

Kiinteistöjen ylläpitopalveluiden palvelukuvaus

KAUPUNGINHALLITUS 1.6.2026

Sisällys

1 Yleistä.....	3
2 Lähtötiedot ja kiinteistönhoidon periaatteet.....	4
2.1 Huoltokirja.....	4
2.2 Kiinteistönhoidon ohjaus	4
2.3 Viranomaismääräysten mukaiset tarkastukset	4
2.4 Tarvike- ja materiaaliohjaus.....	5
2.5 Liputus ja lipun kunto.....	5
2.6 Ovien ja porttien avaaminen ja sulkeminen	5
2.7 Kiinteistön valvonta	5
2.8 Kiinteistön tilojen hoito	5
2.9 Haitallisten aineiden kartoitus	6
2.10 Kattolumien poistaminen.....	6
3 Sopimuksen aikainen toiminta.....	6
3.1 Kohteet.....	6
3.2 Tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyömenettelyt.....	6
3.3 Palvelun ja palvelutuotannon laadunvalvonta.....	6
3.4 Kiinteistökierrokset.....	7
3.5 Päivystys	8
3.6 Häiriö- ja poikkeustilanteet	8
3.7 TATE-järjestelmät.....	9
3.8 Palontorjuntajärjestelmät	9
3.9 Muut LVI-järjestelmät.....	10
3.10 Savunpoisto	10
3.11 Sähköjärjestelmät.....	10
3.12 Varavoima ja muut tekniset järjestelmät.....	12
3.13 Kunnossapidolliset pienkorjaustehtävät	12
3.14 Siivouksen laatukierrokset puhtauspalveluiden tuottajan siivoamissa kaupungin kohteissa	13
4 Ulkoalueiden hoito ja kunnossapito	13
4.1 Talvikunnossapito	13
4.2 Kesäkunnossapito	14

4.3 Leikkivälinehuolto.....	14
4.3.1 Hoidon ja kunnossapidon ympäristövaikutukset	14
5 Palvelutasot ja suorituskykymittarit (SLA ja KPI)	15
5.1 Vikailmoitukset ja korjausajat.....	15
5.2 Huoltotöiden toteuma	15
5.3 Ulkoalueiden kunnossapito.....	15
5.4 Raportointi ja seuranta.....	15
5.5 Asiakastyytyväisyys ja laadun seuranta	16

1 Yleistä

Mestaritoiminta Oy toimii ylläpidon palvelukokonaisuuden Palveluntuottajana ja sitoutuu tuottamaan palvelua Tilaajan määrittämän tahtotilan, laajuuden ja asettamien tavoitteiden mukaisesti. Palvelun toteuttamisen reunaehdoja määrittää osapuolten välinen palvelusopimus, tämä palvelukuvausdokumentti sekä kaupungin viranomaisten päätökset ja muut ohjeet.

Ylläpidon palvelukokonaisuutta johtaa Tilaajan roolissa Järvenpään kaupungin tilaomistus.

Kiinteistöhoitopalveluissa noudatetaan **KiinteistöRYL 2009**:n yleisiä laatuvaatimuksia.

Tässä palvelukuvauksessa mainitut kaikki kunnossapitotyöt kuuluvat palveluntuottajalle, jollei erikseen mainita, että työ kuuluu tilaajalle. Kiinteistöhoitopalveluiden avulla pidetään kiinteistön rakennusosat ja LVISA-tekniset järjestelmät toimintakunnossa. Kiinteistönhoidon on oltava säännöllistä ottamalla huomioon vuodenajan sekä viranomaismääräykset. Rakennuksen osia sekä teknisiä järjestelmiä ja laitteita tulee hoitaa ja huoltaa huoltokirjan mukaisesti turvallisella ja häiriöitä aiheuttamattomalla tavalla ja huomioida ilkkivaltariski toiminnassaan.

Hoitotehtävät ja havaitut viat tulee kirjata toimeksiantajan ylläpitämään kiinteistöhallintaohjelma Granlund Manageriin.

Kiinteistöjen käyttäjät voivat myös laittaa palvelupyynnön sopimukseen kuuluvista töistä. Erillis- tai lisätöitä voi tilata vain erillisellä ilmoituksella. Palvelupyynnot ja erikseen tilattavat lisätyöt tehdään Granlund Managerin kautta.

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 kolmansiin:

- KiinteistöRYL 2009 Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset
- Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007 -asiakirjaa
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE 2025 Palvelut – asiakirjaa
- Konsulttitoiminnan yleiset sopimusehdot KSE 2013 -asiakirjaa (RT 13-11143)

2 Lähtötiedot ja kiinteistönhoidon periaatteet

2.1 Huoltokirja

Kiinteistöhuollon huoltosuunnitelma on laadittu sähköiseen huoltokirjaan. Huoltokirja on kiinteistönomistajan tahtotila kiinteistöhuollon säännöllisistä toimenpiteistä. Huoltokirja sisältää rakennuksen hoidon, huollon ja kunnossapidon lähtötiedot, tavoitteet, tehtävät ja ohjeet kiinteistökohtaisesti. Huoltokirjan tulee perustua rakennuksen suunniteltuihin olosuhdetavoitteisiin ja muihin rakennuksen suunnittelussa käytettyihin lähtötietoihin.

Huoltokirjat dokumentoidaan kiinteistönhallintajärjestelmään (Granlund Manager), jossa niitä myös seurataan. Erillisiä tulosteita ei oteta sopimuksen liitetiedostoiksi.

Omistaja huolehtii kiinteistönhallintajärjestelmän ja huoltokalenterin ajantasaisuudesta (mm. laiterekisteri)

2.2 Kiinteistönhoidon ohjaus

Kiinteistöhoitoon ja kunnossapitoon liittyvät huolto- ja tarkastuskierrokset tehdään huoltokirjan mukaisesti. Tarkastuskierroksilla havaitut korjaustarpeet kirjataan huoltokirjaan, kunnossapitotyöt on suunniteltu ja vioista on raportoitu asianosaisille. Kiinteistönhoidon tilanne käydään läpi 4 kertaa vuodessa yhdessä tilaajan kanssa. Tilaajalla on rajaton pääsy kiinteistönhallintajärjestelmään, jossa ylläpidetään tietoa reaaliaikaisesti.

2.3 Viranomaismääräysten mukaiset tarkastukset

Tilatuissa sekä viranomaisten itse toteuttamissa tarkastuksissa on mukana tarvittaessa ylläpito-organisaation (palveluntuottaja) edustaja, ja tarkastuksista on raportoitu viipymättä huoltokirjaan ja ilmoitettu kiinteistönomistajan edustajille (tilaaja). Kiinteistön sähkölaitteisto on tarkastettu huoltokirjan ja määräysten mukaisesti. Sähkölaitteisto on turvallinen käyttää ja huollettu. Tilaaja vastaa sähkölaitteiston määräaikaistarkastuksista.

Viranomaistarkastusten kustannuksista huolehtii tilaaja. Palveluntuottaja on nimennyt tarvittaessa sähkönkäytönjohtajan.

Rakennusten hissit on tarkastettu huoltokirjan ja määräysten mukaisesti. Rakennuksen paloturvallisuus on tarkastettu huoltokirjan ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii viranomaisten tarkastusdokumentaation arkistoinnista sekä toimenpiteistä ja raportoi toteumasta tilaajalle.

Tilaaja arkistoi tarkastusten raportit kiinteistönhallintajärjestelmään. Palveluntuottaja osallistuu kiinteistöissä järjestettäviin turvallisuuskävelyihin.

2.4 Tarvike- ja materiaalihjaus

Tavanomaiset tarvike- ja materiaalihankinnat on hoidettu toiminnan vaatimusten ja kiinteistösuunnitelman mukaisesti. Kiinteistölle tulevat kiinteistönhoitoon ja -huoltoon liittyvät tavaralähetykset on vastaanotettu, toimitusten laatu ja määrä on tarkastettu sekä tarvittaessa reklamoitu. Tarvikkeet on varastoitu tilaajan osoittamiin varastotiloihin.

Kaikki materiaali- ja tarvikkekustannukset tilaajalle. Samoin kulut, jotka liittyvät materiaalin ja tarvikkeiden poistoon kohteilta.

2.5 Liputus ja lipun kunto

Liputukset suoritetaan virallisina ja vakiintuneina liputuspäivinä. Liputus muina päivinä, esim. merkkipäivät, suruliputus toteutetaan erillisveloituksella.

Liputus ja lipun kunnosta huolehtiminen on suoritettu yleisen ohjekortin KH 14-00392 Liputus mukaan. KH 14-00392 kortin ulkopuoliset liputukset tehdään erillislaskutettavana hinnaston mukaan.

2.6 Ovien ja porttien avaaminen ja sulkeminen

Määritetyt ovet ja portit on avattu ja suljettu toiminnan vaatimusten mukaisesti. Ovien ja porttien toiminta ja lukitus on varmistettu. Portteihin liittyvästä automaatiosta ja sen kustannuksista vastaa Tilaaja.

2.7 Kiinteistön valvonta

Kiinteistön valvonta on toteutettu lain, asetusten, määräysten ja järjestyssääntöjen mukaisesti omalta osaltaan.

Kiinteistössä on järjestetty toiminnan vaatimusten ja kiinteistön vaatimusten mukainen päivystys. Päivystäjällä on tarvittavat ohjeet, valtuudet ja välineet sekä riittävä ammattitaito.

2.8 Kiinteistön tilojen hoito

Tiloissa ei ole sinne kuulumattomia tavaroita tai roskia, ja kulkuväylät ovat vapaat. Kulkureiteille ei ole varastoitu tavaroita, poistumistiemerkinnät ovat kunnossa ja merkkivalot toimivat. Tiloissa on tilakohtaiset käyttöohjeet näkyvillä. Tilakohtaisten käyttöohjeiden

laadinta ja ylläpitovastuu on tilaajalla. Tilojen käyttäjä vastaa omalta osaltaan tilojen käytöstä ja materiaalien asianmukaisesta säilyttämisestä.

2.9 Haitallisten aineiden kartoitus

Tilaaja vastaa, palveluntuottajalta voi tilata erillishinnaston mukaisesti palvelua.

2.10 Kattolumien poistaminen

Lumi ja jää on poistettava katoilta kattomateriaalin ominaisuuksien, turvallisuusvaatimusten ja katon huoltosuunnitelman mukaisesti vahingoittamatta kattomateriaaleja tai katon varusteita. Lumilippojen ja kinostumien poisto katon reunoilta kuuluu normaalin ylläpitotyön piiriin. Suurempien lumimassojen poistoista sovitaan tilaajan kanssa erikseen.

3 Sopimuksen aikainen toiminta

3.1 Kohteet

Palvelu koskee Järvenpään kaupungin kaupunkikiinteistöjä. Sopimuksen liitteenä on listaus kohteista.

3.2 Tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyömenettelyt

Tilaajan tarkoituksena on hyvällä yhteistyöllä Palveluntuottajan kanssa kehittää kiinteistön käyttöä ja hoitoa. Toimintatapoja tarkastellaan säännöllisesti Tilaajan ja Palveluntuottajan välisissä kuukausipalaverieissa. Palveluntuottajan on sitouduttava tilaajan ja käyttäjien kanssa yhteistyöhön, jonka tarkoituksena on kiinteistönhoidon kehittäminen kohteessa.

3.3 Palvelun ja palvelutuotannon laadunvalvonta

Tilaajan suorittama valvonta

Palveluntuottajan toimintaa valvotaan ja yhteystietoluetteloa ylläpidetään ajantasaisesti. Sopimuksen vastaisesta toiminnasta, puutteista tai asetun laatutason alittamisesta, reklamoidaan kirjallisesti Tilaajan toimesta. Reklamaatiossa esitetään reklamaation syy ja annetaan aika, johon mennessä virhe tai puute on poistettava/korjattava sekä esitetään mahdolliset Tilaajan vaateet.

Tilaaaja valvoo palveluntuottajan työn suorituksen tasoa ja annettujen aikarajojen mukaista toteutumista. Tilaaaja edellyttää palveluntuottajalta säännöllistä tapahtuma- ja kuukausiraportointia. Laadunvalvonta ei vähennä palveluntuottajan vastuuta. Laatuvaatimusten vastaisesta lopputuloksesta reklamoidaan palveluntuottajalle.

- Tilaaaja valvoo palveluntuottajan toimintaa ja työn laatua seuraavin keinoin:
- Kohdekierrokset
- GM-huoltokirjan huolto-ohjelman tehtävien seuranta
- GM-huoltokirjaan jätettyjen palvelupyyntöjen toteuttamisen seuranta
- GM-huoltokirjan huolto-ohjelman käyttöpäiväkirjamerkintöjen seuranta
- Energian kulutuksen seuranta ja kulutuslukemien tallentaminen järjestelmään on tehty asianmukaisesti
- Palveluntuottajan kanssa yhteiset kohdekierrokset
- Tilaaajan tekemät ja ostamat laatuauditoinnit
- Yhteistyöpalaverit kuukausittain
- Asiakaspalautteet /reklamaatiot

Palveluntuottajan laadunvalvonta

Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelutuotantosuunnitelma, jossa on kuvattuna myös Palveluntuottajan oma laadunvalvonta ja siihen liittyvät kohdekierrokset.

Palvelutuotantosuunnitelmasta tulee lisäksi käydä ilmi toiminnan aloitukseen liittyvät asiat ja tehtävät, työnjohdon ja henkilöstön organisointi, henkilöstön tavoitettavuus, asiakaspalvelu ja palveluiden saatavuus sekä kuvaus yhteistyöstä Tilaaajan että kohteen käyttäjän kanssa. Palvelutuotantosuunnitelma esitetään tilaaajan hyväksyttäväksi ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Palveluntuottaja on velvollinen palvelusopimuksessa sovitulla sopimushinnalla tekemään huolellisesti kaikki sopimuksen edellyttämät tehtävät sopimuksessa määritellyn hoidon tason ja alalla noudatettavan hyvän kiinteistöhoitotavan mukaisesti.

Kaikissa teknisissä töissä on tavoitteena järjestelmien ja laitteiden pitkä elinikä ja kohtuulliset käyttökustannukset.

Palveluntuottajan on valvottava alihankkijoidensa työsuoritusta ja lopputulosta.

Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan Tilaaajan järjestämiin laatu- ja auditointikierroksiin. Osallistuminen kuuluu sopimushintaan.

3.4 Kiinteistökierrokset

Kiinteistön kunto tarkistetaan Palveluntuottajan toimesta säännöllisesti vuosittain laajalla kiinteistökierroksella. Mikäli tarkistuksessa huomataan poikkeamia tai muutoksia raportoi palveluntuottaja niistä tilaajalle.

Tilaaaja vastaa korjauksista, ja voi tilata näitä palveluntuottajalta. Tehtävät ovat kuvattu liitteenä olevassa huoltokirja liitteessä.

3.5 Päivystys

Palveluntuottaja järjestää kiinteistöille ympärivuorokautisen (24/7) päivystyksen, joka kattaa kaikki kiinteistöjen turvallisuuteen, käyttöön ja toimivuuteen liittyvät kiireelliset vikailmoitukset ja häiriötilanteet. Päivystyksen tulee olla jatkuvasti tavoitettavissa puhelimitse, ja päivystäjän tulee ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin viipymättä ilmoituksen vastaanottamisen jälkeen.

Päivystystilanteissa palveluntuottaja arvioi tilanteen kiireellisyyden ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä ja turvallisuuteen vaikuttavissa tilanteissa palveluntuottajan tulee saapua kohteeseen mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 1 tunnin kuluessa.

Päivystystoiminta tulee järjestää siten, että käytettävissä on riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä tarvittavat resurssit kaikissa tilanteissa. Kaikki päivystystehtävät kirjataan kiinteistönhallintajärjestelmään ja raportoidaan tilaajalle sopimuksen mukaisesti.

3.6 Häiriö- ja poikkeustilanteet

Palveluntuottajan tulee varautua kiinteistöjen käyttöä häiritseviin häiriö- ja poikkeustilanteisiin sekä varmistaa kiinteistöjen turvallinen käyttö ja toiminnan jatkuvuus kaikissa olosuhteissa. Poikkeustilanteita ovat muun muassa sähkökatkot, vesivahingot, lämmitysjärjestelmien häiriöt, palotilanteet, ilkivalta sekä poikkeuksellisten sääolosuhteiden aiheuttamat häiriöt.

Poikkeustilanteissa palveluntuottajan tulee käynnistää välittömät toimenpiteet henkilöturvallisuuden varmistamiseksi sekä estää vahinkojen laajeneminen. Tarvittaessa palveluntuottajan tulee hälyttää pelastusviranomaiset tai muut asiantuntijatahot sekä tiedottaa tilaajaa viipymättä merkittävistä häiriöistä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia riittävästä varahenkilö- ja resurssijärjestelyistä myös laajempien häiriötilanteiden hallintaan. Kaikki häiriö- ja poikkeustilanteet dokumentoidaan kiinteistönhallintajärjestelmään ja raportoidaan tilaajalle osana sopimuksen mukaista raportointia.

3.7 TATE-järjestelmät

TATE-järjestelmät sekä niihin liittyvät säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmät toimivat suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että rakennuksessa saavutetaan halutut olosuhteet energiatehokkaasti ja järjestelmien kunto säilyy. Kiinteistön TATE-järjestelmän käyttö- ja huolto-ohjeet on laadittu ja ne ovat osa huoltokirjaa. TATE-järjestelmän sekä niihin liittyvien säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmien elinkaari ja energiatehokas, häiriötön toiminta on varmistettu tekemällä määräaikaishuollot ajallaan huoltokirjan mukaisesti.

Tehtävä sisältää teknisten tilojen ylläpidon sekä tilojen siisteydestä huolehtimisen.

IV-kanaviston puhtaus tarkistetaan säännöllisin huoltokirjaan merkityin puhtaustarkastuksin. Keittiöiden rasvakanavat puhdistetaan vuosittain. Tilaaja tilaa puhdistuksen ja huolto varmistaa toteutumisen omalla seurannallaan.

TATE-järjestelmien ja -laitteiden merkinnät ovat paikoillaan asianmukaisesti. Turvallisuuteen liittyvät merkinnät täyttävät rakennusvalvonta- tai paloviranomaisen tai muun hyväksyvän osapuolen vaatimukset.

Lämpöpumppu toimii tarkoituksenmukaisesti ja toimintalämpötilat vastaavat tavoitteita.

Käyttöveden ominaisuudet kuten pH, puhtaus, väri ja lämpötila täyttävät lainsäädännön asettamat vaatimukset. Haitallisia aineita ei pääse jätevesien mukana viemäriverkostoon, luontoon tai jätevesiverkostoon. Vesi- ja viemärijärjestelmät sekä niihin liittyvät säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmät toimivat suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että kiinteistössä saavutetaan asetetut tavoitteet ja tavoitearvot energiatehokkaasti ja järjestelmien kunto säilyy.

Kiinteistön jätevedet on käsitelty siten, että niiden haitalliset epäpuhtaudet eivät aiheuta viemäriverkostolle haittaa ja vaurioita eikä niistä aiheudu ympäristön pilaantumista eikä sen vaaraa.

3.8 Palontorjuntajärjestelmät

- palontorjuntajärjestelmät ja niihin liittyvät säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmät toimivat luotettavasti ja tarkoituksenmukaisesti suunnitellulla tavalla
- laitteistoille on laadittu huolto- ja kunnossapito-ohjelma
- koestus-, toimintakoe-, huolto- ja kunnossapitotoiminta on järjestetty laitekohtaisen huolto-ohjeen ja viranomais määräysten mukaan
- käyttöönotto- ja määräaikaistarkastuksista on huolehdittu
- tarkastustodistukset säilytetään asianmukaisesti
- laitteistoille on nimetty hoitajat ja laitteistoista pidetään kunnossapitopäiväkirjaa

- sammutuslaitteistojen määräaikaistarkastuksessa on varmistettu, että laitteisto toimii ja laitteistoa on huollettu kunnossapito-ohjelman mukaan. Laitteisto on asennustodistuksen mukainen ja vastaa sille asetettuja tavoitteita. Laitteiston muutos-, laajennus- ja korjaustöistä on asianmukaiset tarkastustodistukset ja kohteessa on laitteiston kunnossapitoon tarvittavat välineet ja ohjeet.

3.9 Muut LVI-järjestelmät

Varavoimakoneen apujärjestelmät sekä sen säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmät toimivat suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että yleisen sähkönsaannin katkettua varavoimakone toimii ja alkaa syöttää sähkövirtaa. Varavoimakoneen apujärjestelmän määräaikaishuollot on tehty ajallaan.

3.10 Savunpoisto

Savunpoisto on toimintavalmis. Savunpoisto sekä siihen liittyvät säätö-, ohjaus- ja valvontajärjestelmät toimivat suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että tulipalotilanteessa palokaasut ja lämmin ilma poistuvat palotilasta ja kylmää ilmaa virtaa tilalle. Savunpoiston määräaikaishuollot on tehty ajallaan.

3.11 Sähköjärjestelmät

Lisäksi mitä yllä on TATE-järjestelmien vaatimuksesta lausuttu, on voimassa seuraavat erityisvaatimukset sähköjärjestelmille:

Sähköjärjestelmien huoltosuunnitelmat ovat osa huoltokirjaa ja täyttävät viranomaismääräykset ja standardit. Kaikki huoltosuunnitelman mukaiset huollot on suoritettava.

Johtoreitit ovat puhtaat. Kaapelihyllyjen ja valaisinripustuskiskojen taipuma kannatusvälillä ei ylitä arvoa 1:100 alas laskettujen kattojen yläpuolella eikä arvoa 1:200 näkyvissä olevissa paikoissa.

Hyllyt eivät ole päässeet kallistumaan tai kiertymään. Johtoteille ei ole jätetty käytöstä poistettuja kaapelointeja muutostöiden yhteydessä. Tehokaapelit eivät aiheuta häiriöitä tietoliikennekaapeleille.

Sähkön pääjakelujärjestelmät toimivat suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla energiataloudellisesti. Sähkönjakelu mittauksineen ja varavoiman tuottaminen on toteutettu häiriöttömästi sähköturvallisuutta ja voimassa olevia määräyksiä noudattaen.

Lakisääteiset määräaikaistarkastukset on tehty ja kirjattu esimerkiksi ST-kortin 51.23.01 mukaiselle pöytäkirjalomakkeelle.

Mittareiden ja virtamuuntajien tarkkuusluokat ovat standardin vaatimukset täyttäviä. Mittaukset ovat toimintakuntoiset ja paikkansapitävät.

Jos kiinteistössä on 20 kV-jakelujärjestelmät sähkölaitteistolle on nimetty käytönjohtaja.

Jos kiinteistössä on varavoimajärjestelmä, laitteistolla on huolto- ja käyttöohjeet tai kunnossapito-ohjelma ja nimetty vastuuhenkilö, joka valvoo mitä järjestelmään saa liittää ja kuinka paljon sitä saa kuormittaa.

LVI-kojeet, -laitteet ja -laitteistot toimivat suunnitellulla tavalla ja moitteettomasti, sekä moottoreiden pyörimissuunta on oikein.

Rikkinäisiä valaisimia ei ole, ja valaisimet ovat puhtaat. Valaisimet ovat toimintakuntoisia ja ohjaukset toimivat suunnitellusti. Yleisvalaistus sekä ulko- ja aluevalaistus ovat toimintakunnossa ja valaistustasot riittävät. Poistumisvalaistusjärjestelmät ovat toimintakunnossa. Poistumisvalaistusjärjestelmällä on vastuuhenkilö ja kunnossapito-ohjelma.

Sähkölämmitysjärjestelmät ja -laitteet sekä suoja- ja turvajärjestelmät ovat toimintakuntoisia.

Puhelinjärjestelmän käyttö on turvallista, puheen siirto ja toisto on hyvä ja häiriötön. Viestintäjärjestelmän käyttö on turvallista, hyvälaatuinen kuva- ja äänentoisto, ei tuota häiriöitä muihin järjestelmiin.

Merkinantojärjestelmä toimii luotettavasti ja turvallisesti normaaleissa käyttötilanteissa.

Turvallisuusjärjestelmät toimivat tarkoituksenmukaisesti, luotettavasti, turvallisesti ja käyttötarkoituksensa mukaisesti.

Paloilmoitinjärjestelmä toimii niin, että paloilmoitus saadaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, se välittyy eteenpäin suunnitellusti eikä aiheuttomia hälytyksiä synny.

Palosuojelulaitteet toimivat normaali- sekä poikkeusolosuhteissa pelastusviranomaisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Järjestelmä on aina käyttövalmis myös sähkökatkosten aikana.

Yleiskaapelointi säilyttää sille määritellyt suorituskykyvaatimukset ja sen tietojen kirjaus on ajan tasalla niin kiinteän kaapeloinnin asennusten, tuotteiden, testauksen, ristikytkentä- ja liitäntäkaapeleiden osalta. Kiinteistön omistaja tai haltija säilyttää edellä mainitut tiedot talojakamossa tai muussa turvallisessa paikassa. Tietojen pitää olla saatavissa viivytystä esim. mahdollisten kytkentä- ja huoltotöiden yhteydessä.

Integroidut ja automaatiojärjestelmät toimivat häiriöttä ja luotettavasti erilaisissa normaalikäyttötilanteissa.

3.12 Varavoima ja muut tekniset järjestelmät

Varavoimakoneen apujärjestelmät toimivat siten, että sähkökatkon aikana virransyöttö käynnistyy luotettavasti. Automaatio- ja yleiskaapelointijärjestelmät toimivat häiriöttömästi ja niiden dokumentaatio pidetään ajan tasalla.

3.13 Kunnossapidolliset pienkorjaustehtävät

Kunnossapidolliset pienkorjaustehtävät sisältävät kiinteistöjen päivittäiseen ylläpitoon liittyviä korjaus-, asennus- ja kunnostustöitä, joiden tarkoituksena on ylläpitää rakennusten, tilojen, varusteiden ja piha-alueiden käyttökuntoa, turvallisuutta sekä estää vaurioiden laajeneminen.

Tehtäviin kuuluvat muun muassa:

- rakennusosien, pintojen ja rakenteiden pienimuotoiset korjaukset ja kunnostukset
- ovien, ikkunoiden, lukitusten, heloitusten ja kiintokalusteiden säätö-, korjaus- ja vaihtotyöt
- kalusteiden, varusteiden ja kiinteiden rakenteiden korjaukset sekä pienimuotoiset asennustyöt
- asiakkaiden pyytämät apuväline- ja turvavarusteasennukset sovittuihin kohteisiin
- ulkoalueiden rakenteisiin, varusteisiin ja kalusteisiin liittyvät kunnossapitotyöt
- kausikunnostuksiin liittyvät pienkorjaus- ja kunnostustoimenpiteet
- palvelupyyntöihin perustuvat kunnossapito- ja korjaustehtävät
- kiinteisiin kalusteisiin sekä tarvittaessa erikseen sovittuihin irtokalusteisiin liittyvät korjaukset ja kunnostukset
- havaitut turvallisuuspuutteiden korjaukset sekä väliaikaiset suojaus- ja varmistustoimenpiteet.

Kunnossapidolliset pienkorjaustyöt toteutetaan siten, että kiinteistöjen käyttö, turvallisuus ja toiminnallisuus säilyvät. Havaitut korjaustarpeet, tehdyt toimenpiteet ja jatkotoimenpiteitä vaativat havainnot kirjataan kiinteistönhallintajärjestelmään tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Kunnossapidollisiin pienkorjaustehtäviin eivät kuulu laajat peruskorjaus-, muutostyö- tai investointihankkeet eivätkä sellaiset korjaukset, jotka edellyttävät erillistä suunnittelua, urakointia tai tilaajan erillistä päätöstä.

3.14 Siivouksen laatukierrokset puhtauspalveluiden tuottajan siivoamissa kaupungin kohteissa

Laatukierrokset tehdään arvioidusti 1–2 kertaa vuodessa, mutta kaupunki ei sitoudu mihinkään vähimmäistilaukseen. Mestaritoiminta Oy tekee laatukierroksen kaikissa erillisen kohdelistauksen mukaisissa kohteissa kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti, puhtauspalveluntuottajan toimittama siivousaikataulu huomioiden. Laatukierros tehdään kunkin kohteen siivouksen jälkeen.

Mestaritoiminta Oy raportoi tekemänsä laatukierroskäynnin kaupungin antaman ohjeistuksen mukaisesti. Raportissa tulee esittää yhteenveto laatukierroksista kohteittain. Yhteenveto käsitellään kaupungin ja Mestaritoiminta Oy:n kanssa seurantapalaverissa.

4 Ulkoalueiden hoito ja kunnossapito

Palveluntuottaja vastaa kunnossapidon toiminnasta ja valvonnasta kokonaisuudessaan. Palveluntuottajan tarkastuksissa ilmenneet turvallisuutta vaarantavat vauriot ja puutteet korjataan välittömästi ja muut viat korjataan vaatimuksia vastaaviksi lyhyen ajan kuluessa.

4.1 Talvikunnossapito

Kiinteistöpihojen koneelliset lumityöt tulee olla tehtynä 12 tuntia aurasrajan täyttymisen jälkeen. Aurasraja on 5 cm tai loskanpoistoa tehdään aina tarvittaessa. Viikonloppuisin aurasraja on 8 cm.

Koneelliset lumityöt suoritetaan virallisilla kulkuväylillä ja pysäköintialueilla. Rajauksena koulu- ja päiväkotien piha-/leikkialueet.

Käsilumityöt tulee olla tehtynä työpäivän aikana. Ulko-ovet ja portit ovat avattavissa. Koulun- tai päiväkodinpihan aurausta ei suoriteta aukioloaikoina. Poikkeustapauksissa aurataan mahdollisesti aukioloaikoina p-alueita. Auraus tapahtuu iltaisin ja öisin.

Hiekoitus tehdään viikolla työpäivän aikana tai 8 tunnin aikana todetun liukkauden jälkeen, mutta koulujen välitunneilla ei aluetta hiekoiteta. Hiekoitetaan huolella ovien edustat ja kulkuväylät.

Hiekoitukseen käytetään 3–6 mm, telttakuivattua sepeliä. Suolaa ei käytetä. Tärkeintä on varmistaa piha-alueiden turvallisuus.

4.2 Kesäkunnossapito

Sidottujen pintojen pesu ja hiekoitushiekan poisto

Urakka suoritetaan häiritsemättä kiinteistöjen toimintaa. Koulujen pihoilla työt suoritetaan ennen klo 7.00 ja klo 16.00 jälkeen. Työt voidaan hoitaa myös pyhinä tai kohteiden ollessa suljettuina.

Urakan ajankohta on keväällä lumien sulettua ja pakkasten loputtua. Tilaaja ja urakoitsija sopivat urakan aloittamisesta. Työn tulee olla valmis vuosittain 1.5. mennessä sään näin salliessa. Mahdollisten lumikasojen pohjat käydään puhdistamassa niiden sulamisen jälkeen.

Viherrakenteet

Viherrakenteet pitävät sisällään:

- Nurmikot (40...120 mm)
- Puut
- Pensaat ja köynnökset
- Perennat, ryhmäruusut, sipuli- ja mukulakasvit, ryhmäkasvit

Lisäksi hoidetaan päällysrakenteet:

- Sidotut päällysteet
- Sitomattomat päällysteet

Kaikkien rakenteiden hoidossa noudatetaan hoitoluokkaa A2. Viitaten Kiinteistö RYL 2009, kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset.

Haittalajien poisto suoritetaan erillisveloituksena mm. kurturuusut, espanjasiruetana tms.

4.3 Leikkivälinehuolto

Leikkivälineiden turvallisuutta valvoo TUKES ja se on kuluttajaturvallisuuslain alaista toimintaa yleisillä leikkipaikoilla. Noudatetaan SFS-EN 1176 standardeja.

4.3.1 Hoidon ja kunnossapidon ympäristövaikutukset

Työkoneet ovat ehjiä ja vähäpäästöisiä. Käytettävät aineet ovat ympäristöystävällisiä ja niitä käytetään ohjeiden mukaisesti.

5 Palvelutasot ja suorituskykymittarit (SLA ja KPI)

Palveluntuottajan toimintaa ohjataan ja seurataan määriteltyjen palvelutasojen (SLA) ja suorituskykymittareiden (KPI) avulla. Mittareiden tarkoituksena on varmistaa palvelun laatu, läpinäkyvyys sekä jatkuva kehittäminen. Toteumaa seurataan kiinteistönhallintajärjestelmän (Granlund Manager) kautta sekä kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee täyttää seuraavat vähimmäisvaatimukset:

5.1 Vikailmoitukset ja korjausajat

- Kriittisiin vikoihin reagoidaan 1 tunnin kuluessa ja korjaus aloitetaan viipymättä, kuitenkin viimeistään 4 tunnin sisällä.
- Kiireellisiin vikoihin reagoidaan 4 tunnin kuluessa ja korjaus suoritetaan 24 tunnin sisällä.
- Normaaleihin vikailmoituksiin reagoidaan yhden työpäivän kuluessa ja korjaus tehdään 3–5 työpäivän sisällä.

5.2 Huoltotöiden toteuma

- Kaikki huoltokirjan mukaiset määräaikaishuollot toteutetaan ajallaan (tavoitetaso 100 %).

5.3 Ulkoalueiden kunnossapito

- Talvikunnossapidon toimenpiteet (auraus, hiekoitus) toteutetaan määriteltyjen aikarajojen puitteissa vähintään 98 % toteumalla.
- Turvallisuuteen liittyvät puutteet korjataan välittömästi niiden havaitsemisen jälkeen.

5.4 Raportointi ja seuranta

- Palvelupyynnöt ja toimenpiteet kirjataan reaaliaikaisesti kiinteistönhallintajärjestelmään.
- Kuukausiraportti toimitetaan tilaajalle viimeistään kuukauden päättymistä seuraavan viiden (5) arkipäivän kuluessa.
- Poikkeamista ja merkittävistä häiriöistä ilmoitetaan tilaajalle viipymättä.

5.5 Asiakastyytyväisyys ja laadun seuranta

- Asiakastyytyväisyyden tavoitetaso on vähintään 4,0 (asteikolla 1–5).
- Palvelun laatua seurataan reklamaatioiden määrällä sekä auditointien tuloksilla, joiden tulee osoittaa jatkuvaa parantamista.

Palveluntuottajan tulee seurata mittareiden toteumaa säännöllisesti ja ryhtyä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin, mikäli asetetut tavoitetasot eivät täyty. Tilaajalla on oikeus tarkastaa mittaritiedot ja käyttää niitä palvelun laadun arvioinnissa sekä sopimuksen mukaisessa ohjauksessa.