

Palvelu- ja kumppanuussopimus
Kiinteistöjohtamisen, ylläpidon ja rakennuttamisen palvelujen tuottamisesta

Liite 1.1

Palvelukuvaus: Kiinteistöjohtamisen palvelut

1.6.2024

ALUSTAVA LUONNOS

Sisällysluettelo

1	Kiinteistöjohtaminen.....	4
2	Kiinteistöjohtamisen palveluosa-alueet.....	4
3	Kiinteistöjohtamisen lähtökohdat ja saatavuus.....	4
3.1	Lähtökohdat ja saatavuus.....	4
3.2	Käyttäjyhteistyö.....	5
3.3	Raportointi.....	5
3.4	Talousarvio ja seuranta.....	5
4	Kiinteistöjohtamisen yleiset tehtävät.....	6
4.1	Rahaliikenne.....	6
4.2	Kirjanpito ja tilinpäätös.....	6
4.3	Asiakaspalvelu.....	6
4.4	Kiinteistöhallintajärjestelmän käyttö.....	7
4.5	Viestintä.....	7
5	OSA 1: KOHDEJOHTAMISPALVELU	7
5.1	Asiakas- ja käyttäjälähtöinen toiminta.....	7
5.2	Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttäminen.....	8
5.3	Talouden ja toiminnan hallinta.....	9
5.4	Valvonta- ja auditoinnit.....	11
6	OSA 2: HANKINNAT	11
7	Osa 3: TURVALLISUUS	13
7.1	Palontorjuntajärjestelmät.....	13
7.2	Palvelun sisältö.....	14
7.2.1	Paloilmoitin- palovaroitinjärjestelmien ylläpito.....	14
7.2.2	Hälytyksensiirtoyhteydet (Valvonta- ja hälytyslinjat).....	15
7.2.3	Turvavalaistusjärjestelmät ja poistumistievalaistus.....	16
7.2.4	Automaattiset sammutusjärjestelmät (Sprinkleri-, Vaahto-, Argon- järjestelmät).....	16
7.2.5	Alkusammutuskalusto (Käsiammuttimet ja pikapalopostit).....	17
7.2.6	Savunpoistojärjestelmät.....	18
7.2.7	Viranomaistarkastukset (Palotarkastukset).....	18
7.2.8	Palvelulupaus.....	19
7.3	Kiinteistöturvallisuusjärjestelmät.....	19
7.4	Palvelun sisältö.....	19
7.4.1	Kameravalvontajärjestelmät.....	19

7.4.2	Rikosilmoitinjärjestelmät	20
7.4.3	Poistumisturvallisuus.....	21
7.4.4	Varavoimajärjestelmät	22
7.4.5	UPS- Järjestelmät.....	22
7.4.6	Väestönsuojat ja varusteet.....	23
7.4.7	Palvelulupaus.....	23
7.5	Turvallisuuspalvelut (Käyttäjäturvallisuus).....	23
7.6	Palvelun sisältö	24
7.6.1	Avainhallintapalvelut.....	24
7.6.2	Vartiointipalvelut	24
7.6.3	Siirtoyhteydet	25
7.6.4	Palvelulupaus.....	25
8	OSA 4: ENERGIAJOHTAMINEN	25
9	OSA 5: TIEDOLLA JOHTAMINEN	26
10	OSA 6: VUOKRASOPIMUKSET JA VUOKRARESKONTRA.....	28
11	OSA 7: YMPÄRISTÖPALVELUT.....	29
11.1	Jätehuollon seuranta	29
11.2	Kiinteistöjen käyttäjien opastus ja koulutus	29
12	OSA 8: KIINTEISTÖLIITTYMÄT	30
13	OSA 9: SISÄILMA-ASIAT	31
13.1	Palvelun kuvaus.....	32
14	Liitteet.....	33

1 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 laatutason mukaista palvelua
3. **Sitoutuminen** – Palveluntuottaja sitoutuu omalla toiminnallaan myötävaikuttamaan Tilaajan kiinteistövarallisuuden arvon säilyttämiseen sekä toiminnallaan tavoittelemaan kaupungin asettamia tavoitteita
4. **Arvo** – Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan Tilaajalle yhteistyössä verkoston ja sidosryhmien avulla kaupungille lisäarvoa tuottavaa palvelua, jossa päämääränä on kaupungin kokonaisedun toteutuminen

2 Kiinteistöjohtamisen palveluosa-alueet

Kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuus koostuu alla kuvatuista osa-alueista:

1. Osa 1: Kohdejohtamispalvelu
2. Osa 2: Hankinnat
3. Osa 3: Turvallisuus
4. Osa 4: Energiajohtaminen
5. Osa 5: Tiedolla johtaminen
6. Osa 6: Vuokrasopimukset ja vuokraeskontra
7. Osa 7: Ympäristöpalvelut
8. Osa 8: Kiinteistöliittymät
9. Osa 9: Sisäilma-asiat

3 Kiinteistöjohtamisen lähtökohdat ja saatavuus

3.1 Lähtökohdat ja saatavuus

Kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuutta johtaa Tilaajan roolissa Järvenpään kaupungin tilaomistus.

MestariToiminta Oy toimii kiinteistöjohtamisen palvelukokonaisuuden Palveluntuottajana ja sitoutuu tuottamaan palvelua Tilaajan määrittämän tahtotilan, laajuuden ja asettamien tavoitteiden mukaisesti. Palvelun toteuttamisen reunaehdoja määrittää tämä palvelukuvaus dokumentti.

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

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

3.2 Käyttäjyhteistyö

Palveluntuottaja huomioi kaikessa toiminnassaan tilojen käyttäjät ja sitoutuu toimimaan käyttäjälähtöisesti.

3.3 Raportointi

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

Palveluntuottaja raportoi tavoitteiden etenemisestä Tilaajalle vähintään puolivuositain tai erikseen sovitun aikataulun ja yhteisesti sovittujen raportointikäytänteiden mukaisesti.

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

3.4 Talousarvio ja seuranta

Kiinteistökohtaiset budjetit laatii Palveluntuottaja oman palvelunsa osalta, ja ne perustuvat edellisen vuoden toteumiin ja tulevan vuoden arvioon, jotka perustuvat kohteen tulevan vuoden toimintaan (sekä käyttäjän toiminta että kiinteistönhuollon toiminta) ja nykyiseen kuntoon. 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
 - Mestari toiminnasta riippumattomat ylläpitokustannukset ovat nousseet ja odotettavissa on, että työvoiman kustannukset nousevat entisestään. Kustannustason tarkastus tehdään tilastokeskuksen kokoaman kiinteistön ylläpidon kustannusindeksin mukaan. Tarkastus on ollut aikaisempina vuosina noin 1,5 %.
- 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 kiinteistökohtaiset budjetit ja ohjaa tarvittaessa budjetointia.

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

4 Kiinteistöjohtamisen yleiset tehtävät

4.1 Rahaliikenne

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

4.2 Kirjanpito ja tilinpäätös

Kirjanpito on hoidettava kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön sekä hyvän kirjanpitoalan 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.

4.3 Asiakaspalvelu

Käyttäjät ovat ensimmäisenä yhteydessä vikojen ja ongelmien sattuessa asiakaspalveluun, jonka puhelinpalvelu on auki erikseen määriteltyinä 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 suoriteikatavoitteet on määritelty muissa sopimuskokonaisuuksissa.

Palveluntuottajan vastuulla on järjestää ns. hätätilauksiin 24/7 asiakaspalvelu. Hätätoimenpiteisiin reagoidaan välittömästi myös viikonloppuina ja pyhäaikoina.

4.4 Kiinteistöhallintajärjestelmän käyttö

Tilajalla 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.

4.5 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.

5 OSA 1: KOHDEJOHTAMISPALVELU

Palveluntuottaja tuottaa Tilajalle rakennuskantaan liittyvät kohdejohtamispalvelut. Tämä tarkoittaa käytännössä toimintamallia, jossa jokaiselle asiakaskohteelle on nimetty 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

Tekemisessä ja tehtävien hallinnassa hyödynnetään kiinteistöhallintajärjestelmää. Kohdejohtamispalvelukokonaisuutta kehitetään yhteistyössä osapuolien kesken aktiivisesti. Työtä ohjaa Tilajan 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.

5.1 Asiakas- ja käyttäjälähtöinen toiminta

- Asiakaspalvelu

- Viestintä ja tiedottaminen
- Käyttäjyhteistyö
- Käyttäjätarpeiden huomioiminen
- Käyttäjäohjaus

5.2 Kiinteistövarallisuuden arvon säilyttäminen

- Järjestelmien hyödyntäminen – tiedolla johtaminen
- Raportointi
- Kunnossapitotyöt, raja-arvon alittavat
- Kulutusseuranta, kuukausiseuranta
- Kiinteistökehittäminen, toiminnan kehittäminen
- Pitkän tähtäimen suunnitelma (PTS), osallisuus kohdekiertojen ja käyttäjätarpeiden osalta

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)

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.

Tilaa 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 Optimazessa. Esim. muutostöiden jälkeiset pohjakuvapäivitykset.

Kiinteistösalkutus

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.

5.3 Talouden ja toiminnan hallinta

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

- Talousarviot
- Talouden seuranta
- Laskujen tarkastus tarvittavilta osin
- Sopimushallinta
- Kiinteistöjen toimintaan liittyvien tehtävien hallinta

Budjetit ja kustannusseuranta toteutetaan kaupungin ohjeistamalla tavalla kaupungin järjestelmässä (nykyisin Optimaze).

Sopimushallinta

Kohdeisännöitsijä vastaa salkkunsa sopimushallinnasta ylätasolla. Näitä ovat mm. kiinteistöliittymät, vuokrasopimukset ja vartiointisopimukset. Tämän toteutusta tukee Palveluntuottajan toteuttama kiinteistöliittymäpalvelu.

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.

Vakuutukset

Kiinteistön vakuutusturvan tulee olla toiminnan tarpeiden ja omistajan tavoitteiden mukaan mitoitettu. Toiminnan tulee olla vakuutus sopimusten ehtojen mukaista. Vakuutustapahtumista on haettava vakuutusehtojen mukaiset korvaukset. Vakuutustapahtumat on dokumentoitava asianmukaisesti.

Ilmoitusten laatiminen

Kiinteistöjen lakisääteiset ja sopimukseen perustuvat ilmoitukset on hoidettava ajoissa ja asianmukaisesti. Kaupungin kiinteistöyhtiöiden yhtiöjärjestystietojen, toimihenkilöiden ja tilintarkastajien tiedot tulee olla ajan tasalla kaupparekisterissä.

Lainsäädäntö ja kunnalliset/alueelliset suunnitelmat

Kiinteistöön vaikuttavat kunnalliset ja alueelliset suunnitelmat ja tapahtumat sekä kiinteistön toimintaan vaikuttavat lainsäädännön muutokset on huomioitava toiminnassa.

Tila- ja kalustemuutokset

Tila- ja kalustemuutokset sekä muutot on suunniteltava ja toteutettava sovitulla tavalla ilman tarpeetonta viivytyksiä. Muutoissa ja kalustemuutostoteutuksissa hyödynnetään kaupungin organisaatiota ja tarvittavilta osin yhteistä yhteistyökumppaniverkostoa.

Asiakirjahallinta

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. Kiinteistömanageri 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.

5.4 Valvonta- ja auditoinnit

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

Kiinteistökierrokset/ katselmukset

Kohdeisännöitsijä 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

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

6 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 tavoiteaikatauluissa on mahdollista.

Hankintojen toteuttamista ohjaa Tilaajan asettamat tavoitteet. Kaikista hankinnoista, jotka ylittävät kokonaisarvoltaan 500 000 € laaditaan kaupungilla käytössä olevan hankintatavan mukaisesti hankinnan esiselvityslomake (Liite osa 2 - Hankinnat esiselvityslomake). 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 vaatimusten 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 määritellyt 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.

7 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 suoje luohjeiden vaatimukset.

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

Rakennuksien turvallisuustason tulee soveltuvin osin täyttää Finanssialan paloturvallisuutta sekä murtosuoja 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.

7.1 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.

7.2 Palvelun sisältö

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

7.2.1 Paloilmoitin- palovaroitinjärjestelmien ylläpito

Kuukausikoestukset:

Palveluntuottaja suorittaa kuukausittaiset koestukset paloilmoitinjärjestelmälle varmistaakseen sen toimintakunnon.

Palveluntuottaja suorittaa paloilmoittimen hälytystoiminnon, varmentaa hälytysäänet ja -valot sekä tekee tarvittavat testit järjestelmän osille.

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 järjestää vuosittaiset huoltotoimenpiteet paloilmoitinjärjestelmälle yhteistyössä valmistajan suositusten ja alan standardien mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii tarvittavien osien vaihdosta ja järjestelmän päivityksistä tarvittaessa.

Määräaikaistarkastukset:

Palveluntuottaja huolehtii järjestelmien määräaikaistarkastukset 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.

Päivitykset ja uudelleenarviointi:

Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti alan kehitystä ja tarjoaa päivityksiä ja uudelleenarviointeja palontorjuntajärjestelmiin varmistaa niiden vastaavuuden nykyisiin turvallisuusstandardeihin.

Dokumentointi

Palveluntuottaja tallentaa kaikki ylläpitotoimenpiteitä koskevan dokumentaation sähköiseen kiinteistönhallintajärjestelmään.

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. Samoin Palveluntuottaja huolehtii, että kaikki sopimukset ja tiedot ovat ajan tasalla.

7.2.2 Hälytyksensiirtoyhteydet (Valvonta- ja hälytyslinjat)

Hälytyksensiirtolaitteet

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

Sopimushallinta

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

7.2.3 Turvavalaistusjärjestelmät ja poistumistievalaistus

Säännölliset tarkastukset ja testaukset:

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

Huolto ja korjauspalvelut:

Palveluntuottaja järjestää kattavat huolto- ja korjauspalvelut, jotka pitävät järjestelmät optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistaakseen häiriöttömän toiminnan.

Päivitykset ja uudelleenarviointi:

Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti alan kehitystä ja tarjoaa päivityksiä ja uudelleenarviointeja palontorjuntajärjestelmiin varmistaakseen niiden vastaavuuden nykyisiin turvallisuusstandardeihin.

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.

7.2.4 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 organisoii kattavat huolto- ja korjauspalvelut, jotka pitävät järjestelmät optimaalisessa kunnossa. Palveluntuottaja reagoi nopeasti mahdollisiin vikoihin tai ongelmiin varmistaakseen häiriöttömän toiminnan.

Päivitykset ja uudelleenarviointi:

Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti alan kehitystä ja tarjoaa päivityksiä ja uudelleenarviointeja automaattisille sammutusjärjestelmille varmistaakseen niiden vastaavuuden nykyisiin turvallisuusstandardeihin.

Määräaikaistarkastukset:

Palveluntuottaja organisoii järjestelmille lakisääteiset tarkastukset säännöllisin 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.

7.2.5 Alkusammutuskalusto (Käsisammuttimet ja pikapalopostit)

Säännölliset tarkastukset ja testaukset:

Palveluntuottaja suorittaa säännölliset tarkastukset ja testaukset alkusammutuskalustolle 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 huolehdimme myös, että sammuttimet ja pikapalopostit on merkitty asianmukaisesti kohteissa.

7.2.6 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 suoritettut toimenpiteet Granlund Manageri-alustalle, mukaan lukien tarkastusten tulokset, tehdyt huollot ja testaukset sekä korjaukset.

7.2.7 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.

7.2.8 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 ja hyvinvoinnin.

7.3 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 kokonaisvaltaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii myös poistumisturvallisuudesta ja osallistuu aktiivisesti turvallisuuskävelyihin ja muihin kohdekierroksiin sekä puuttuu epäkohtiin viipymättä.

7.4 Palvelun sisältö

7.4.1 Kameravalvontajärjestelmät

Säännölliset tarkastukset:

Palveluntuottaja suorittaa säännölliset tarkastukset kuukausittain kameravalvontajärjestelmille varmistakseen niiden toimintakunnon ja tehokkuuden. Tarkastukset kattavat kameroiden kunnon, tallennuslaitteiston ja verkkoyhteyden sekä aikavyöhyke oikeellisuuden.

Huolto ja korjauspalvelut:

Palveluntuottaja järjestää järjestelmien kattavat huolto- ja korjauspalvelut, 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 Tilaaajan 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 käyttöönottovaiheessa sekä loppudokumentoinnista.

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.

Keskitetty kameravalvontapalvelimet:

Palveluntuottaja huolehtii keskitetyn palvelinratkaisun sopimushinnasta ja ylläpidosta kokonaisuudessaan.

7.4.2 Rikosilmoitinjärjestelmät

Säännölliset tarkastukset:

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

Huolto ja korjauspalvelut:

Palveluntuottaja tarjoaa kattavat huolto- ja korjauspalvelut, 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 Tilajan 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.

7.4.3 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 turvallisuuskierroksiin 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.

7.4.4 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 suoritettut toimenpiteet laitteelle Granlund Manageriin sekä laitteiston käyttöpäiväkirjaan.

7.4.5 UPS- Järjestelmät

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 tarkastuksen.

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.

7.4.6 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 laatii väestönsuojien käyttöönottosuunnitelmat kohdekohtaisesti. Palveluntuottaja auttaa muiden asiakirjojen ylläpitämisessä sekä arkistoi turvallisuuteen liittyvän dokumentaation.

Väestönsuojien käyttöönotto

Palveluntuottaja vasta väestönsuojien käyttöönoton johtamisesta kriisitilanteessa.

Palveluntuottajalla on käytössä Tilaaajan resurssia tehtävän suorittamiseksi.

7.4.7 Palvelulupaus

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

7.5 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.

7.6 Palvelun sisältö

7.6.1 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.

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 kulkutunnisteet 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.

7.6.2 Vartiointipalvelut

- Hälytyskeskuspalveluiden organisointi ja ohjaus.
- Hälytyskäyntiraportointien valvonta.
- Laskutarkastus ja ohjaus oikealle taholle maksettavaksi.
- Lisävartiointien tilaukset ja valvonta.
- Piirivartiointien tilaukset ja valvonta.

7.6.3 Siirtoyhteydet

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

7.6.4 Palvelulupaus

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

8 OSA 4: ENERGIAJOHTAMINEN

Palveluntuottaja tuottaa Tilaajalle rakennuskantaan liittyvät energiajohtamisen 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 Tilaajan asettamat tavoitteet energiajohtamisen 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 energiajohtamisen toimintaa aktiivisesti vastaamaan kaupungin resurssiviisuuden tiekartan määrittelemiä tavoitteita.

Palveluntuottaja osallistuu yhteistyössä Tilaajan kanssa KETS-raportoinnin toteuttamiseen ja tukee Tilaajan asettamien energiatoimintasuunnitelmien tavoitteiden saavuttamisessa. Energiatoimintasuunnitelmista vastaa Tilaaja.

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.

9 OSA 5: 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 ylätasoina tavoitteena on ollut kehittää Järvenpään kaupungin strategian mukaista tiedolla johtamisen toimintamallia.

Yleisellä tasolla on tärkeää, että järjestelmän omistajuus/pääkäyttäjyys 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 käyttöönotto 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 Mestari toiminnan 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 MestariToiminnan sisäisten prosessien uudelleenjärjestelyjä.

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

MestariToiminnan pääkäyttäjän rooli

Pääkäyttäjäroolissa paneudutaan uuden strategisen tavoitteen implementointiin. Ilman sisäistä pääkäyttäjää / projektipäällikköä ohjelmiston tietosisällön kehittäminen, uusien ominaisuuksien käyttöönotot sekä sisäisten prosessien kehitys ei ole mahdollista. 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 pääkäyttäjäyyden 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).

10 OSA 6: VUOKRASOPIMUKSET JA VUOKRARESKONTRA

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

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

Vuokrasopimukset laaditaan vuokrasopimus pohjalle ja niitä hallinnoidaan Optimazessa. Tilaja 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 mukaiseksi.

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 Tilajan kanssa.

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.

11 OSA 7: YMPÄRISTÖPALVELUT

Palveluntuottaja tuottaa Tilajalle rakennuskantaan liittyvät ympäristöpalvelut. Palvelukokonaisuus sisältää seuraavat tehtäväkokonaisuudet

1. Jätehuollon seuranta
2. Kiinteistön käyttäjien opastus ja koulutus

11.1 Jätehuollon seuranta

Jätehuollon suunnittelu ja koordinointi sekä jätehuoltotoimijan toiminnan ohjaus yhteistyössä Tilajan 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

11.2 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

12 OSA 8: KIINTEISTÖLIITTYMÄT

Palveluntuottaja tuottaa Tilajalle 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 kestävän kehityksen periaatteet (mm. energiatehokkuus, hiilineutraalius).

Palvelun tavoitteena on huolehtia kiinteistöihin liittyvien kiinteistöliittymien kokonaisuudesta.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään kiinteistöliittymiin liittyvää toimintaa yhteistyössä Tilajan kanssa.

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.

13 OSA 9: 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 sisäilmapaauksessa 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.

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.

13.1 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
- työsuojeluvaltuutettu
- 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 (Liite osa 9 - Sisäilmaprosessi).

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.

14 Liitteet

Liite 1: Vastuunjakotaulukko

Liite osa 2 - Hankinnat esiselvityslomake

Liite osa 4 - Energijohtamisen palvelut

Liite osa 6 - Ulosvuokrausprosessi

Liite osa 9 - Sisäilmaprosessi