittaessa.

4. SOPIJAPUOLET

4.1 Tilaaja

Savonlinnan kaupunki
Olavinkatu 27
57130 Savonlinna

Y-tunnus
Yhteyshenkilö

0166906-4
Nimetty liitteessä 4.3.



Palvelusopimus

, jäljempänä myös "Tilaja"

4.2 Palveluntuottaja

Järvi-Saimaan Palvelut Oy
Kauppatie 1
58700 Sulkava

Y-tunnus 2567601-5
Yhteyshenkilö Nimetty liitteessä 4.3.

, jäljempänä myös "Yhtiö", "Tuottaja", "Palveluntuottaja"

Kohtien (3.1) ja (3.2) sopijapuolista käytetään jäljempänä yhdessä nimitystä "Sopijapuolet" ja erikseen "Sopijapuoli".

4.3 Sopijapuolten edustajat ja yhteyshenkilöt

Kumpikin Sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön palvelualueeseen, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa sopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Yhteyshenkilöt on nimetty liitteessä 4.3. Yhteyshenkilön vaihtuminen ja tämän yhteystiedot on ilmoitettava viipymättä toiselle Sopijapuolelle.

Sopijapuolet sitoutuvat vastaamaan omassa organisaatiossaan tapahtuvasta tiedottamisesta.

4.4 Toimintaa koskeva lainsäädäntö ja ohjeet

Sopijapuolet noudattavat kaikkea alaan liittyvää voimassa olevaa lainsäädäntöä ja toimivaltaisen viranomaisen antamia määräyksiä.

5. SOPIJAPUOLTEN TAVOITTEET JA YHTEISTYÖ

Sopijapuolten tavoitteena on strateginen kumppanuus, jonka tavoitteena on pitkällä tähtäimellä varmistaa kokonaistaloudellinen edullisuus ja palveluiden laatu sekä toiminnan jatkuva kehittyminen. Tavoitteena on lisäksi, että Palveluntuottaja sidosyksikkönä hyödyntää tukipalveluiden kapasiteettia paikkakunnittain myös muille omistaja-asiakkailleen, ja siten pienentää yksikkökustannuksia. Kapasiteetin hyödyntäminen ei olisi mahdollista Tilajan omana tuotantona, koska kuntien/kaupunkien ja hyvinvointialueen välistä kaupankäyntiä on lainsäädännöllisesti rajoitettu.



Lisäksi Sopijapuolten tavoitteena on, että kohteissa tuotetut palvelut ovat palvelukuvausten mukaisia ja kokonaistaloudellisesti edullisia. Tavoitteena on myös, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii Tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Lisäksi Sopijapuolten yhteisenä tavoitteena on jatkuvasti ja pitkäjänteisesti kehittää palvelumalleja ja palveluiden laatua.

6. SOPIMUSAIKA

6.1 Sopimuksen kesto ja irtisanominen

Tämä Palvelusopimus on voimassa 1.8.2026 alkaen toistaiseksi ja kumpikin Sopijapuoli voi irtisanoa Sopimuksen 12 kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisajan laskeminen aloitetaan kalenterivuoden viimeisestä päivästä. Ensimmäisen kerran palvelusopimuksen voi irtisanoa päätymään 31.12.2028.

Irtisanominen on toimitettava kirjallisesti toiselle osapuolelle.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kohdan 6.3. mukaiset ”Juoksevat palvelutarvemuutokset” ja ”Muut palvelutarvemuutokset ja muutokset palveluiden organisoinnissa” eivät ole tämän sopimuksen irtisanomisia.

6.2 Sopimuksen siirtäminen ja muuttaminen

Sopijapuolilla ei ole oikeutta ilman toisen suostumusta osaksikaan siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle. Tuottajalla on kuitenkin oikeus siirtää tämä sopimus ja siihen kohdistuvat oikeudet ja velvollisuudet tytäryhtiölleen.

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti, jollaiseksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

Hyväksytyt muutokset astuvat voimaan Sopijapuolten sopimana ajankohtana. Muutoksia koskevat kuvaukset ja sopimukset liitetään tämän Sopimuksen liitteiksi. Lisäksi sopimusmuutokset taltioidaan juoksevana ja päivittyvänä listana Liitteeseen 6.2 Sopimusmuutosten diaari.

6.3 Tilaajan palveluverkko- tai palveluiden organisointipäätösten vaikutus palvelutuotantoon sekä näihin liittyvät sopeutumisajat ja hintavaikutukset



Tilaaajan palveluverkkopäätökset voivat vaikuttaa palvelutarvetta lisäävästi tai supistavasti.

Palvelutarpeen laajentuminen voi liittyä esimerkiksi Tilaaajan uuden yksikön perustamiseen tai yksikön toimintatavan muutokseen. Palvelutarpeen laajentuminen voi liittyä myös siihen, että Tilaaaja siirtää aiemmin muuten organisoituja tukipalveluita Palveluntuottajan vastuulle.

Palvelutarpeen supistuminen voi liittyä esimerkiksi Tilaaajan palveluverkkopäätökseen, jolla yksittäisen yksikön (esimerkiksi koulu) toiminta supistuu tai päättyy.

Tilaaajan sopimussyhteyshenkilö ilmoittaa kaikista palvelutarvemuu- toksista kirjallisesti Palveluntuottajan sopimussyhteyshenkilölle (esim. sähköpostilla) tai niistä sovitaan muuten kirjallisesti erikseen. Hyväksytyt palvelutarvemutokset dokumentoidaan Liitteen 6.2 sopimusmuutosten diaari.

Kaikkia palvelutarvemutoksia verrataan budjetoinnin/hinnoittelun perusteena olleeseen volyymiin. Volyymilla tarkoitetaan aterioiden kappalemäärää, puhtauspalveluiden liikevaihtoa tai esimerkiksi aterioiden kuljetustarvetta.

Juoksevat palvelutarvemutokset

Juoksevina palvelutarvemutoksina pidetään sellaisia muutoksia, jotka johtuvat Tilaaajan palveluverkkoon liittyvistä muutoksista. Palveluiden sopeuttamisen käytännöt tällaisissa tilanteissa on määritetty sopeutus- ja irtisanomisaikoinen ja hintavaikutuksineen liitteessä 6.3.

Muut palvelutarvemutokset ja muutokset palveluiden organisoinnissa

Mikäli Tilaaaja suunnittelee hankkivansa tämän sopimuksen kohteeseen liittyviä palveluita (yhteen tai useampaan yksikköön) ulkopuolelta kilpailuttamalla, palauttavansa palvelutuotantoa omaksi tuotannokseen tai toteuttavansa muita toimenpiteitä, joilla voi olla olennaisia vaikutuksia yhtiön toimintaan, noudatetaan alla olevia kohtia i) – ii):

- i) Muutosten toteuttamisessa noudatetaan tämän Palvelusopimuksen luvussa 6.1. esitettyä koko sopimuksen



irtisanomisaikaa muutosten toteuttamiseen. Mikäli muutos kuitenkin astuu voimaan nopeammin, Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa muutoksen kohteena olevat kuukausi- ja yksikköhinnoin laskutettavat palvelut budjetoinnin/hinnoittelun perusteena olleella volyymin täysimääräisesti irtisanomisaajan loppuun.

- ii) Muutoksissa noudatetaan lisäksi Osakassopimuksen luvun 4.7. sekä Osakassopimuksen liitteen 2 mukaisia menettelytapoja Yhtiön hallituksen niin vaatiessa.

Selvyyden vuoksi todetaan, että liitettä 6.3 ei sovelleta tilanteissa, joissa täyttyvät tämän kohdan (Muut palvelutarvemuutokset ja muutokset palveluiden organisoinnissa) mukaiset edellytykset.

6.3 Menettely sopimuksen päättyessä

Sopimuksen päättyessä, viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä, suoritetaan luovutuskatselmukset kohteittain Tilaajan ilmoittamana ajankohtana.

6.3.1 Nimettyjen käyttöomaisuusinvestointien korvaaminen kuolettamattomalta osaltaan

Sopimuksen allekirjoittamisen hetkellä tällaisia ei ole.

Palveluntuottajalla on kuitenkin luvussa ja liitteessä 8.1. kuvattu uusintavastuu tiettyjen laitteiden osalta. Kun Palveluntuottaja toteuttaa tällaisia investointeja, jyvitetään niiden poistot ja/tai rahoituskulut palveluhintaan seuraavassa hintatarkastuksessa.

Mikäli tämän Palvelusopimuksen Tilaajan irtisanominen astuu voimaan, kun näiden Palveluntuottajan investoimien laitteiden poisto- ja rahoitus- tai muut sopimukselliset kulut ovat vielä käynnissä, eikä niitä voida päättää irtisanomisen voimaantumisen, kompensoidaan ne jäljellä olevalta osin Palveluntuottajalle tai vaihtoehtoisesti niihin liittyvät vastuut siirretään Tilaajalle.

7. SOPIMUSTEHTÄVIEN SUORITTAMINEN

Tuottajan tehtäviin kuuluvat palveluiden tuottaminen palvelukuvausten mukaisesti, palvelujen työnjohto, yhteistyö yksiköiden kanssa, palvelujen suunnittelu, palvelujen sopeuttaminen kohteiden muuttuvissa tarpeissa, palvelun laadunhallinta



Palvelusopimus

palveluntuottajan laadunhallintajärjestelmän mukaisesti sekä osallistuminen tarkastuksiin ja tilaajan järjestämiin kokouksiin sopimuksen mukaisesti.

Sopimukseen kuulumattomista töistä sovitaan erikseen yhteyshenkilöiden kesken ja hinnoittelu palvelulle on tuntiveloitushintaliitteen mukaan huomioiden mahdolliset muut kulut, kuten luvussa 12.3. on kuvattu.

Palvelukuvauksissa määritellään palvelun sisältö ja toiminnot. Palvelukuvaukset tarkistetaan vuosittain kesäkuun loppuun mennessä.

Liitteessä 7.A määritetään ateria- ja puhtauspalveluiden tuottamisen yleiset periaatteet.

Liitteessä 3.1 on lueteltu ne yksiköt, joihin Palveluntuottaja kulloinkin tuottaa palveluita sekä yksikkökohtaiset päivittäistoiminnan yhteyshenkilöt yhteystietoineen. Selvyyden vuoksi todetaan, että päivittäistoiminnan yhteyshenkilöt eivät sovi tämän Palvelusopimuksen muuttamisesta, vaan siitä sopivat Palvelusopimuksen luvussa 4.3. määritetyt sopimusyhteyshenkilöt.

7.1 Puhtauspalveluiden palvelukuvaukset

Puhtauspalveluiden palvelukuvaukset ovat seuraavat:

Liite 7.1A Vastuunjakotaulukko puhtauspalvelut

Liite 7.1B Puhtauspalveluiden laatutasot

Liite 7.1C Palvelukuvaus ylläpitosiivoukset (7.1.1C – 7.1.5C)

Liite 7.1D Puhtauspalveluiden minimityöt häiriötilanteissa

7.2 Ateriapalveluiden palvelukuvaukset

Ateriapalveluiden palvelukuvaukset ovat seuraavat:

Liite 7.2A Vastuunjakotaulukko ateriapalvelut

Liite 7.2B Aterian laadulliset määrittelyt



Liite 7.2C Palvelukuvaus ateriapalvelut

7.3 Ateriakuljetuspalveluiden palvelukuvaukset

Ateriakuljetuspalveluiden palvelukuvaukset ovat seuraavat:

Liite 7.3 Palvelukuvaus ateriakuljetukset

Ateriakuljetuspalveluiden hinnassa määrävänä tekijänä on kuljetuskertojen määrä kuhunkin yksikköön. Sitä vastoin sillä ei ole vaikutusta hintaan, kuinka monta ateriaa kullakin kuljetuskerralla yksikköön kuljetetaan.

7.4 Sopimustehtävien prioriteetit

Sopimustehtävillä voi olla erilaisia prioriteettiluokkia. Sopimustehtävien prioriteetit esitetään palvelukuvauksissa.

Sovitun kellonajan tehtävät:

Sovitun kellonajan tehtävät suoritetaan sovittuna päivänä ja sovitun aikataulun puitteissa (kellonaika tai aikaväli). Ateriapalvelut ja ateriakuljetukset ovat sovitun kellonajan tehtäviä.

Sovitun kalenteriajan tehtävät:

Sovitun kalenteriajan tehtävät ovat korkean prioriteetin puhtauspalvelu- tai muita tehtäviä, jotka on suoritettava sovitun kalenteriaikataulun puitteissa. Korkean prioriteetin puhtauspalvelutehtäviä voivat olla esimerkiksi kosketuspinnat.

Joustavat tehtävät:

Joustavilla tehtävillä tarkoitetaan tehtäviä, jotka 1) eivät ole sidottuja tiettyyn kalenteripäivään tai kellonaikaan ja/tai 2) jotka voidaan tarvittaessa suorittaa myös muokatulla tai supistetulla laajuudella.

Myös sovitun kellon- tai kalenteriajan tehtävä voi olla joustava. Esimerkiksi ruokalistan yksinkertaistaminen olosuhteista tai resurssipulasta johtuen. Palveluntuottaja tiedottaa tällaisista tilanteista palvelua käyttäviä yksiköitä ja sopimusyhdyshenkilöä ja tilanteesta järjestetään tarvittaessa palaveri Tilaajan kanssa. Yksinkertaistaminen voi kestää maksimissaan 3 arkipäivää, ellei Tilaajan kanssa toisin sovita.



8. PALVELUNTUOTTAJAN RESURSSIT

8.1 Työvälineet, laitteet sekä tilat

Palveluntuottaja hyödyntää ateriavalmistuksessa Savonrannalla ja Punkaharjulla Eloisalta alivuokraamiaan keittiötiloja (Tilat omistaa Savonlinnan kaupunki).

Aterioiden tarjoiluun ja yksikön astiahuoltoon (=palvelukeittiö) liittyvät tehtävät toteutetaan Tilaajan toimitiloissa, näistä laaditaan erilliset vuokrasopimukset.

Toimitiloihin, työvälineisiin ja laitteisiin liittyvä vastuunjako on esitetty liitteessä 8.1.

8.2 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ja asiantuntijoidensa sekä toimeksiannon suorittamisessa mahdollisesti käyttämiensä muiden yrittäjien töistä ja toimenpiteistä. Palveluntuottaja vastaa omien työntekijöidensä perehdyttämisestä, työnopastuksesta, kouluttamisesta ja kehittämisestä niin, että sen työntekijöillä on edellytykset sopimuksen mukaisen palvelun tuottamiseen.

8.3 Alihankkijat

Palveluntuottaja voi teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijalla. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan.

Tilaajavastuutiedot on tilaajavastuulain mukaan tarkastettava ja tallennettava aina, kun sopimuksen arvo ylittää 9000 € (alv 0 %). Näin ollen tilaajavastuutiedot on tarkastettava myös em. arvon ylittävissä pienhankinnoissa.

Ennen sopimuksen tekemistä on valitulta toimittajalta hankittava seuraavat selvitykset ja todistukset:

- selvitys merkinnästä ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin

- kaupparekisteriote - veronmaksuasioita koskeva selvitys. Mikäli verovelkarekisteristä ilmenee verovelan olemassaolo, tulee tilaajan selvitysvelvollisuuden täyttääkseen hankkia lisäksi verovelkatodistus.



Palvelusopimus

- todistus työntekijän eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista - selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- todistus lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ottamisesta (rakentamistoimintaa koskevissa sopimuksissa).

Kun sopimus allekirjoitetaan, tilaajavastuuselvitykset saavat olla enintään 3 kuukautta vanhoja. Jos sopimus on voimassa yli 12 kuukautta, yritykseltä tulee tarkistaa verovelkatiedot ja todistukset työntekijän eläkevakuutuksen ottamisesta ja maksamisesta 12 kuukauden välein.

9. SALASSAPITO, TURVALLISUUS JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava voimassa olevaa lainsäädäntöä, tilaajan turvallisuus-, tietosuoja- ja yleisiä käytössääntöjä sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä.

Sovellettavat tietoturva- ja tietosuojaehdot on esitetty liitteenä 9A huomioiden seuraavat tarkennukset:

- Mikäli Palvelun tuottaminen edellyttää Tilaajan henkilötietojen käsittelyä, henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus esitetään liitteessä 9B.
- Mikäli Palveluntuottajalta edellytetään käsittelemiensä Tilaajan henkilötietojen taltiointia, tähän liittyvät käytännöt sovitaan erikseen.
- Liitteessä 9A luku 11.5. toimitilojen lukituksiin ja turvajärjestelyihin liittyvät vastuut kuuluvat Tilaajalle, sillä palvelua tuotetaan Tilaajan omistamissa toimitiloissa.

Palveluntuottajan henkilöstö ei saa tuoda kohteeseen ulkopuolisia henkilöitä. Palveluntuottajan oma henkilöstö voi ruokailla kohteissa (henkilöstöruokailu), kun se ei häiritse varsinaista asiakasruokailua.

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

Kohteessa työskentelevien henkilöiden on käytettävä työssä ollessaan tunnistettavaa työasua.



10. TILAAJAN JA PALVELUNTUOTTAJAN MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS

Tilaaaja vastaa siitä, että Tilaaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan sopimuksen mukaisesti.

Tilaaajan on annettava Palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten. Tilaaajan on myös annettava viipymättä kaikki ne tiedot, jotka tarvitaan vakuutusyhtiölle tehtäviä vahinkoilmoituksia sekä muita Palveluntuottajan korvausvastuuseen liittyviä ilmoituksia varten.

Tilaaajan on huolehdittava, että Palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään Tilaaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan kiinteistön omistajalle sekä Tilaaajalle kiinteistössä havaitsemansa viat ja puutteet, jotka ilmenevät sopimustehtävien hoitamisen yhteydessä ja jotka saattavat aiheuttaa haittaa tai vahingonvaaraa kiinteistölle tai henkilölle tai jotka vaikeuttavat Palveluntuottajan Sopimuksen mukaisen palvelun suorittamista.

11. SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA

11.1 Palvelun laatu ja siinä esiintyvät virheet

Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta ja kokeneelta palveluntuottajalta.

Palvelukuvauksissa sovitaan kunkin palveluosa-alueen laatutaso.

11.1.1 Poikkeamien ja reklamaatioiden hoitaminen

Poikkeama on käyttäjän tai Tilaaajan havainto virheellisestä palvelun laadusta tai muusta virheellisestä Sopimuksen menettelytavasta.

Jos palvelussa on virhe, Tilaaajan tulee ilmoittaa virheestä Tuottajalle kirjallisesti viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa virheen havaitsemisesta. Tuottaja ja Tilaaaja pitävät tällöin tarvittaessa yhteisen tapaamisen virheen syyn selvittämiseksi ja



korjaamiseksi. Mikäli virhe johtuu Tuottajasta eikä sitä saada kohtuullisessa ajassa korjattua, Tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

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

11.1.2 Palvelun laadun valvonta

Palvelun laadun valvonnan tavoitteena on seurata ja arvioida tuotetun palvelun teknistä ja toiminnallista laatua suhteessa Palvelusopimuksessa asetettuihin tavoitteisiin. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua.

11.1.3 Asiakastyytyväisyyskysely

Sopimusosapuolilla on oikeus selvittää käyttäjäasiakkaiden tyytyväisyyttä palvelujen laatuun asiakastyytyväisyyskyselyllä.

11.2 Ympäristökuormituksen vähentäminen

Palveluntuottaja ja Tilaaja noudattavat oman organisaationsa jätehuolto-ohjetta huomioiden kiinteistökohtaiset jätehuolto- ja lajittelumahdollisuudet.

Palveluntuottaja ja Tilaaja vastaavat yhdessä, että käytettävien aineiden kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet ovat käyttäjien ja palveluntuottajan henkilöstön saatavilla yksiköissä.

11.3 Virhevastuu ja vahingonkorvaus

Jos palvelussa on virhe, Tilaajan tulee ilmoittaa virheestä Tuottajalle viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa virheen havaitsemisesta. Tuottaja ja Tilaaja pitävät tällöin tarvittaessa yhteisen tapaamisen virheen syyn selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Mikäli virhe johtuu Tuottajasta eikä sitä saada kohtuullisessa ajassa korjattua, Tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

Sopijapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen Sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta. Vahingonkorvauksella tarkoitetaan tässä luvussa virhe- ja vahinkovastuun yhteismäärää. Tilaajan tai kolmannen osapuolen



oikeus saada vahingonkorvausta Tuottajalta Palvelun tuottamisessa tapahtuneen laiminlyönnin tai virheen taikka muun syyn johdosta on rajoitettu korvausperusteisiin ja -määrään, jonka Tuottajalle tai sen alihankkijalle toiminnan vastuu- tai vastaavan vakuutuksen myöntänyt vakuutusyhtiö on velvollinen ja sitoutunut korvaamaan Tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle vahingon johdosta. Jos toisin ei ole sovittu, eikä Tuottajan toiminnan vastuu- tai muu vakuutus korvaa aiheutunutta vahinkoa Tilaajalle, Tuottajan vastuu on enintään,

- 50.000 euroa per vahinko, huomioiden vähentävänä edeltävien kalenterivuosien tai sopimuskausien korvaus.
- kaikista yhden kalenterivuoden aikana aiheutuneista vahingoista kumulatiivisesti enintään 50.000 euroa.

Sopijapuolten ja Yhtiön muiden osakkaiden välisen osakassopimuksen tarkoittamissa sopimusrikkomuksissa sovelletaan ensisijaisesti osakassopimuksen mukaisia määräyksiä.

Vahingonkorvaus edellyttää kirjallista reklamaatiota kohtuullisessa ajassa ja tulee kyseeseen ainoastaan, mikäli Sopijapuolet eivät löydä neuvotteluteitse muuta ratkaisua. Osapuolet vastaavat ainoastaan suorista vahingoista.

Selvyyden vuoksi tällä sopimuskohtalla 11.3. ei ole rajoitettu Tuottajan oikeutta vaatia Tilaajalta tämän sopimuksen mukaisten suoritusvelvoitteiden täyttämistä täysimääräisesti.

12. SOPIMUSHINTA

Kaikkiin sopimushintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonnäkövero.

Hinnoittelukausi

Tässä luvussa ja sen alaluvuissa esitetyt sopimushinnat ja muut veloitusperusteet, kuten kuukausihinnat tai yksikköhinnat, ovat voimassa kalenterivuoden kerrallaan.

Vuotuiset hintamuutokset on sovittava viimeistään hinnantarkistusta koskevaa vuotta edeltävän vuoden syyskuun loppuun mennessä. Mikäli Tilaajan kanssa ei ole vahvistettu alkavan vuoden hintoja, tammikuussa aloitetaan laskutus edellisen vuoden hintojen



mukaisena, kunnes tältä osin on päästy sopimukseen. Laskutus oikaistaan 1.1. lukien vastaamaan sovittuja hintoja.

Talousarviovalmistelua ja hinnoittelua varten Tilaaja toimittaa kunkin vuoden kesäkuussa Palveluntuottajalle lähtötietona arvion kunkin paikkakunnan keskimääräisestä palvelutarpeesta seuraavalle vuodelle.

Hinnantarkistus kesken hinnoittelukauden palvelutarpeen muuttuessa

Kesken hinnoittelukauden ilmenevissä palvelutarvemuutoksissa toimitaan luvun 6.3 sekä liitteen 6.3 mukaisesti.

Hinnantarkistus kesken hinnoittelukauden poikkeuksellisen inflaation toimintaympäristössä

Kunkin hinnoittelukauden sopimushinnoissa Palveluntuottaja varautuu Suomen Pankin inflaatioennusteen mukaiseen kustannuskehitykseen/inflaatioon (Suomen pankki julkaisee ennusteen kesäkuussa, jota käytetään lähtötietona syyskuun loppuun mennessä yhdessä sovittaville seuraavan vuoden sopimushinnoille). Mikäli kustannuskehitys ja -toteuma ylittää sopimushintoja määriteltäessä käytetyn ao. kalenterivuoden em. inflaatioennusteen, kustannuskehitystä/inflaatioita tarkastellaan ryhmittäin seuraavasti: henkilöstökulut, vuokrat ja raaka-ainekulut.

Selvyyden vuoksi todetaan, että henkilöstökulujen kustannuskehityksessä huomioidaan työehtosopimuksen ja lainsäädännön vaikutukset henkilöstökuluihin eikä huomioida Tuottajan oma-aloitteisesti maksamia palkankorotuksia ja -lisiä, ellei niiden maksaminen perustu kilpailuun tämän sopimuksen täyttämisen kannalta tarpeellisesta työvoimasta (olemassa olevasta tai uudesta).

Poikkeuksellinen toimintaympäristö voi liittyä esimerkiksi maailmanlaajuisen pandemiaan taikka sota- tai kriisitilanteeseen.

12.1 Kuukausilaskutteiset toistuvat palvelut

Kuukausilaskutteisten palveluiden sopimushinnat palveluosa-aloittain ja paikkakunnittain ovat seuraavien liitteiden mukaiset:

Liite 12.1 Hinnasto, kuukausittain veloitettavat palvelut.

12.2 Tilauspohjaiset toistuvat palvelut



Tilauspohjaisten toistuvien palveluiden hinnat palveluosa-alueittain ja paikkakunnittain ovat seuraavien liitteiden mukaiset:

Tällaisia ei ole sopimuskauden alussa. Mikäli tällaisia tulee, niiden hinnat esitetään liitteessä 12.2.

12.3 Tuntiveloitushinnat ja lisätyöt

Lisätyö on työtä, joka ei sisälly sopimukseen jatkuvana, vaan on erikseen tilattua ja erikseen järjestettyä. Lisätöissä noudatetaan sopimusasiakirjoissa erikseen sovittuja veloitusperusteita. Palveluntuottajan kulloinkin voimassa olevat yksikkötuntihinnat on esitetty liitteessä 12.3. Ellei sopimusasiakirjoissa määrätä veloitusperusteita, työstä sovitaan Palveluntuottajan laatiman kirjallisen laskelman tai tarjouksen perusteella.

Lisätöistä ovat oikeutettuja sopimaan Tilaajan ja Palveluntuottajan tämän sopimuksen liitteessä 4.3 todetut yhteyshenkilöt.

12.4 Laskutuskäytännöt

Kuukausittain toistuvat palvelut (liite 12.1) laskutetaan kuukausittain etukäteen ja eräpäivä on kunkin kuukauden 11.päivä.

Tilauspohjaiset palvelut (liite 12.2) sekä lisätyöt (luku 12.3) laskutetaan kuukausittain jälkikäteen, maksuehto on 14 pv netto.

13. VIRANOMAISTOIMINTA

Sopimusosapuolet vastaavat omaan toimintaansa liittyvästä viranomaistoiminnasta noudattaen asiakirjasäännöksiä sekä valmiuslain mukaisia varautumisveloitteita.

14. YLIVOIMAINEN ESTE

Vapauttamisperusteiksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota Sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on Sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa.



Jos palveluntuottaja ei pysty täyttämään velvoitteitaan ylivoimaisen esteen vuoksi, sen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä Tilaajalle. Palveluntuotannon jatkamisvelvoite määräytyy sen mukaan, mitä kaikki tilanteeseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Lakon, saarron, työsulun, tulipalon, yleisen energian- tai vedenjakelun keskeytymisen tai muun näihin verrattavan poikkeuksellisen tilanteen vallitessa Sopijapuolet vapautuvat velvoitteistaan siltä ajalta, jolloin mainitut olosuhteet vallitsevat.

Ylivoimaisen esteen olemassaolosta on annettava viranomaisen todistus tai muu Sopijapuolten yhdessä luotettavaksi toteama selvitys. Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle esteen lakkaamisesta ja palveluntuotannon aloittamisajankohdasta. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta sopimuksen luvun 12 mukaisiin tavanomaisiin korvauksiin ylivoimaisen esteen ajalta niiden palveluiden osalta, joiden tuottamisen ylivoimainen este on estänyt.

15. HÄIRIÖTILANTEET JA MUUT POIKKEUSOLOSUHTEET

Tilaajaa koskee valmiuslaissa (1552/2011) säädetty varautumisvelvollisuus. Valmiuslain perusteella Tilaajan tulee valmiussuunnitelmin, poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa.

Tässä Palvelusopimuksessa sovittujen palveluiden toimitusvarmuus on erittäin tärkeää. Sopijapuolet toteavat, että Palveluntarjoajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta tulee varmistaa ja voidaan kehittää toiminnan jatkuvuussuunnittelun avulla. Sopijapuolet korostavat lisäksi yhteistyön merkitystä toimintavarmuuden hallinnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla varautumissuunnitelma poissaolojen sekä normaaliolojen poikkeustilanteiden ja valmiuslain mukaisten poikkeusolojen varalle. Tämä varautumissuunnitelma on kuvattu liitteessä 15. Liitteessä kuvataan myös varautumisen tavoitetasot erilaisissa häiriö- ja poikkeusolosuhteissa ja miten jatkuvuuden hallinta on tarkoitus varmistaa ja järjestää. Liite 15 lisätään sopimusasiakirjoihin 31.12.2026 mennessä.

Häiriötilanteista ja muista poikkeusolosuhteista johtuvista kustannuksista vastaa Tilaaja, ellei kustannukset johdu (i)



Palvelusopimus

Palveluntuottajan tuottamuksesta tai (ii) Palveluntuottajan laiminlyönnistä liitteessä 15 määrittyjen jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen toimenpiteiden osalta.

Häiriötilanteiden ja poikkeusolosuhteiden aikana Tuottajan henkilökunta, tehtävien suorittajat sekä kalusto ovat käytettävissä poikkeusolosuhteiden palauttamiseksi normaaleiksi sekä kriittisten toimintojen turvaamiseksi, elleivät viranomaiset lainsäädäntöön perustuen määrää henkilöitä tai koneita muihin tehtäviin.

16. ERIMIELISYYDET JA SOVELLETTAVA LAKI

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin, joissa käytetään tarvittaessa ulkopuolista sovittelijaa. Sopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli keskinäisissä neuvotteluissa ei päästä kahdessa kuukaudessa ratkaisuun, niin erimielisyys voidaan viedä ratkaistavaksi Etelä-Savon käräjäoikeuteen.



17. LIITTEET

Liiteluettelo:

- Liite 3.1 Sopimuksen piiriin kuuluvat yksiköt paikkakunnittain sekä päivittäistoiminnan yhteyshenkilöt
- Liite 4.3 Sopimussyhteyshenkilöt
- Liite 6.2 Sopimusmuutosten diaari
- Liite 6.3 Juoksevien palvelutarvemuutosten sopeutumisajat ja hintavaikutukset
- Liite 7A Ateria- ja puhtauspalveluiden yleiset periaatteet
- Liite 7.1A Vastuunjakotaulukko puhtauspalvelut
- Liite 7.1B Puhtauspalveluiden laatutasot
- Liite 7.1.1C – 7.1.5C Palvelukuvaus ylläpitosiivoukset
- Liite 7.1D Puhtauspalveluiden minimityöt häiriötilanteissa
- Liite 7.2A Vastuunjakotaulukko ateriapalvelut
- Liite 7.2B Ateriapalveluiden laadullinen kuvaus
- Liite 7.2C Palvelukuvaus ateriapalvelut
- Liite 7.3 Palvelukuvaus ateriakuljetukset
- Liite 8.1 Tiloihin ja laitteisiin liittyvä vastuunjako
- Liite 9A Tietosuoja- ja tietoturvaehdot
- Liite 9B Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Liite 12.1 Hinnasto, kuukausittain veloittavat palvelut
- Liite 12.3 Kulloinkin voimassa olevat yksikkötuntihinnat



Liite 15 Palveluntuottajan varautumissuunnitelma. Lisätään sopimusasiakirjoihin 31.12.2026 mennessä.

18. SOPIMUSASIAKIRJOJEN PÄTEVYYSJÄRJESTYS

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan.

Mikäli sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan seuraavaa asiakirjojen pätevyysjärjestystä:

1. Tämä palvelusopimus
2. Sopimusmuutokset (liite 6.2)
3. Juoksevien palvelutarvemuutosten sopeutumisajat ja hintavaikutukset (liite 6.3)
4. Hintaliitteet:
 - 12.1, 12.2, 12.3
5. Sopimustehtävien suorittamista kuvaavat liitteet:
 - 7A, 7.1A, 7.1B, 7.1.1C – 7.1.5C, 7.1D, 7.2A, 7.2B, 7.2C, 7.3, 8.1, 9A, 9B ja 15
6. Sopimussyhteyshenkilöt (liite 4.3)
7. JSP budjettitarjous 30.4.2026
8. Tilaajan ja Järvi-Saimaan Palvelut Oy:n yhteistyösopimus ja sen liitteet
9. Järvi-Saimaan Palvelut Oy:n palvelutuotannon Yleiset sopimusehdot



Palvelusopimus

19. ALLEKIRJOITUKSET

Tämä sopimus on hyväksytty Sopijapuolia sitovaksi käyttäen sähköisen allekirjoituksen järjestelmää.

Allekirjoittajat

Henkilö

Titteli

Savonlinnan kaupunki

Henkilö

Titteli

Savonlinnan kaupunki

Jyri Eskelinen

Toimitusjohtaja

Järvi-Saimaan Palvelut Oy

Hannu Auvinen

Hallituksen puheenjohtaja

Järvi-Saimaan Palvelut Oy