

Palvelu- ja kumppanuussopimus  
Kiinteistöjohtamisen, ylläpidon ja rakennuttamisen palvelujen tuottamisesta

## Liite 1.1 Palvelukuvaus: Kiinteistöjohtamisen palvelut

5.12.2024

VALMIS

SISÄLLYSLUETTELO

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>LÄHTÖKOHDAT</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>KIINTEISTÖJOHTAMINEN</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>KIINTEISTÖJOHTAMISEN PALVELUOSA-ALUEET</b> .....                                 | <b>5</b>  |
| <b>4</b> | <b>KIINTEISTÖJOHTAMISEN LÄHTÖKOHDAT JA SAATAVUUS</b> .....                          | <b>5</b>  |
| 4.1      | SAATAVUUS.....  | 5         |
| 4.2      | KÄYTTÄJÄYHTEISTYÖ.....  | 5         |
| 4.3      | RAPORTOINTI .....   | 5         |
| 4.4      | TALOUSARVIO JA SEURANTA.....  | 5         |
| <b>5</b> | <b>KIINTEISTÖJOHTAMISEN YLEISET TEHTÄVÄT</b> .....                                  | <b>6</b>  |
| 5.1      | RAHALIIKENNE.....   | 6         |
| 5.2      | KIRJANPITO JA TILINPÄÄTÖS .....   | 6         |
| 5.3      | ASIAKASPALVELU .....  | 6         |
| 5.4      | KIINTEISTÖHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ .....   | 7         |
| 5.5      | VIESTINTÄ .....   | 7         |
| <b>6</b> | <b>OSA 1: KOHDEJOHTAMISPALVELU</b> .....  | <b>7</b>  |
| 6.1      | ASIAKAS- JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN TOIMINTA.....   | 8         |
| 6.2      | KIINTEISTÖVARALLISUUDEN ARVON SÄILYTTÄMINEN .....                                   | 8         |
| 6.3      | TALouden JA TOIMINNAN HALLINTA.....   | 10        |
| 6.4      | VALVONTA- JA AUDITOINNIT .....  | 12        |
| 6.5      | OSA 1.1: TIEDOLLA JOHTAMINEN .....  | 12        |
| 6.6      | OSA 1.2: VUOKRASOPIMUKSET JA VUOKRARESKONTRA .....                                  | 14        |
| 6.7      | OSA 1.3: YMPÄRISTÖPALVELUT.....   | 15        |
| 6.8      | OSA 1.4: KIINTEISTÖLIITTYMÄT .....  | 16        |
| 6.9      | OSA 1.5: SISÄILMA-ASIAT .....   | 17        |
| <b>7</b> | <b>OSA 2: HANKINNAT</b> .....   | <b>19</b> |
| <b>8</b> | <b>OSA 3: TURVALLISUUS</b> .....  | <b>20</b> |
| 8.1      | PALONTORJUNTAJÄRJESTELMÄT .....   | 20        |
| 8.1.1    | <i>Palvelun sisältö</i> .....   | 21        |
| 8.1.1.1  | Paloilmoitin- palovaroitinjärjestelmien ylläpito .....                              | 21        |
| 8.1.1.2  | Hälytysensiirtoyhteydet (Valvonta- ja hälytyslinjat).....                           | 22        |
| 8.1.1.3  | Turvavalaistusjärjestelmät ja poistumistievalaistus .....                           | 22        |
| 8.1.1.4  | Automaattiset sammutusjärjestelmät (Sprinkleri-, Vaahto-, Argon- järjestelmät)..... | 23        |
| 8.1.1.5  | Alkusammutuskalusto (Käsisammuttimet ja pikapalopostit) .....                       | 23        |
| 8.1.1.6  | Savunpoistojärjestelmät .....   | 24        |
| 8.1.1.7  | Viranomaistarkastukset (Palotarkastukset) .....                                     | 24        |
| 8.1.2    | <i>Palvelulupaus</i> .....  | 24        |
| 8.2      | KIINTEISTÖTURVALLISUUSJÄRJESTELMÄT.....   | 24        |
| 8.2.1    | <i>Palvelun sisältö</i> .....   | 25        |
| 8.2.1.1  | Kameravalvontajärjestelmät .....  | 25        |
| 8.2.1.2  | Rikosilmoitinjärjestelmät.....  | 26        |
| 8.2.1.3  | Poistumisturvallisuus .....   | 27        |
| 8.2.1.4  | Varavojärjestelmät .....  | 27        |
| 8.2.1.5  | UPS- Järjestelmät (lukitus ja kameravalvontojen) .....                              | 27        |
| 8.2.1.6  | Väestönsuojat ja varusteet .....  | 28        |
| 8.2.2    | <i>Palvelulupaus</i> .....  | 28        |
| 8.3      | TURVALLISUUSPALVELUT (KÄYTTÄJÄTURVALLISUUS).....                                    | 28        |
| 8.3.1    | <i>Palvelun sisältö</i> .....   | 28        |

|           |                                       |           |
|-----------|---------------------------------------|-----------|
| 8.3.1.1   | Avainhallintapalvelut .....           | 29        |
| 8.3.1.2   | Vartiointipalvelut.....               | 30        |
| 8.3.1.3   | Siirtoyhteydet .....                  | 30        |
| 8.3.2     | Palvelulupaus.....                    | 37        |
| <b>9</b>  | <b>OSA 4: ENERGIAJOHTAMINEN .....</b> | <b>31</b> |
| <b>10</b> | <b>LIITTEET.....</b>                  | <b>31</b> |

## 1 Lähtökohdat

Mestari Toiminta Oy toimii kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuuden Palveluntuottajana ja sitoutuu tuottamaan palvelua Tilaaajan määrittämän tahtotilan, laajuuden ja asettamien tavoitteiden mukaisesti. Palvelun toteuttamisen reunaehdoista määrittää osapuolten välinen palvelusopimus, tämä palvelukuvausdokumentti sekä kaupungin viranomaisten päätökset ja muut ohjeet.

Kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuutta johtaa Tilaaajan roolissa Järvenpään kaupungin tilaomistus.

Tämä liite kuvaa kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuuden sisällön ja vaatimukset.

Palvelun toteutuksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja muita ohjeita sekä Järvenpään kaupungin ohjeistuksia.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että osapuolten väliseen palvelusopimukseen perustuvissa toimeksiannoissa ja sopimuksissa noudatetaan asian luonteesta riippuen suhteessa kolmansiiin:

- Rakennusurakan yleiset sopimusehdot YSE 1998 -asiakirjaa (RT 16-10660)
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE 2014 Palvelut – asiakirjaa
- Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 -asiakirjaa (RT 13-11143)

## 2 Kiinteistöjohtaminen

Kiinteistöjohtamisella tarkoitetaan kiinteistötoiminnan operatiivista johtamista. Palveluntuottaja sitoutuu johtamaan palvelun palveluosa-alueiden avulla kiinteistöjä niin, että sekä omistajan kuin käyttäjien tarpeet tulevat toiminnassa huomioiduksi.

Vastuullisella toiminnalla Palveluntuottaja takaa terveet ja turvalliset tilat niiden käyttäjille. Kiinteistöjohtamisen palvelut tuottavat kiinteistön omistajalle palvelua, joka tukee omistajan määrittämän kiinteistöstrategian tavoitteita.

Keskeiset tavoitteet kiinteistöjohtamiselle ovat:

1. **Talous** – Palveluntuottaja varmistaa omalla toiminnallaan, että yhteistyössä vaalitaan kestävä talouden hallinnan mukaisia toimintatapoja.
2. **Laatu** – Palveluntuottaja tuottaa sovitun laatuasteen mukaista palvelua.
3. **Sitoutuminen** – Palveluntuottaja sitoutuu omalla toiminnallaan myötävaikuttamaan Tilaaajan kiinteistövarallisuuden arvon säilyttämiseen sekä toiminnallaan tavoittelemaan kaupungin asettamia tavoitteita.
4. **Arvo** – Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan Tilaaajalle yhteistyössä verkoston ja sidosryhmien avulla kaupungille lisäarvoa tuottavaa palvelua, jossa päämääränä on kaupungin kokonaisedun toteutuminen.

### 3 Kiinteistöjohtamisen palveluosa-alueet

Kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuus koostuu alla kuvatuista osa-alueista:

1. Kohdejohtaminen (ml. isännöintitoiminta ja kunnossapito)
  - i. Tiedolla johtaminen
  - ii. Vuokrasopimukset ja vuokralaskutus
  - iii. Ympäristöpalvelut
  - iv. Kiinteistöliittymät
  - v. Sisäilma-asiat
2. Hankinnat
3. Turvallisuus
4. Energiajohtaminen

### 4 Kiinteistöjohtamisen lähtökohdat ja saatavuus

#### 4.1 Saatavuus

Palvelut ovat saatavilla normaalina työaikana (poikkeuksena kiinteistöhoito 24/7 päivystys).

Lomien ja muiden poissaolojaksojen aikana Palveluntuottaja sitoutuu järjestelmään palvelukuvauksen mukaiset tehtävät niin, ettei poikkeusjärjestelyistä aiheudu haittaa palvelukuvauksenmukaisten tehtävien toteutukselle.

#### 4.2 Käyttäjyhteistyö

Palveluntuottaja huomioi kaikessa toiminnassaan tilojen käyttäjät ja sitoutuu toimimaan käyttäjälähtöisesti huomioiden taloudelliset mahdollisuudet ja yhteistyölle asetetut reunaehdot.

#### 4.3 Raportointi

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että Palveluntuottajalla on valmius tuottaa palvelukuvauksen mukaisista palveluista raportti Tilaajalle.

Palveluntuottaja raportoi tavoitteiden etenemisestä Tilaajalle vähintään puolivuositain tai erikseen sovittuun aikatauluun ja yhteisesti sovittujen raportointikäytänteiden mukaisesti.

Raportointi tulee toteuttaa siten, että raportteja voidaan käyttää sellaisenaan kaupungin muussa päätöksenteossa ja viestinnässä.

#### 4.4 Talousarvio ja seuranta

Palveluntuottaja laatii talousarvion oman palvelunsa osalta (sisältäen kohdan [6.3 Talouden ja toiminnan hallinta](#) kohdeisännöitsijän vastuulla olevat tehtävät), osana Tilaajan talousarvio valmistelua. Talousarviot perustuvat edellisen vuoden toteumiin ja

tulevan vuoden arvioon, jotka perustuvat kohteen tulevan vuoden toimintaan (sekä käyttäjän toiminta että kiinteistöhuollon toiminta) ja huolto, ylläpito- ja korjaustarpeisiin. Tämän lisäksi budjetoinnissa huomioidaan yleinen kustannuskehitys.

Kustannustavoitteet laaditaan seuraavin periaattein:

- Kullekin kiinteistölle määritetään aiheuttamisperiaatteen mukainen kustannus, joka perustuu edellisten vuosien kustannustasoon korjattuna tulevan vuoden tarpeella ja yleisellä kustannuskehityksellä (ns. kohdekohtainen budjetointi)
- Budjetoinnin pohjana ovat kahden edellisen vuoden toteutuneet kiinteistökohtaiset kustannukset
- Käyttökustannusten nousuodotukset kululajeittain (yleisten sopimusehtojen mukaisesti pääsopimukseen määritellyin tarkennuksin)
- Toteutettujen muutosten kautta saavutettavat vaikutukset tilojen käyttökuluihin (poistuvat ja lisätyt kiinteistöt)
- Seuraavan vuoden kustannustavoite asetetaan **kaupungin talousarvion laadinta-aikataulussa**. Kaupungin taloussuunnitelmassa on asetettu tilahallintaan liittyvät sopeutustavoitteet myös taloussuunnitelmavuosille.

Kustannustavoitteita tulee muuttaa, jos tässä sopimuksessa esitetty toiminnan laajuus muuttuu tai laatuvaatimukset tai -tavoitteet muuttuvat.

Tilaomistus hyväksyy kohdekohtaiset budjetit ja ohjaa tarvittaessa budjetointia. Kustannustavoitteita tulee muuttaa, jos tässä sopimuksessa esitetty toiminnan laajuus muuttuu tai laatuvaatimukset tai -tavoitteet muuttuvat.

## 5 Kiinteistöjohtamisen yleiset tehtävät

### 5.1 Rahaliikenne

Kiinteistöihin liittyvä rahaliikenne hoidetaan huolellisesti, viivytyksettä ja suunnitelmallisesti. Rahaliikenteeseen liittyvä raportointi osapuolten välillä tulee olla sujuvaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että laskujen oikeellisuus on tarkistettu.

### 5.2 Kirjanpito ja tilinpäätös

Kirjanpito on hoidettava kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön sekä hyvän kirjanpitoavan mukaisesti, ja sen on oltava ajan tasalla. Kirjanpito tulee tehdä siten, että se on yhteensopiva kiinteistökohtaisen talousarvion ja seurannan kanssa. Kirjanpidon tulee mahdollistaa avoimien kirjojen -periaatteet.

### 5.3 Asiakaspalvelu

Käyttäjät ovat ensimmäisenä yhteydessä vikojen ja ongelmien sattuessa asiakaspalveluun, jonka puhelinpalvelu on auki erikseen määriteltynä ajankohtina, yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti. Käyttäjät voivat ottaa yhteyttä palvelupyyntöjen osalta myös suoraan kiinteistöhallintajärjestelmän kautta.

Palveluntuottaja huolehtii tarvittavasta ohjeistuksesta tilojen käyttäjille. Asiakaspalvelu on tehokasta ja laadukasta. Palvelupyyntöön vastataan viivytyksettä ja palvelupyyntöön liittyvä asia pyritään ratkaisemaan tai jatkotoimista tiedottamaan ilmoituksen tehneelle mahdollisimman pian ilmoituksen vastaanottamisesta lukien.

Palvelupyyntöihin liittyvät vasteaika- ja suoriteaikatavoitteet on määritelty muissa sopimuskokonaisuuksissa. Palveluntuottajan vastuulla on järjestää ns. hätätilauksiin 24/7 asiakaspalvelu. Hätätoimenpiteisiin reagoidaan välittömästi myös viikonloppuina ja pyhäaikoina.

#### 5.4 Kiinteistöhallintajärjestelmän käyttö

Tilaajalla on käytössä kiinteistöhallintajärjestelmä (tällä hetkellä Granlund Manager). Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään kiinteistöhallintajärjestelmää kokonaisvaltaisesti palveluntuottamisen osana, jotta kiinteistöjä koskeva tieto dokumentoituu sellaiseen muotoon, joka on hyödynnettävissä myös tulevaisuudessa kiinteistöjen elinkaarensuunnittelussa.

#### 5.5 Viestintä

Palveluntuottaja toteuttaa viestintää mahdollisimman monipuolisesti ja sidosryhmät huomioiden. Viestinnän laadussa kiinnitetään huomiota siihen, että viestit perustuvat faktoihin ei oletuksiin. Pääpainopisteenä yleisessä viestinnässä on Palveluntuottajan toiminnasta viestiminen sekä tunnettavuuden lisääminen osana kaupungin kumppaniverkostoa. Viestinnässä kiinnitetään huomiota myös oikea-aikaisuuteen. Viestinnän toteutuksen taustalla on konserniohjeistuksen yleiset ohjeistukset koskien konserniyhtiöiden viestintää.

## 6 OSA 1: KOHDEJOHTAMISPALVELU

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvät kohdejohtamispalvelut. Tämä tarkoittaa käytännössä toimintamallia, jossa jokaiselle asiakaskohteelle on nimettyä kiinteistökohtainen kohdeisännöitsijä.

Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet:

1. Asiakas- ja käyttäjälähtöinen toiminta
2. Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttäminen
3. Talouden ja toiminnan suunnittelu ja hallinta
4. Valvonta- ja auditoinnit
5. Tiedolla johtaminen
6. Vuokrasopimukset ja vuokraeskontra
7. Ympäristöpalvelut
8. Kiinteistöliittymät
9. Sisäilma-asiat

Tekemisessä ja tehtävien hallinnassa hyödynnetään kiinteistöhallintajärjestelmää. Kohdejohtamispalvelukokonaisuutta kehitetään yhteistyössä osapuolien kesken

aktiivisesti. Työtä ohjaa Tilaajan asettamat tavoitteet isännöintitoiminnalle. Kaikessa tekemisessä huomioidaan käyttäjien tarpeet.

Palvelun tavoitteena on pitää huolta kohdeisännöitsijän vastuulla olevien kiinteistöjen asiakkuuksien hoidosta, palvelukumppanien valvonnasta ja toimitiloihin liittyvistä isännöintitehtävistä.

## 6.1 Asiakas- ja käyttäjälähtöinen toiminta

Asiakas- ja käyttäjälähtöisen toiminnan kokonaisuus koostuu seuraavista tehtäväkokonaisuuksista:

- Asiakaspalvelu
- Viestintä ja tiedottaminen
- Käyttäjyhteistyö
- Käyttäjätarpeiden huomioiminen
- Käyttäjäohjaus

Asiakas- ja käyttäjälähtöisessä toiminnassa huomioidaan taloudelliset mahdollisuudet ja yhteistyölle asetetut reunaehdot sekä sen tavoitteena on edistää toiminnan kustannustehokkuutta.

## 6.2 Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttäminen

Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttämisen kokonaisuus koostuu seuraavista tehtäväkokonaisuuksista:

- Kunnossapitotyöt, raja-arvon alittavat
- PTS- suunnittelu
- Järjestelmien hyödyntäminen – tiedolla johtaminen
- Kiinteistösalkutuksen tuki
- Kulutusseuranta

Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttämistä koskevassa toiminnassa huomioidaan taloudelliset mahdollisuudet ja yhteistyölle asetetut reunaehdot sekä sen tavoitteena on edistää toiminnan kustannustehokkuutta.

### **Kunnossapitotyöt, raja-arvon alittavat**

Kunnossapidon toimenpiteet (alle 8 000 euroa) valmistellaan seuraavasti:

- Tunnistetaan tarve kunnossapitotoimenpiteelle.
- Kohdeisännöitsijä päättää yhdessä rakennuttamisen palveluiden kanssa kunnossapitotoimenpiteestä budjetin rajoissa.
- Tilaomistus hyväksyy kunnossapitotoimenpiteen.
- Kunnossapitotoimenpide toteutetaan. Kunnossapitotoimenpiteiden tilauksesta, ohjeistamisesta, hallinnoinnista ja valvonnasta vastaa kohdeisännöitsijä.
- Vuoden aikana kunnossapitotoimenpiteitä seurataan ja niiden edistymistä raportoidaan yhteisesti sovittujen käytänteiden mukaisesti.



- Kunnossapitotöiden dokumentoinnissa hyödynnetään kokonaisvaltaisesti kiinteistöhallintajärjestelmää (GM)

Kunnossapidolliset tehtävät määritellään vuosittain yhteistyössä Tilaajan kanssa. Palveluntuottaja laatii vuosittaisen listauksen kunnossapitotoimenpiteitä koskien. Toteutettavat kunnossapitotoimenpiteet hyväksyy sekä vuosittaisen talousarvion raamit määrittää Tilaaja. Kunnossapidollisten toimenpiteiden laskutus on toteumaperusteinen.

### **PTS- suunnittelu**

Kohdeisännöitsijä vastaa PTS-suunnittelusta sekä sen toteutumisesta. Palveluntuottajan rakennuttamisen palvelut tukevat kohdeisännöitsijää suunnittelun toteuttamisessa. Palveluntuottajan rakennuttamisen palveluiden vastuulla on toteuttaa kohdeisännöitsijän osoittamat PTS-tehtävien toimeksiannot, jotka ylittävät 8 000 €. Alle 8 000 € korjauksista vastaa kohdeisännöitsijä. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat mahdollisista muutoksista PTS-investointien toteutukseen liittyen. PTS-investointeja koskee samat periaatteet kuin suurempiakin investointeja.

### **Kohdeisännöitsijä vastuulle kohdistetun PTS-suunnittelun edellytys**

Kiinteistöissä tehdään kiinteistöstrategian mukainen kuntoarvio, jossa esitetään rakennusosien ja järjestelmien tekninen kunto ja korjaustarpeet, joiden perusteella tehdään pitkän tähtäimen suunnitelma. PTS täydentyy myös kohdeisännöitsijältä ja käyttäjiltä tulleiden havaintojen sekä mm. kiinteistökatselmuksen kautta. Kiinteistöillä on olemassa PTS-suunnitelma. Kohdeisännöitsijä täydentää PTS:ää ja esittää PTS:ää täydentäviä toimenpiteitä, joita ovat:

- käyttäjiltä tulleet ehdotukset
- havaintojen ja mm. kiinteistökatselmuksen kautta tulleet ehdotukset

### **Järjestelmien hyödyntäminen – tiedolla johtaminen**

Kaikki kohdeisännöitsijä-toiminta toteutetaan ja hallinnoidaan kiinteistöhallintajärjestelmässä. Kohdeisännöitsijä vastaa omien asiakaskohteidensa palvelupyyntöjen, huoltokalenteritehtävien, käyttöpäiväkirjamerkintöjen seurannasta sekä hyödyntää järjestelmää osana toteuttamaansa työtä.

Kohdeisännöitsijä vastaa rakennus- ja tilatietojen sekä pohjakuvien ylläpidosta ja niiden ajantasaisuudesta Optimazessa Esim. muutostöiden jälkeiset pohjakuvapäivitykset.

### **Kiinteistösalkutuksen tuki**

Kaupungin kiinteistöomaisuuden kehittäminen organisoidaan salkuttamalla kiinteistöt ja asettamalla kullekin salkulle tavoitteet. Näistä muodostuu kiinteistökohtainen toimenpidesuunnitelma. Kunkin kohteen kiinteistösalkku on määritelty kiinteistönhallintajärjestelmässä, ja niitä hallinnoidaan em. järjestelmässä. Salkutuksen kokonaisuuden hallinnan päävastuu on Tilaomistuksella. Kohdeisännöintipalvelu tukee kaupungin vastuulla olevan kiinteistösalkutuksen toteuttamista yhteisesti sovittujen tavoitteiden ja käytänteiden mukaisesti.

### **Kulutusseuranta**

Kohdeisännöitsijä vastaa vastuullaan olevien kiinteistöjen kulutusseurannasta kuukausittain.

### 6.3 Talouden ja toiminnan hallinta

Talouden- ja toiminnan hallinta kokonaisuus koostuu seuraavista tehtäväkokonaisuuksista:

- Talousarviot ja talouden seuranta
- Sopimushallinta
- Kiinteistöjen toimintaan liittyvien tehtävien hallinta

#### **Talousarviot ja talouden seuranta**

Kohdeisännöitsijä vastaa hallinnoimiensa kohteiden kohdekohtaisesta budjetoinnista ja kustannusseurannasta kaikkien kustannuserien (mm. sähkö, lämpö, jätehuolto, kunnossapito, kiinteistöhuolto, valvonta- ja vartiointipalvelu) osalta.

Budjetit ja kustannusseuranta toteutetaan kaupungin järjestelmässä (nykyisin Optimaze). Selkeyden vuoksi todetaan, että budjettien ja kustannusseurannan toteuttaminen Optimazessa ei vaadi toimenpiteitä palveluntuottajalta.

#### **Sopimushallinta**

Palveluntuottaja vastaa salkkunsa sopimushallinnasta ylätasolla. Näitä ovat mm. kiinteistöliittymä-, vuokra-, vartiointi-, kulunvalvonta-, sähkö-, energia-, vesi-, jätehuolto sekä muut mahdolliset kiinteistökohtaiset sopimukset.

#### **Kiinteistöjen toimintaan liittyvien tehtävien hallinta**

Kohdeisännöitsijän tehtäviin kuuluu erilaiset kiinteistöjen toimintaan liittyvien tehtävien hallinta. Ne liittyvät kiinteistötoiminnan ohjaamiseen ja hallintaan.

#### **Siivous- ja puhtauspalveluihin liittyvät tehtävät**

Palveluntuottaja vastaa kohdesiivoussopimusliitteiden hallinnasta käsittäen yleisen sopimushallinnan, muutokset ja irtisanomiset.

Tehtävä kattaa kohdesiivoussopimusten päivitykset ja muutokset alle kuvatun prosessin mukaisesti:

1. Palveluntuottaja pyytää tarjouksen siivous- ja puhtauspalveluntuottajalta (nykyisin Palmia) hyvissä ajoin ennen kohdesiivoussopimuksen tarvetta. Siivous- ja puhtauspalveluntuottaja ja palveluntuottaja kiertävät kohteen, missä käyttäjätarpeet huomioidaan. Tarvittaessa kierroksille osallistuu myös Järvenpään kaupungin ateria- ja puhtauspalvelujen johtaja.
2. Palveluntuottaja laatii kohdekierroksen pohjalta tarjouksen hyödyntäen ATOP-mitoitus työkalua.
3. Kohdesiivoussopimuksen tarjouksen hyväksyy Järvenpään kaupungin ateria- ja puhtauspalvelujen johtaja.
4. Kohdesiivoussopimuksen allekirjoittaa palveluntuottaja yhdessä palveluntuottajan kanssa.
5. Allekirjoitetun sopimuksen dokumentoinnista Cloudia-sopimushallintaan vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja päättää Cloudia-sopimushallinnasta mahdollisen vanhan kohdeliitteen. Cloudian-sopimushallinnassa tulee olla vain yksi aktiivinen kohdesopimus/ sama käyttäjä ja/tai osoite.

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu kohdesiivouslaskujen oikeellisuuden tarkistaminen. Palveluntuottaja kirjaa siivous- ja puhtauspalautteet käyttäjien yhteydenottojen ja havaintojen pohjalta siivous- ja puhtauspalveluiden tuottajalla käytössä olevaan [palautejärjestelmään](#).

Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa siivousreklamaatioiden laadinnasta. Reklamaatiot kirjataan Cludia- sopimushallinnan kautta, johon teknistä tukea on mahdollista saada Järvenpään kaupungin hankintapalveluilta.

Palveluntuottajan palveluun kuuluu myös 1 krt vuodessa siivouspalveluiden laatua arvioiva laatukierros. Laatukierrokset dokumentoidaan ja raportoidaan yhteisesti sovittujen käytänteiden avulla.

### **Liittymissopimukset**

Palveluntuottaja solmii sopimukset kaupungin tai kiinteistön nimiin. Liittymis- ja toimitussopimukset (esim. sähkö ja kaukolämpösopimukset) tulee olla ehdoiltaan kiinteistön kannalta edulliset ja toiminnan mukaan mitoitettut. Liittymissopimuksia koskevaa palveluntuottajan vastuulla olevaa tekemistä on täsmennetty tämän palvelukuvauksen kohdassa [6.8 OSA 1.4: KIINTEISTÖLIITTYMÄT](#).

### **Vakuutukset**

Kiinteistön vakuutusturvan tulee olla toiminnan tarpeiden ja omistajan tavoitteiden mukaan mitoitettu. Vakuutusturvakokonaisuuden pääsopimusten hankinnasta vastaa kaupunki. Vakuutuksiin liittyvä toiminta tulee olla vakuutus sopimusten ehtojen mukaista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että vakuutustapahtumista haetaan vakuutusehtojen mukaiset korvaukset ja että vakuutustapahtumat dokumentoidaan asianmukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kiinteistökantaa koskevan vakuutusluettelon hallinnoinnista mm. uusien ja poistuvien kohteiden osalta sekä varmistaa, että mm. peruskorjausten vaikutukset tulee huomioiduksi vakuutusluettelon mukaisten kiinteistöjen ja rakennusten arvon määrityksissä.

### **Ilmoitusten laatiminen**

Palveluntuottaja vastaa, että kiinteistöjen lakisäätteiset ja sopimukseen perustuvat ilmoitukset on hoidettava ajoissa ja asianmukaisesti.

### **Lainsäädäntö ja kunnalliset/alueelliset suunnitelmat**

Palveluntuottaja vastaa, että kiinteistöön vaikuttavat kunnalliset ja alueelliset suunnitelmat ja tapahtumat sekä kiinteistön toimintaan vaikuttavat lainsäädännön muutokset on huomioitava toiminnassa.

### **Tila- ja kalustemuutokset**

Palveluntuottaja vastaa, että tila- ja kalustemuutokset sekä muutot on suunniteltava ja toteutettava sovitulla tavalla ilman tarpeetonta viivytystä. Muutoissa ja kalustemuutostoteutuksissa hyödynnetään kaupungin organisaatiota ja tarvittavilta osin yhteistä yhteistyökumppaniverkostoa.

### **Asiakirjahallinta**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakirjojen tulee olla helposti haettavissa, ja niitä tulee säilyttää siten, että ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja asiattomalta käytöltä. Tilaaja määrittää asiakirjahallinnan toimintatavat, sijainnit ja tallennusmuodot. Nykymallissa asiakirjojen dokumentoinnissa on käytössä Sharepoint-, OneDrive- ja M-Files-tiedostokirjastot.

#### **Pelastussuunnitelmat**

Kiinteistöllä tulee olla ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma. Palveluntuottaja vastaa pelastussuunnitelmien laadinnasta. Pelastussuunnitelmat laaditaan yhteistyössä Tilaajan, Palveluntuottajan turvapuolen ja rakennusten käyttäjien kesken. Kiinteistön käyttäjille on annettava kirjalliset ohjeet vahinkojen välttämiseksi ja toimintaohjeet tapahtuneiden vahinkojen varalle. Liikkumiseen ja oleskeluun tarkoitetut tilat ja paikat tulee olla järjestyksessä ja puhtaita. Palo- ja pelastuskaluston pääsy tarvittaville paikoille tulee olla esteetön. Kiinteistölle tulee olla nimetty turvallisuusvastaava ja jos kiinteistössä on väestönsuoja myös väestönsuojan hoitaja.

## 6.4 Valvonta- ja auditoinnit

Valvonta- ja auditoinnit kokonaisuus koostuu seuraavista tehtäväkokonaisuuksista:

- Kiinteistökierrokset/ katselmukset
- Laadunvalvonta, palautteet ja reklamaatiot
- Palvelukumppanien valvonta
  - Sisäinen
  - Ulkoinen

#### **Kiinteistökierrokset/ katselmukset**

Palveluntuottaja toteuttaa kohteidensa kiinteistökierrokset/-katselmukset (2 kpl/vuosi) ja teettää vuosikorjauskyselyn käyttäjillä. Kierrokset ja katselmukset ohjaavat kunnossapitotöitä ja tuovat tietoa PTS:n tueksi.

#### **Laadunvalvonta, palautteet ja reklamaatiot**

Palveluntuottaja vastaa huollon ja siivouksen valvonnasta sekä muiden sisäisten ja ulkoisten kumppanien toiminnasta.

Palautteet kirjataan käytössä olevaan kiinteistöhallintajärjestelmään ja tyypitetään valokuokaksi palaute. Reklamaatiot laaditaan yhteistyössä Tilaomistuksen kanssa.

## 6.5 OSA 1.1: TIEDOLLA JOHTAMINEN

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvät kiinteistöhallintajärjestelmän pääkäyttäjätehtävät.

#### **Granlund Manager – kiinteistöjohtamisen ohjelmisto**

Granlund Manager kiinteistöjohtamisen ohjelmistosopimus on laadittu Järvenpään kaupungin ja Granlund Oy:n kesken. Palveluntuottaja hyödyntää ohjelmistoa kaupunkikiinteistöjen ylläpidon ja kiinteistöjohtamisen työkaluna. Palveluntuottaja on tuottanut pääkäyttäjäpalvelua vuodesta 2020. Pääkäyttäjyyden ylitason tavoitteena on ollut kehittää Järvenpään kaupungin strategian mukaista tiedolla johtamisen toimintamallia.

Yleisellä tasolla on tärkeää, että järjestelmän omistajuus/pääkäyttäjäyys tulee olla vastuutettu jollekin henkilölle. Ilman pääkäyttäjää järjestelmä ei kehity, tieto rapautuu, käyttö vähenee, eikä järjestelmästä pystytä hyödyntämään sen tarjoamia ominaisuuksia maksimaalisesti.

Palvelukokonaisuuden keskeisimpiä tehtäviä ovat:

1. organisaation tukeminen järjestelmän käyttämisessä ja käytön ohjaaminen
2. toimintaprosessien muodostaminen ja sovittujen toimintaprosessien seuranta sekä ylläpito
3. toimintaprosessien tehostaminen tai edelleen kehittäminen tarveperustaisesti sekä uusien muodostettujen toimintamallien käyttöönotto
4. järjestelmän kehitysehdotusten ja tarpeiden kommunikointi järjestelmätoimittajalle
5. uusien ohjelmisto-ominaisuuksien käyttöönottaminen ja jalkauttaminen organisaatiossa.
6. ratkaisujen etsiminen organisaatiossa tunnistettuihin tiedonhallintahaasteisiin yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa.
7. tietosisällön kehittäminen sekä tarvittaessa tietosisällön ylläpito ja raportointi
8. käytön ongelmatilanteiden selvitys tarvittaessa yhteistyössä järjestelmätoimittajan kanssa

### **Granlund Managerin rooli**

Järvenpään kaupungin ja MestariToiminnan kiinteistöjohtamisen strategian yksi keskeinen tavoite on tiedolla johtamisen prosessien kehittäminen ja implementointi toimintaan. Granlund Manager on yksi tärkeimmistä ohjelmistoista, joka mahdollistaa teknisen kiinteistöjohtamisen osalta kyseisen strategisen tavoitteen saavuttamisen. Järvenpään kaupungissa Granlund Managerin käyttömäärä vaihtelee 1 500–2 000 kirjautumisen välillä kuukausittain tarkoittaen 50–70 kirjautumista / käyttökertaa päivittäin viikonloput mukaan lukien.

Granlund Managerin avulla MestariToiminta muun muassa pyörittää rullaavaa kiinteistöportfolion ylläpitotoimintaa, seuraa ja kehittää energiataloutta sekä budjetoi tulevaisuuden investointi- ja korjaushankkeita.

Tämän lisäksi Granlund Manager on integroitu muihin kaupungin tai MT:n käyttämiin keskeisiin tietojärjestelmiin (Esim. Kiho ja Optimaze), täten ollen keskeinen osa kiinteistöportfolion hallinnan data-arkkitehtuuria. Kaupungin data-arkkitehtuurissa Granlund Manager on datanäkökulmasta suurimmassa osassa tapauksista tiedon masterlokaatio, mikä tarkoittaa sitä, että järjestelmän tietosisällön on oltava jatkuvasti oikeaa ja ajantasaista.

### **Granlund Manager historia**

Järvenpään kaupungilla Granlund Manager -järjestelmä on ollut käytössä pitkään. 2010-luvulla järjestelmä toimi pääosin ylläpitotoiminnan arjen rullaamisen, johtamisen ja seurannan työkaluna.

2020-luvun aikana järjestelmästä on kuitenkin alettu strategian mukaisesti tekemään tiedolla johtamisen mahdollistavaa kokonaisvaltaista teknisen kiinteistöjohtamisen työkalua (Investoinnit, energiankulutuksen seuranta, integraatiot, raportointi jne.).

Tiedolla johtamisen perusta on aina tiedon vakiomuotoisuus, oikeellisuus ja luotettavuus. Jotta tietosisältö järjestelmässä on saatu edellä mainittuun muotoon, mahdollistaen strategisen tavoitteen saavuttamisen, on se vaatinut isoja datasisällön päivitysprojekteja, uusien ohjelmisto-ominaisuuksien käyttöönottoja, järjestelmien välisiä integraatioita sekä melko suurienkin uusien Mestari-toiminnan sisäisten prosessien uudelleenjärjestelyjä.

Nykyhetkessä voidaan todeta Järvenpään kaupungin olevan kärkijoukossa julkisen sektorin toimijoiden segmentissä tiedolla johtamisen toimintatapojen hyödyntämisessä sekä kehityksessä teknisen kiinteistöjohtamisen saralla.

### **Mestari-toiminnan pääkäyttäjän rooli**

Pääkäyttäjäroolissa paneudutaan uuden strategisen tavoitteen implementointiin. Ohjelmistotoimittaja ja konsultti vievät omalta osaltaan asioita ja prosesseja eteenpäin, mutta varsinainen toimintamallien implementointi ja sitä myöten strategisen tavoitteen saavuttaminen lähtee ohjelmiston käyttäjän sisäisestä organisaatiosta ja sen toiminnan kehittämisestä.

Palveluntuottajan tuottaman sisäisen pääkäyttäjäyden avulla järjestelmää on kehitetty aktiivisesti vuodesta 2020 alkaen. Nykytilassa järjestelmä tukee kiinteistöjen johtamistyötä ja järjestelmää hyödynnetään monipuolisesti kiinteistötoiminnan hallinnoinnissa. Järjestelmän, toimintaympäristön sekä tarpeiden kehittyminen edellyttää pääkäyttäjää kiinteistötoiminnan kehittämisessä myös tulevaisuudessa. Tiedolla johtamisen toimintatapojen implementointi, datan oikeellisuus, ajantasaisuus sekä prosessien kehittäminen, toteutus ja seuranta ovat tehtäviä, joiden avulla järjestelmään rakennettu tieto pysyy eheänä, ja joiden avulla järjestelmän tarjoamat hyödyt ovat saavutettavissa.

Teknisen kiinteistöjohtamisen saralle tiedolla johtamisen prosessien implementointi vaatii organisaatiolta henkilö (pääkäyttäjää), joka ymmärtää aiheesta sekä substanssin (sisäiset kiinteistöjohtamisen prosessit), että tietojärjestelmän logiikan (Data).

## **6.6 OSA 1.2: VUOKRASOPIMUKSET JA VUOKRARESKONTRA**

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvien kiinteistöjen tilojen vuokrasopimuspalvelua sisältäen tilojen vuokrareskontrapalvelut. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

1. Vuokraneuvottelut ja vuokrasopimusten laadinta Tilaajan määrittämien ehtojen mukaisesti
2. Vuokrattujen tilojen vuokrareskontrapalvelut

Vuokrasopimukset laaditaan vuokrasopimus pohjalle ja niitä hallinnoidaan Optimazessa. Tilaaja vastaa myös tilojen markkinoinnista sekä sopimusehtojen määrittämisestä. Palveluntuottaja tuottaa vuokrasopimusten osalta vuokrasopimuksen laadinta- sekä vuokrareskontrapalvelua. Vuokrasopimustoimintaa koskeva yhteistyö on kuvattu tämän palvelukuvauksen liitteessä (Liite osa 6 – Ulosvuokrausprosessi), jota tullaan tarkentamaan yllä olevan periaatteen mukaisesti sekä päivittämään vastaamaan yhteisesti sovittuja toimintamalleja ja hallintosääntöä.

Palveluntuottajan tulee raportoida vuokrauksista ja niihin liittyvistä seikoista (esim. irtisanomiset, vuokratästit yms.) säännöllisesti.

Palvelun tavoitteena on edistää vuokrattaviin tiloihin liittyvää vuokralaistyytyväisyyttä. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään vuokrasopimustoimintaa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Tilaaja vastaa yhteistyön johtamisesta sekä tavoiteasetannasta. Tavoitteet palvelulle määritellään vuosittain kesäkauden päättymisen jälkeen. Palvelun onnistumista arvioidaan Tilaajan määrittämien tavoitteiden pohjalta.

Tavoiteasetannassa hyödynnetään yhteistyön yleisiä vaatimuksia ja tavoitteita osaluokohtaisesti, niin, että asetetut tavoitteet ovat mitattavia laadullisesti tai määrällisesti.

## 6.7 OSA 1.3: YMPÄRISTÖPALVELUT

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvät ympäristöpalvelut. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

1. Jätehuollon seuranta
2. Kiinteistön käyttäjien opastus ja koulutus

### Jätehuollon seuranta

Jätehuollon suunnittelu ja koordinointi sekä jätehuoltotoimijan toiminnan ohjaus toteutetaan yhteistyössä Tilaajan edustajien kanssa:

- Jätekeräysastioiden tarpeen käyttäjälähtöinen kiertorytmin mitoitus käytön ja käyttäjämäärän mukaisesti
- Kesäajan sulkuaikojen suunnittelu ja jätetyhjennysmuutosten ilmoittaminen toimittajalle
- Jätehuollon suunnittelu ja kiertorytmien määrittely
  - Uudiskohteiden mitoitus: mitä astioita varataan, minkä verran
  - Uudelleenmitoitus mm. kiinteistöjen ja pihojen peruskorjausten yhteydessä
  - Mitoitus käyttäjämäärien ja yhteensovitus nykyisten tyhjennysrytmien mukaan
- Muutosehdotukset jätehuollon tarkoituksenmukaisuuden varmistamiseksi: uusien investointien ehdottaminen. esim. liian pienet/suuret keräysastiat

### **Jätekeräysastioista ja tyhjennyksistä huolehtiminen siten, että**

- Sopimuskumppanit hoitavat sovitut työt viikoittain sovittujen tyhjennysrytmien mukaisesti
  - Astioiden tyhjennys: kuivajäte, biojäte
  - Hyötyjakeen tyhjennys: kartonki, paperi, lasi, metalli, muovi
- Lajittelutarrojen liimaaminen astioihin
- Lukituksen toimivuudesta huolehtiminen - huollon ohjeistaminen ja jätekeräyspisteiden avainhallinta

### **Valvonta ja seuranta**



- Kiinteistöjen kierrätyksen valvonta: huomautukset lajittelemattomuudesta, kustannusten seuranta, jätekatosten ja jäteastioiden siisteydestä huolehtiminen, rikkinäisten astioiden vaihto / korjauksen tilaus ja huolto
- Epäkohtiin reagointi ja reklamaatioiden vastaanotto ja oikaisupyynnöt
- Asiakkaalle osoitettujen jätehuoltolaskujen seuranta, tarkistus ja muutoksiin/virheisiin reagointi/oikaisupyynnöt

#### **Kiinteistöjen käyttäjien opastus ja koulutus**

- Lajitteluastioiden ja niiden käytön ohjeistus kohteissa (kirjallinen)
- Käyttäjien koulutus paikan päällä
- Jätehuoltosuunnitelman tekeminen ja muiden kirjallisten ohjeiden tekeminen
- Käyttäjäpoikkeamiin reagointi

Koulujen purunpoiston koordinointi ja ohjeistus, tyhjennysten tilaus ja kiertoon laitto  
Poikkeuksellisiin jätteisiin liittyvien palvelutilausten ja tilausehdotusten valmistelu (tilaaminen edellyttää käyttäjän suostumuksen)

- Sähkö- ja elektroniikkaromun kierrätys ja keräys
- Syväkeräysastioiden runkokaivojen ylimääräisen tyhjennyksen tilaaminen tai korjauksien tilaaminen maksajan hyväksymänä
- Puu- ja metallilavojen tilaaminen ja tyhjennysten järjestäminen
- Huollon vaarallisten jätteiden keräys ja kierrätys
- Romulavojen tarpeen arviointi

## 6.8 OSA 1.4: KIINTEISTÖLIITTYMÄT

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvien kiinteistöliittymien hallinnointipalvelut. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

### 1. Kiinteistöliittymien hallinnointi ja muutokset

Toimittaja hankkii ja hallinnoi kaukolämpö-, kaukokylmä-, sähkö-, vesi-, jätevesi-, hulevesisopimuksia kaupungin kiinteistöihin omistajaohjauksen edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottajalla on käytössään valtakirjat liittymien hallinnointiin.

Palveluntuottaja vastaa kiinteistöliittymien sopimushankinnasta. Palveluntuottajan suorittamissa hankinnoissa huomioidaan Järvenpään kaupungin resurssiviisauden tiekartan tavoitteet sekä kestävä kehityksen periaatteet (mm. energiatehokkuus, hiilineutraalius).

Palvelun tavoitteena on huolehtia kiinteistöihin liittyvien kiinteistöliittymien kokonaisuudesta.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään kiinteistöliittymiin liittyvää toimintaa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Tilaaja vastaa yhteistyön johtamisesta sekä tavoiteasetannasta. Tavoitteet palvelulle määritellään vuosittain kesäkauden päättymisen jälkeen. Palvelun onnistumista arvioidaan Tilaajan määrittämien tavoitteiden pohjalta.



Tavoiteasetannassa hyödynnetään yhteistyön yleisiä vaatimuksia ja tavoitteita osaluokohtaisesti, niin, että asetetut tavoitteet ovat mitattavia laadullisesti tai määrällisesti.

## 6.9 OSA 1.5: SISÄILMA-ASIAT

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyviä sisäilmapalveluita. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

1. Sisäilma-asioiden hallinta ja hoito
2. Käyttäjyhteistyö ja viestintä eri osapuolille

### Ennakointi ja järjestelmällinen hoito luo terveitä tiloja

Järvenpään kaupunki ja Palveluntuottaja ovat sitoutuneet **Terveet tilat 2028 toimintaohjelmaan**. Asia on yhteinen Tilaajan ja Palveluntuottajan tavoite.

Palveluntuottajan tavoite on hoitaa sisäilmaan liittyviä asioita ennakoiden, järjestelmällisesti ja jokainen ongelmatilanne huolellisesti tutkien.

Uutta rakennusta tehtäessä varmistetaan jo suunnitteluvaiheessa, että sisäilma-asiat huomioidaan vastuullisesti ja toteutusta valvotaan säännöllisesti koko rakentamisprosessin ajan. Ulkopuoliset valvojat, Terve talo -koordinaattorit, varmistavat aina uudisrakennuksemme terveellisyyden edellytykset.

Rakennuksen valmistumisen jälkeen ennakoivan huoltotoiminnan kautta tehdään hyvän sisäilman eteen koko ajan näkymätöntä työtä muun muassa puhtaanapidon ja säännöllisen tilojen tarkastamisen kautta. Palveluntuottaja ohjaa myös tilojen käyttäjiä toimimaan siten, että varmistetaan hyvä sisäilma. Palveluntuottaja pitää huolta, että tilat toimivat hyvin ja mahdolliset häiriöt tutkitaan viipymättä.

Haastavissa sisäilmatilanteissa ratkaisua etsitään aina moniammatillisena yhteistyönä. Palveluntuottajan rooli on koordinoida yhteistyötä ja selvittää rakennuksen kunto ja mahdollinen syy-yhteys koettuun oireiluun. Kussakin sisäilmatapauksessa valitaan ratkaisut tilanteen vaatimalla tavalla. Kosteus- ja mikrobivaurioiden osalta vaihtoehtona voi olla joko isompaa remonttia lykkäävä tiivistyskorjaus tai ongelman kokonaan poistava peruskorjaus. Korjaukset suunnitellaan ja toteutetaan huolella asiantuntijaohjauksessa. Lähtökohtana on aina ihmisten terveyden turvaaminen.

Tilaaja tekee lopulliset päätökset toteutettavista toimenpiteistä Palveluntuottajan esittämien ratkaisuvaihtoehtojen pohjalta.

Rakennuksen sisäilma- ja kosteustekninen kunto on yksi merkittävistä rakennusten pitkän tähtäimen suunnitelmiin vaikuttavista tekijästä. Tilojen terveellisyyttä edistetään myös korjaustoiminnassa ennakoiden muun muassa parantamalla tarvittaessa ilmanvaihtoa.

Palvelun tavoitteena on huolehtia kiinteistöihin liittyvien sisäilmapalveluiden, koordinoinnin, käyttäjyhteistyön ja viestinnän kokonaisuudesta. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään sisäilmapalveluihin liittyvää toimintaa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Tilaaaja vastaa yhteistyön johtamisesta sekä tavoiteasetannasta. Tavoitteet palvelulle määritellään vuosittain kesäkauden päättymisen jälkeen. Palvelun onnistumista arvioidaan Tilaaajan määrittämien tavoitteiden pohjalta.

Tavoiteasetannassa hyödynnetään yhteistyön yleisiä vaatimuksia ja tavoitteita osaluokohtaisesti, niin, että asetetut tavoitteet ovat mitattavia laadullisesti tai määrällisesti.

### Palvelun kuvaus

Palveluntuottaja koordinoi sisäympäristöongelmien ratkaisuun pyrkivän terveet tilat a-b-c-prosessin eri vaiheet. Tilanteiden selvittäminen on eri osapuolten välistä moniammatillista yhteistyötä, jossa tavoitteena on varhainen puuttuminen koettuihin haittoihin ja niiden selvittäminen ja asiaan liittyvä oikea-aikainen viestintä. Kuhunkin tapaukseen valitaan ratkaisut tilanteen vaatimalla tavalla. Palveluntuottajan projektipäällikkö toimii kohdekohtaisen työryhmän puheenjohtajana ja sihteerinä.

Sisäilmatyöryhmien kokoonpanossa ovat lähtökohtaisesti mukana seuraavat tahot:

- käyttäjän edustaja, palvelualueen edustaja
- ulkopuolinen rakennusterveysasiantuntija
- tilaomistuksen edustaja
- työsuojeluvastuu
- terveydenhuollon edustaja (työterveys, kouluissa lisäksi kouluterveydenhoidon edustaja) ja
- terveystarkastaja (valvontasuunnitelman mukaisissa kohteissa).

Työryhmän tavoitteena on varmistaa, että sisäympäristöön ei liity terveysvaaraa ja että käyttäjien kokemus sisäilmasta olisi tavanomainen. Sisäilman selvitysvaiheessa Palveluntuottaja selvittää yhteistyökumppaniensa kanssa rakennuksen ja sen talotekniikan kunnon, jotta voidaan arvioida, löytyykö rakennuksen rakenteista tai vaikka ilmanvaihdon toiminnasta mahdollinen syy-yhteys koettuun oireiluun. Tässä vaiheessa kuntotutkimusten rinnalla tehdään usein kohteen oiretilanteen tarkempaa selvitystyötä esim. oirekyselyin (vetovastuussa työterveys - työnantaja). Prosessin vastuut ja vaiheet on kuvattu liitteessä (erillinen sopimusliite).

Sisäilmatyöryhmä perustetaan, mikäli tutkimuksissa ilmenee todennäköisiä syitä koettuun oireiluun. Rakennusten viat ja vauriot voivat aiheuttaa tilan käyttäjille haittaa. Kosteus- ja mikrobivaurioiden osalta vaihtoehtona voi olla joko isompaa remonttia lykkäävä tiivistyskorjaus tai ongelman kokonaan poistava vaurionpoistokorjaus / peruskorjaus. Korjaukset suunnitellaan ja toteutetaan huolella asiantuntijaohjauksessa. Lähtökohtana on aina ihmisten terveyden turvaaminen.

Korjausten jälkeen työryhmä jatkaa toimintaansa sisäilman seurantatyöryhmän nimellä usein vähintään puoli vuotta tilojen uudelleenkäyttöön oton jälkeen. Käyttöä turvaavien korjausten tapauksessa on tapana ollut jatkaa puolivuositain seurantakokouksia. Mikäli oiretilanteessa ilmenee muutoksia kokousväliä, tihennetään ja lisäselvityksiin ryhdytään matalalla kynnyksellä.

Avoin ja säännöllinen viestintä ja keskusteluyhteys käyttäjien kanssa on yksi tärkeimmistä onnistuneen sisäilmatyön edellytyksistä. Työntekijöiden lisäksi koulu- ja päiväkotikohteissa Palveluntuottaja toimii viestinnän valmistelijana ja moniammatillinen työryhmä vastaa yhdessä viestinnän toteutuksesta.

## 7 OSA 2: HANKINNAT

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle hankintapalvelua. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet. Jokaiselle hankintakokonaisuudelle määritellään Palveluntuottajan puolelta hankittavasta kokonaisuudesta vastuussa oleva henkilö. Hankintojen omistajuus Tilaajan puolella on tilaomistuksella.

Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet:

1. Palvelu- ja tarvikehankintojen valmistelu- ja ohjaustehtävät
2. Palvelu- ja tarvikehankintojen toteutustehtävät
3. Palvelu-, tarvike ja hankekohtaisten hankintojen kehitystehtävät
4. Sopimukset ja sopimustenhallintatehtävät

Vuosittain toteutettavat hankinnat toteutetaan Palveluntuottajan laatiman hankintasuunnitelman mukaisesti. Hankintasuunnitelman hyväksyy tilaomistus. Palveluntuottaja esittää hankintasuunnitelman tilaomistukselle vuosittain. Hankintasuunnitelmaan on nostettu esiin hankintakokonaisuudet, joissa on kilpailuttamisvelvoite sopimuksen keston, päättymisen, arvon tai muun kriteerin perusteella. Hankintasuunnitelma sisältää myös hankintapalvelua vaativat investointi- ja rakennuttamishankkeet. Suunnitelmallisuus antaa mahdollisuuden Palveluntuottajalle varata riittävää resurssia hankintojen toteuttamiseen sekä aikataulutamaan hankinnat niin, että niiden toteuttaminen tavoiteaikatauissa on mahdollista.

Hankintojen toteuttamista ohjaa Tilaajan asettamat tavoitteet. Kaikista hankinnoista, jotka ylittävät kokonaisarvoltaan 500 000 € laaditaan kaupungilla käytössä olevan hankintatavan mukaisesti hankinnan esiselvityslomake (erillinen sopimusliite). Esiselvityslomakkeen tietojen valmistelusta vastaa Palveluntuottaja. Esiselvityslomakkeen linjauksista ja päätöksistä vastaa Tilaomistus. Esiselvityslomakkeessa määritellään tavoitteet hankittavalle kokonaisuudelle ja sen perusteella hankinta voidaan käynnistää ja hankinta voidaan toteuttaa asetettujen tahtotilojen mukaisesti.

Hankintapalvelun tavoitteena on pitää huolta siitä, että kiinteistöihin ja kiinteistötoimintaan kohdistuvissa hankinnoissa toimitaan lain edellyttämien vaatimuksien mukaisesti. Toteutettavat hankinnat koskevat sekä palveluita ja tarvikkeita, joiden hankinta-arvot ylittävät lain määrittämät kynnyksarvot.

Palveluntuottaja huolehtii, että kaikki tavanomaiset tarvike- ja materiaalihankinnat on toteutettu hankintalain mukaisesti. Palveluntuottaja hankkii sopimuksen piiriin sisältyvät palvelut ja tarvikkeet, tekee hankintapäätökset sekä vastaa palveluiden ohjauksesta ja johtamisesta. Hankintapäätökset toteutetaan molemmissa hankintayksiköissä erikseen, mikäli myös Tilaaja on määritelty hankintakokonaisuuteen tilaajaosapuoleksi.

Hankekohtaiset hankintapalvelutehtävät eivät sisälly kiinteistöjohtamisen hankintapalvelukokonaisuuteen. Niihin käytetty hankintojen parissa tehtävä työ laskutetaan erikseen hankekohtaisesti. Hankintapalveluiden palvelukokonaisuus sisältää valmiuden tuottaa myös hankekohtaisia hankintoja.

## 8 OSA 3: TURVALLISUUS

Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet:

1. Palontorjuntajärjestelmät
2. Kiinteistöturvallisuus
3. Turvallisuuspalvelut

Kiinteistöjen ja rakennuksen suojaustaso on mitoitettava toiminnan vaatimusten mukaisesti ja perustuen riskikartoitukseen. Kiinteistön turvallisuusjärjestelmien ja -laitteiden tulee olla toimintakuntoisia ja huollettuja. Kulunvalvonta ja tilojen sekä ovien lukitus on järjestettävä siten, että kiinteistössä päästään liikkumaan kulkuoikeuksien mukaisesti. Lukituksen sekä avainhallinnan tulee noudattaa finanssialan avainturvallisuusohjetta toimitiloihin soveltuvin osin, tämän lisäksi noudatetaan Järvenpään kaupungin vakuutusyhtiön oheistusta. Vartioinnin sekä järjestyksenvalvonnan tulee vastata toiminnan turvallisuusvaatimuksia. Kiinteistön rakennuksineen tulee olla turvallinen ja täyttää palo- ja pelastustoimilainsäädännön sekä vakuutusyhtiöiden vakuutus sopimusten ja suojeleuhjeiden vaatimukset.

Kaupungin osoittamat varautumistehtävät palveluntuottaja hoitaa tarkoituksenmukaisesti ja kaupungin varautumissuunnitelmaa noudattaen. Palveluntuottaja vastaa väestönsuojien käyttöönoton johtamisesta. Tilaaja vastaa väestönsuojien käyttöönoton työvoimasta.

Rakennuksien turvallisuustason tulee soveltuvin osin täyttää Finanssialan paloturvallisuutta sekä murto suojaa koskevat ohjeistukset. Rakennusten lukitusjärjestelmät pidetään koko ajan toimivana, ajanmukaisina ja murtoturvallisina. Avainturvallisuus on hoidettava vakuutusyhtiöiden turvallisuusohjeiden mukaisesti. Rakennuksen ullakot, kellarit ja muut yhteiset tilat lukitaan siten, että asiattomien pääsy näihin tiloihin on estetty.

Palveluntuottaja säilyttää avaimia lukitussa säilytyskaapissa. Avaimien tulee olla koodattuja ja avainkoodit eivät saa olla ulkopuolisten saatavilla. Avainkoodit eivät saa olla sellaisia, että niiden perusteella ne voidaan yhdistää tiettyihin kiinteistöihin. Avaimet luovutetaan kuittausta vastaan. Luovutetuista avaimista pidetään kirjaa ja avainten palautuksesta sovitus ajassa huolehditaan (talopäällikkö määrittää / tilaa avaimet ja niiden käyttöoikeudet käyttäjälle). Palauttamatta jääneistä avaimista peritään hinnaston mukainen maksu.

### 8.1 Palontorjuntajärjestelmät

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvät palontorjuntajärjestelmien palvelut. Palvelukokonaisuus sisältää kaiken olennaisen valikoiman ylläpitopalveluita, jotka varmistavat palontorjuntajärjestelmien jatkuvan toimintakunnon ja tehokkuuden. Palontorjuntajärjestelmien ylläpito on kriittinen osa kiinteistön turvallisuuden varmistamista ja hätätilanteiden hallintaa. Ylläpitopalvelu on suunniteltu tukemaan asiakkaita kaikissa palontorjuntajärjestelmiin liittyvissä tarpeissa. Huolellinen suunnittelu, säännölliset tarkastukset, huollot ja päivitykset ovat keskeisiä osia Palveluntuottajan toiminnassa.

## 8.1.1 Palvelun sisältö

Palvelu sisältää alla olevat (7.2.1–7.2.7) tehtäväkokonaisuudet. Vastuiden ja roolitusten jako käy ilmi palvelukuvauksen liitteenä olevasta vastuunjakotaulukosta.

### 8.1.1.1 Paloilmoitin- palovarointijärjestelmien ylläpito

#### **Kuukausikoestukset:**

Palveluntuottaja suorittaa kuukausittaiset koestukset paloilmoitinjärjestelmälle varmistaakseen sen toimintakunnon.

Palveluntuottaja suorittaa paloilmoittimen hälytystoiminnon testauksen ja varmentaa hälytysäännet ja -valot.

#### **Yhteystestit:**

Palveluntuottaja järjestää kuukausittaiset yhteystestit varmistaakseen, että paloilmoitinjärjestelmä on kytketty oikein hätäkeskukseen tai valvontapalveluun.

Palveluntuottaja testaa kommunikaation luotettavuuden ja varmistaa, että hälytykset välittyvät asianmukaisesti.

#### **Vuosihuoltojen organisointi:**

Palveluntuottaja huolehtii vuosittaiset huoltotoimenpiteet yhdessä valtuutetun paloilmoitin huoltoliikkeen kanssa paloilmoitinjärjestelmälle, valmistajan suositusten ja alan standardien mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii tarvittavien osien vaihdosta ja järjestelmän päivityksistä tarvittaessa.

#### **Määräaikaistarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii järjestelmien määräaikaistarkastukset valtuutetun tarkastusliikkeen kanssa säännöllisin väliajoin viranomaisvaatimusten mukaisesti varmistaakseen sen luotettavan toiminnan.

Tarkastuksessa tarkastetaan kaikki järjestelmän osat.

#### **Vika ja korjaus toimenpiteet:**

Palveluntuottaja huolehtii viipymättä turvallisuuteen liittyvien järjestelmien korjauksen toteuttamisesta.

Palveluntuottaja varmistaa, että järjestelmä on jälleen toimintakunnossa ja että kiinteistö on suojattu mahdollisilta tulipaloilta.

#### **Opasteiden tarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii, että kohdeopasteet laitteille on asianmukaisesti paikallaan ja korjaa opasteet tarvittaessa.

#### **Dokumentointi**

Palveluntuottaja tallentaa kaikki ylläpitotoimenpiteitä koskevan dokumentaation sähköiseen kiinteistönhallintajärjestelmään (Granlund Manager).  
Palveluntuottaja kirjaa kiinteistönhallintajärjestelmään tehdyt testaukset, huoltotoimenpiteet, tarkastukset ja korjaukset selkeästi ja järjestelmällisesti.  
Palveluntuottaja pitää yllä kohdekohtaista huolto- ja koekäyttöpäiväkirjaa.

#### **Sopimushallinta**

Palveluntuottaja huolehtii kaikkien paloilmoittimien sopimusten kokonaishallinnasta yhteistyössä hätäkeskuslaitoksen kanssa.  
Palveluntuottaja pitää huolta siitä, että kohteen kohdekortit ja aluekuvat ovat ajan tasalla, ja päivittää ne tarvittaessa. Palveluntuottaja huolehtii, että kaikki sopimukset ja tiedot ovat ajan tasalla.

### 8.1.1.2 Hälytyksensiirtoyhteydet (Valvonta- ja hälytyslinjat)

#### **Hälytyksensiirtolaitteet**

Palveluntuottaja huolehtii ja valvoo kohteessa olevien siirtolaitteiden toimintaa ja varmistaa että ne toimivat hälytyskeskuksiin sekä valvomoympäristöihin.

#### **Siirtolaite yhteydet**

Palveluntuottaja huolehtii laitteiden sim-kortit ja kytkennät kohteessa. Järvenpään Kaupunki huolehtii yhteyksien ja sim-korttien avauksista ja kuluista.

#### **Sopimushallinta**

Palveluntuottaja huolehtii kaikista varmennettujen siirtolaitteiden sopimuksista ja niihin tarvittavista päivityksistä toimittajien kanssa.

### 8.1.1.3 Turvavalaistusjärjestelmät ja poistumistievalaistus

#### **Säännölliset tarkastukset ja testaukset:**

Palveluntuottaja suorittaa säännöllisiä tarkastuksia ja testauksia turvavalaistus- ja poistumisvalaistusjärjestelmille varmistakseen niiden toimintakunnon ja luotettavuuden.

#### **Huolto ja korjauspalvelut:**

Palveluntuottaja järjestää kattavat huolto- ja korjauspalvelut yhdessä valtuutetun huoltoliikkeen kanssa (alihankinta), jotka pitävät järjestelmät optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistakseen häiriöttömän toiminnan.

#### **Dokumentointi ja raportointi:**

Palveluntuottaja pitää tarkkaa kirjanpitoa suoritetuista toimenpiteistä ja kirjaa tehdyt toimenpiteet Granlund Manageriin sekä tallentaa dokumentit. Palveluntuottaja pitää yllä kohdekohtaista huolto- ja koekäyttöpäiväkirjaa.

#### 8.1.1.4 Automaattiset sammutusjärjestelmät (Sprinkleri-, Vaahto-, Argon- järjestelmät)

**Säännölliset tarkastukset ja testaukset:**

Palveluntuottaja huolehtii säännölliset tarkastukset ja testaukset automaattisille sammutusjärjestelmille varmistaakseen niiden toimintakunnon ja luotettavuuden.

**Huolto ja korjauspalvelut:**

Palveluntuottaja järjestää kattavat huolto- ja korjauspalvelut yhdessä valtuutetun huoltoliikkeen kanssa (alihankinta). Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistaakseen häiriöttömän toiminnan.

**Määräaikaistarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii järjestelmien määräaikaistarkastukset valtuutetun tarkastusliikkeen kanssasäännöllisin väliajoin viranomaisvaatimusten mukaisesti varmistaakseen niiden luotettavan toiminnan.

**Opasteiden tarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii, että kohdeopasteet sammutusjärjestelmissä on asianmukaisesti paikallaan ja korjaa ne tarvittaessa.

**Dokumentointi ja raportointi:**

Palveluntuottaja pitää tarkkaa kirjanpitoa suoritetuista toimenpiteistä ja kirjaa tehdyt toimenpiteet Granlund Manageriin sekä tallentaa dokumentit. Palveluntuottaja pitää yllä kohdekohtaista huolto- ja koekäyttöpäiväkirjaa.

#### 8.1.1.5 Alkusammutuskalusto (Käsisammuttimet ja pikapalopostit)

**Säännölliset tarkastukset ja testaukset:**

Palveluntuottaja huolehtii valtuutetun sammutinhuoltoliikkeen suorittamat säännölliset tarkastukset ja testaukset alkusammutuskalustolle (Käsisammuttimet ja pikapalopostit) varmistaakseen niiden toimintakunnon ja luotettavuuden.

**Huolto, painekoe tai vaihto:**

Palveluntuottaja huolehtii alkusammutuskaluston optimaalisesta kunnosta. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistaakseen häiriöttömän toiminnan.

**Opasteiden tarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii, että kohdeopasteet alkusammutuslaitteille on asianmukaisesti paikallaan ja korjaa ne tarvittaessa.

**Dokumentointi ja raportointi:**

Palveluntuottaja pitää tarkkaa kirjanpitoa suoritetuista toimenpiteistä ja kaikki tieto tallennetaan Granlund Manageri- alustalle. Palveluntuottaja huolehtii myös, että sammuttimet ja pikapalopostit on merkitty asianmukaisesti kohteissa.

#### 8.1.1.6 Savunpoistojärjestelmät

**Säännölliset tarkastukset:**

Palveluntuottaja huolehtii vuosittaiset tarkastukset savunpoistojärjestelmälle varmistaakseen sen toimintakunnon ja tehokkuuden. Tarkastukset kattavat järjestelmän komponentit, kuten savunpoistoluukut, puhaltimet ja ohjauspaneelit sekä akustot.

**Puhdistus:**

Palveluntuottaja huolehtii, että savunpoistojärjestelmän komponentit puhdistetaan ja huolletaan tarvittaessa poistamalla lika, pöly ja muut epäpuhtaudet, jotka voivat vaikuttaa järjestelmän toimintaan.

**Testaukset:**

Palveluntuottaja suorittaa vuosittaiset testaukset savunpoistojärjestelmälle varmistaakseen sen toimivuuden hätätilanteessa. Testaukset sisältävät erilaisia skenaarioita, jotka simuloivat savunpoiston tarvetta eri olosuhteissa.

**Huolto:**

Palveluntuottaja suorittaa vuosittaisen huollon, kuten voitelun ja säätöjen tarkistuksen, varmistaaksemme järjestelmän optimaalisen toiminnan.

**Dokumentointi ja raportointi:**

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki suoritettavat toimenpiteet Granlund Managerialustalle, mukaan lukien tarkastusten tulokset, tehdyt huollot ja testaukset sekä korjaukset.

#### 8.1.1.7 Viranomaistarkastukset (Palotarkastukset)

**Tarkastukset:**

Palveluntuottaja on mukana kohteiden palotarkastuksissa ja sopii ne viranomaisen kanssa. Palveluntuottaja järjestää tarvittaessa erityisiä palotarkastuksia kohteisiin yhdessä viranomaisen kanssa.

**Raportointi ja korjaukset:**

Palveluntuottaja korjaa tarkastuksissa havaitut virheet ja puutteet viipymättä niiden havaitsemisen jälkeen sekä huolehtii korjausten raportoinnista viranomaiselle.

#### 8.1.2 Palvelulupaus

Palvelu täyttää kokonaisvaltaisesti paloturvallisuuden ylläpitopalvelut, joka varmistaa kiinteistön turvallisuuden korkean tason ja viranomaisten kanssa tehokkaan yhteistyön. Palveluntuottaja takaa kokonaisvaltaisen turvallisuuden ylläpidon, joka antaa luotettavan suojan hätätilanteissa ja varmistaa Tilaajan kiinteistöjen turvallisuuden korkean tason. Palveluntuottaja sitoutuu jatkuvasti kehittämään ja parantamaan palveluitaan turvatakseen asiakkaiden turvallisuuden.

### 8.2 Kiinteistöturvallisuusjärjestelmät



Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle kattavia palveluita kameravalvontajärjestelmien, rikosilmoitinjärjestelmien, varavoimajärjestelmien, UPS-järjestelmien ja väestönsuojajärjestelmien ylläpitoon. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan kiinteistön turvallisuuden korkeatasoisella ja luotettavalla palvelulla, joka kattaa kaikki nämä järjestelmät vastuunjakotaulukon mukaisesti (erillinen sopimusliite). Palveluntuottaja huolehtii myös poistumisturvallisuudesta ja osallistuu aktiivisesti turvallisuuskävelyihin ja muihin kohdekierroksiin sekä puuttuu epäkohtiin viipymättä.

## 8.2.1 Palvelun sisältö

### 8.2.1.1 Kameravalvontajärjestelmät

#### **Säännölliset tarkastukset:**

Palveluntuottaja suorittaa säännölliset tarkastukset kuukausittain kameravalvontajärjestelmille varmistakseen niiden toimintakunnon. Tarkastukset kattavat kameroiden kunnon, tallennuslaitteiston ja verkkoyhteyden sekä aikavyöhyke oikeellisuuden. Tarkastukset ja päivitykset tehdään tilaajan tarjoamalla etäyhteydellä (VPN tunneli). Jos tarkastukset joudutaan tekemään kohdekäynteinä, laskutetaan niistä erikseen palveluhinnaston mukaisesti.

#### **Huolto ja korjauspalvelut:**

Palveluntuottaja järjestää järjestelmien kattavat huolto- ja korjauspalvelut yhdessä valtuutetun huoltoliikkeen kanssa, jotka pitävät kameravalvontajärjestelmät optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistakseen jatkuvan valvonnan.

#### **Ohjelmistopäivitykset:**

Palveluntuottaja seuraa järjestelmien valmistajien tarjoamia ohjelmistopäivityksiä ja huolehtii niiden asentamisesta tarvittaessa. Tämä varmistaa järjestelmien turvallisuuden ja suorituskyvyn päivitetyissä versioissa.

#### **Suunnittelu:**

Tarpeiden kartoitus: Palveluntuottaja tekee perusteellisen tarpeiden kartoituksen yhteistyössä Tilaajan kanssa, jotta Palveluntuottaja ymmärtää asiakkaan turvallisuustarpeet ja odotukset kameravalvontajärjestelmän suhteen.

Järjestelmän suunnittelu: Palveluntuottaja suunnittelee kameravalvontajärjestelmän, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja soveltuu kiinteistön ominaisuuksiin. Tämä sisältää kameroiden sijoittelun, tallennuslaitteiston valinnan ja verkkoyhteyden optimoinnin.

Asennus ja käyttöönotto: Palveluntuottaja huolehtii koko järjestelmän asennuksen ohjauksesta ja käyttöönotosta ammattitaitoisesti ja huolellisesti varmistaen, että se toimii odotetusti heti käyttöönottoaiheessa sekä loppudokumentoinnista.

Suunnittelu ja valvontatyöt tehdään erillislaskutuksena projektikohtaisesti.

#### **Kameratallennehaut:**

Palveluntuottaja hakee asiakkaan erillisestä tilauksesta kameravalvonnan tallenteet kohteiden tallentimilta VPN-etäyhteyttä hyödyntäen. Tallenteita luovutetaan tietosuojaselosteen mukaisesti sekä viranomaistutkintoihin.

**Käyttäjätunnuksien ylläpito:**

Palveluntuottaja hallinnoi tallentimien käyttäjätunnuksia ja luo tarvittaessa uusia niitä tarvitseville.

**Käyttäjäkoulutus:**

Palveluntuottaja kouluttaa ohjelmistojen käyttöön ja auttaa ohjelmistojen käyttöönotossa sen jälkeen, kun ohjelmat on asennettu tietokoneille ICT-osaston toimesta.

### 8.2.1.2 Rikosilmoitinjärjestelmät

**Säännölliset tarkastukset:**

Palveluntuottaja suorittaa säännöllisiä tarkastuksia rikosilmoitinjärjestelmille varmistaakseen niiden toimintakunnon ja tehokkuuden. Tarkastukset kattavat kaikki järjestelmän osat, kuten anturit, päätelaitteet ja kommunikaatiolaitteet hälytyskeskukseen.

**Huolto ja korjauspalvelut:**

Palveluntuottaja tarjoaa kattavat huolto- ja korjauspalvelut, yhdessä valtuutetun huoltoliikkeen kanssa, jotka pitävät rikosilmoitinjärjestelmän optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistaakseen jatkuvan suojan kiinteistölle.

**Suunnittelu:**

Tarpeiden kartoitus: Palveluntuottaja tekee perusteellisen tarpeiden kartoituksen yhteistyössä Tilaaajan kanssa, jotta Palveluntuottaja ymmärtää asiakkaan turvallisuustarpeet ja odotukset rikosilmoitinjärjestelmän suhteen.

Järjestelmän suunnittelu: Palveluntuottaja suunnittelee rikosilmoitinjärjestelmän, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja soveltuu kiinteistön ominaisuuksiin. Tämä sisältää anturien sijoittelun, hälytyskeskuksen valinnan ja kommunikaatiolaitteiston optimoinnin.

Asennus ja käyttöönotto: Palveluntuottaja huolehtii koko järjestelmän asennuksen ohjauksesta ja käyttöönotosta ammattitaitoisesti ja huolellisesti varmistaen, että se toimii odotetusti heti käyttöönottovaiheessa sekä loppudokumentoinnista.

**Rikosilmoittimen käyttäjäkoodien ylläpito:**

Palveluntuottaja ylläpitää rikosilmoitinkoodit ja huolehtii niiden ajantasaisesta päivittämisestä aika-ajoin. Palveluntuottaja luo uudet käyttäjätunnukset niitä tarvitseville tahoille.

**Käyttäjäkoulutus**

Palveluntuottaja kouluttaa käyttäjät laitteiden käyttöön ja antaa tarvittaessa tukea ongelmatilanteissa.

### 8.2.1.3 Poistumisturvallisuus

**Valvonta:**

Palveluntuottaja valvoo jatkuvasti kiinteistöillä varmistaakseen, että hätäpoistumisteitä ei estetä tai tukita millään tavalla. Lisäksi Palveluntuottaja seuraa ja tarkkailee poistumisteiden ja hätävalaistuksen toimivuutta varmistaakseen niiden asianmukaisen toiminnan ja ylläpitää tarvittaessa näitä järjestelmiä.

**Käyttäjyhteistyö:**

Palveluntuottaja osallistuu turvallisuuskierrokseen yhteistyössä käyttäjän kanssa varmistaakseen, että poistumisturvallisuusjärjestelmät toimivat moitteettomasti ja vastaavat asiakkaiden tarpeita. Turvallisuuskierroksilla Palveluntuottaja arvioi poistumisturvallisuuden tilaa, tunnistaa mahdolliset parannuskohteet ja tarjoaa suosituksia tehokkaampaan poistumisturvallisuuteen.

### 8.2.1.4 Varavoimajärjestelmät

**Testaus ja koekäyttö:**

Palveluntuottaja suorittaa kuukausittaiset testaukset ja käyttökokeet varavoimajärjestelmille varmistaakseen niiden toimintakunnon hätätilanteessa. Testaukset sisältävät generaattorin käynnistyksen, akkujen varauksen testauksen ja automaattisen siirtokytkennän toimivuuden tarkistuksen.

**Huolto ja korjaus:**

Palveluntuottaja organisoii kattavat huolto- ja korjauspalvelut, jotka pitävät varavoimajärjestelmän optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja huolehtii moottorin huollosta, akkujen testauksesta ja vaihdosta sekä tarvittaessa korjaa mahdolliset viat ja ongelmat.

**Dokumentointi:**

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki suoritettavat toimenpiteet laitteelle Granlund Manageriin sekä laitteiston käyttöpäiväkirjaan.

### 8.2.1.5 UPS- Järjestelmät (lukitus ja kameravalvontojen)

**Testaus ja koekäyttö:**

Palveluntuottaja suorittaa säännölliset testaukset ja käyttökokeet UPS-järjestelmille varmistaaksemme niiden toimintakunnon hätätilanteessa. Testaukset sisältävät UPS:n automaattisen käynnistymisen testauksen, akkujen varauksen tarkistuksen ja järjestelmän hälytysten toimivuuden tarkistuksen.

**Huolto ja korjaus:**

Palveluntuottaja järjestää kattavat huolto- ja korjauspalvelut, jotka pitävät UPS-järjestelmän optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja huolehtii akkujen kunnan valvonnasta, jäähdytysjärjestelmän puhdistuksesta ja tarvittaessa korjaa mahdolliset viat ja ongelmat.

**Dokumentointi:**

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki suoritettut toimenpiteet ja testaukset Granlund Manageriin ja laitteiston käyttöpäiväkirjaan.

#### 8.2.1.6 Väestönsuojat ja varusteet

**Tarkastukset:**

Palveluntuottaja suorittaa säännölliset tarkastukset väestönsuojille ja niiden varusteille varmistaakseen niiden toimintakunnon ja turvallisuuden. Tarkastuksiin sisältyy suojien rakenteiden kunnon, ilmanvaihdon, padotusventtiilit, tiivistyksien kunto, valaistuksen ja muiden varusteiden tarkastus.

**Huolto ja korjaus:**

Palveluntuottaja järjestää kattavat huolto- ja korjauspalvelut, jotka pitävät väestönsuojat ja niiden varusteet optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja huolehtii mm. ilmanvaihtojärjestelmien puhdistuksesta, tiiveyskokeista, valaistuksen kunnosta ja tarvittaessa korjaa mahdolliset viat ja ongelmat.

**Dokumentointi:**

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki suoritettut toimenpiteet ja testaukset Granlund Manageriin ja kohteen käyttöpäiväkirjaan.

**Suunnitelmat:**

Palveluntuottaja vastaa kohdekohtaisten käyttöönottosuunnitelmien ylläpidosta. Palveluntuottaja auttaa muiden asiakirjojen ylläpitämisessä sekä arkistoi turvallisuuteen liittyvän dokumentaation. Tilaajan vastuulla on käyttöönottosuunnitelmien laadinta. Peruskorjaus- ja uudishankkeissa käyttöönottosuunnitelmat laaditaan hankkeen toteutuksen aikana.

**Väestönsuojien käyttöönotto**

Palveluntuottaja vasta väestönsuojien käyttöönoton johtamisesta kriisitilanteessa. Palveluntuottajalla on käytössä Tilaajan resurssia tehtävän suorittamiseksi.

#### 8.2.2 Palvelulupaus

Palveluntuottaja tarjoaa kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa ja varmuutta kiinteistöille. Asiakkaidemme turvallisuus on ykkösprioriteettimme kaikilla edellä mainituilla osa-alueilla.

#### 8.3 Turvallisuuspalvelut (Käyttäjäturvallisuus)

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan kattavia käyttäjäturvallisuuspalveluita, jotka on suunniteltu takaamaan kiinteistön käyttäjien turvallisuus ja hyvinvointi kaikissa tilanteissa. Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan asiakkailleen luotettavia ja ammattitaitoisia ratkaisuja, jotka vastaavat heidän tarpeisiinsa ja edistävät turvallista ja suojattua ympäristöä.

#### 8.3.1 Palvelun sisältö

### 8.3.1.1 Avainhallintapalvelut

#### **Elektronisten avainten hallinta**

iLOQ S10 avainten ja järjestelmän ylläpitopalvelut: Palveluntuottaja tekee uudet avaimet ja päivittää avaimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä pitää yllä luovutusrekisteriä kaikista luovutuksista.

Abloy Cliq avainten ja järjestelmän ylläpitopalvelut: Palveluntuottaja tekee uudet avaimet ja päivitämme avaimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä pitää yllä luovutusrekisteriä kaikista luovutuksista.

Kulkualueiden muokkaukset ja toteutukset: Palveluntuottaja tekee Tilaajan tarvitsemat kulkualueiden muokkaukset ja toteutukset.

#### **Sähköinen avainten kuittaus järjestelmä.**

Sähköinen avainkuittauspalvelu tarjoaa helpon ja turvallisen tavan hallinnoida fyysisten avainten luovutusta, vastaanottamista ja hallintaa digitaalisesti. Palvelu vähentää manuaalista työtä ja varmistaa, että kaikki avainten luovutukseen liittyvät tiedot tallentuvat sähköiseen järjestelmään tarkasti ja ajantasaisesti.

Palvelun sisältö:

- Avaintenhallinta  
Käyttäjät voivat kuittaa ja palauttaa avaimet sähköisesti järjestelmän kautta. Palvelu pitää kirjaa avainten luovutus- ja palautusajankohdista sekä vastaanottajista ja luovuttajista.
- Digitaalinen allekirjoitus  
Kaikki avainten luovutukset ja palautukset muodostavat sähköisen ja allekirjoitetun sopimuksen, joka tallentuu järjestelmään ja lähetetään lainaajan sähköpostiin.
- Reaaliaikainen seuranta  
Järjestelmä mahdollistaa avainten reaaliaikaisen seurannan, jolloin käyttäjät voivat nähdä oman kohteensa, kenellä avaimet ovat ja milloin ne on palautettava.
- Ilmoitukset ja muistutukset  
Palvelu lähettää automaattisesti muistutuksia avainten palautuspäivistä ja ilmoittaa uusista luovutuksista, mikä vähentää avainten katoamisriskiä.
- Raportointi ja auditointi  
Järjestelmä tuottaa selkeät raportit avainten käytöstä ja tapahtumahistoriasta. Raportit ovat saatavilla auditointia ja valvontaa varten.

#### **Mekaanisten avainten hallinta**

Kohdeyleisavaimien säilytys- ja luovutuspalvelu: Palveluntuottaja pitää yllä luovutusrekisteriä kenellä avaimet ovat ja huolehtii siitä, että kaikki palautuu sovittuna ajankohtana. Palveluntuottaja ylläpitää olemassa olevia lukostokansioita kohteista.

#### **Kulunvalvontajärjestelmän hallinta**

Abloy OS ja Iloq S10 kulunvalvontapalveluiden ylläpitopalvelut: Palveluntuottaja tekee uudet kulutunnisteet ja päivittää niitä asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä pitää yllä luovutus rekisteriä kaikista luovutuksista.

Kulkualueiden muokkaukset ja toteutukset: Palveluntuottaja tekee Tilaajan tarvitsemat kulkualueiden muokkaukset ja toteutukset.

### 8.3.1.2 Vartiointipalvelut

#### **Palvelun kuvaus:**

Palvelu tarjoaa kokonaisvaltaisen hallinnan vartiointitoimintojen ja hälytyspalveluiden organisointiin, valvontaan ja laskutukseen liittyen. Palvelu takaa tehokkaan ja turvallisen hälytysten ja lisävartiointien hallinnan, järjestelmällisen raportoinnin sekä talousohjauksen. Palvelun laadun varmistaminen on keskeinen osa toimintaa, jotta asiakkaan turvallisuus ja palvelun tehokkuus pysyvät korkealla tasolla.

#### **Palvelun sisältö:**

##### **Hälytyskeskuspalveluiden organisointi ja ohjaus**

Hälytyskeskuspalveluiden koordinointi varmistaa, että kaikki hälytykset käsitellään nopeasti ja oikea-aikaisesti. Palvelu sisältää hälytysten priorisoinnin, resurssien optimoinnin ja kentällä toimivien vartijoiden tehokkaan ohjauksen. Hälytyskeskuksen toiminta noudattaa selkeitä toimintamalleja, jotka varmistavat nopeat ja tarkat toimenpiteet asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

- **Hälytyskäyntiraportointien valvonta**  
Palveluun kuuluu hälytyskäyntien seuranta ja raportointien laadunvalvonta. Tämä mahdollistaa sujuvan tiedonkulun asiakkaalle ja varmistaa tarvittavat jatkotoimenpiteet.
- **Laskutarkastus**  
Kaikki palveluihin liittyvät laskut tarkistetaan huolellisesti, jotta ne vastaavat tilattuja ja suoritettuja palveluita. Laskutuksen ohjaus varmistaa, että laskut kohdistetaan oikealle taholle, ja että mahdolliset virheet havaitaan ja korjataan ajoissa. Tämä vähentää taloudellisia virheitä ja lisää läpinäkyvyyttä.
- **Lisävartiointien tilaukset ja valvonta**  
Tilapäisten tai lisävartiointien tarpeet voidaan tilata ja organisoida tehokkaasti. Palvelu varmistaa, että kaikki lisävartiointitoteutetaan suunnitellusti ja ajallaan. Tilausten seuranta ja valvonta varmistavat, että lisävartiointien laatu ja tehokkuus ovat aina korkealla tasolla.
- **Piirivartiointien tilaukset ja valvonta**  
Piirivartiointien tilaukset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Valvonnan avulla voidaan varmistaa, että kaikki sovitut vartiointikierrokset tehdään täsmällisesti ja että mahdolliset poikkeamat raportoidaan viipymättä.
- **Palvelun laadun varmistaminen**  
Palvelun laadun varmistaminen toteutetaan säännöllisten seuranta kokouksien ja raportoinnin avulla. Palautteet analysoidaan ja niistä johdetaan tarvittavat kehitystoimenpiteet, jotta palvelun laatu pysyy korkealla tasolla.

### 8.3.1.3 Siirtoyhteydet

- Siirtoyhteyksien sopimushallinta, avaukset ja muutokset.
- Yhteyksien valvonta ja korjausten organisointi.

### 8.3.2 Palvelulupaus

Palveluntuottaja on sitoutunut tarjoamaan kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa ja varmuutta kiinteistöille. Asiakkaidemme turvallisuus on ykkösprioriteettimme kaikilla edellä mainituilla osa-alueilla.

## 9 OSA 4: ENERGIAJOHTAMINEN

Palveluntuottaja tuottaa Tilajalle rakennuskantaan liittyvät energiaohtamisen palvelut. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

1. Energiaraportointi ja analysointi
2. Energiatohokkuustoimenpiteet
3. KETS raportointi
4. Rakennusten energiatodistukset ja niiden hallinta
5. Ohjaus ja viestintä (mm. talvikauden alkaessa)
6. Resurssiviisuus
7. Kehittäminen

Kulutusseuranta ja lukematietoja ylläpidetään GM-järjestelmässä. Energiajohtamisen palveluita kehitetään yhteistyössä osapuolien kesken aktiivisesti. Työtä ohjaa Tilajan asettamat tavoitteet energiaohtamisen työlle. Palveluntuottaja huomioi tekemisessään myös käyttäjien tarpeet.

Palvelun tavoitteena on edistää mm. rakennusten ja niiden käytön aiheuttamien päästöjen kertymää, varmistaa taloudellinen ja tarkoituksenmukainen kulutus kiinteistökannassa sekä kehittää energiaohtamisen toimintaa aktiivisesti vastaamaan kaupungin resurssiviisuuden tiekartan määrittelemiä tavoitteita.

Palveluntuottaja osallistuu yhteistyössä Tilajan kanssa KETS-raportoinnin toteuttamiseen ja tukee Tilajan asettamien energiatohokkuussopimusten tavoitteiden saavuttamisessa. Energiatohokkuussopimuksista vastaa Tilaja. Tilaja vastaa yhteistyön johtamisesta sekä tavoiteasetannasta. Tavoitteet palvelulle määritellään vuosittain kesäkauden päättymisen jälkeen. Palvelun onnistumista arvioidaan Tilajan määrittämien tavoitteiden pohjalta.

Tavoiteasetannassa hyödynnetään yhteistyön yleisiä vaatimuksia ja tavoitteita osaluokohtaisesti, niin, että asetetut tavoitteet ovat mitattavia laadullisesti tai määrällisesti.

## 10 Liitteet

- Liite 1.2 Ylläpito: Vastuunrajataulukko  
Liite 1.3 Ylläpito: Hinnoittelun periaatteet