

Kasvatuksen ja opetuksen
palvelukokonaisuuden ruokapalvelut, 10532-
2022

Sisältö

1. Sopijapuolet	1
2. Yhteyshenkilöt	1
3. Sopimuksen tausta, tarkoitus ja kohde	2
4. Sopimuksen voimassaoloaika	2
5. Sopimushinnat	3
6. Laskutus ja maksuehto	3
7. Palvelujen sisältö	4
8. Kehityskumppanuus	4
9. Muutoshallinta	5
10. Palvelussa käytettävä henkilöstö	6
11. Sosiaalinen vastuu	7
12. Sopijapuolten keskeiset vastuut	7
13. Omistus- ja vastuuasiat	9
14. Vakuutukset ja työturvallisuus	9
15. Valvonta ja sopimuseuranta	9
16. Palvelujen virheet ja niistä aiheutuvat toimenpiteet	10
17. Kateosto-oikeus	12
18. Immateriaalioikeudet	12
19. Salassapito, tietoturva ja tietosuojat	12
20. Alihankkijat	14
21. Ylivoimainen este ja varautuminen	14
22. Sopimuksen purku	14
23. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa	15
24. Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä	15
25. Vahingonkorvausvelvollisuus	16
26. Ilmoitusvelvollisuus	16
27. Sopimuksen siirto	16
28. Sopimuksen muutokset	17
29. Pakotteet	17
30. Erimielisyyksien ratkaiseminen	17

Sisältö

31. Sopimuksessa sovellettava lainsäädäntö	18
32. Muuta	18
33. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen noudattamisjärjestys	18
Allekirjoitukset	19

Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut, 10532-2022**1. Sopijapuolet****Palveluntuottaja****Kaarea Oy (2925981-7)**Lemminkäisenkatu 48
20520
Turku**Tilaaaja****Turun kaupunki / Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuus (0204819-8)**PL 355
20101
Turku
Suomi**2. Yhteyshenkilöt**

Tilaaaja:

palvelupäällikkö, Maarit Ketola, 044 907 3308,
maarit.ketola@turku.fi

Palveluntuottaja:

Palveluun liittyvät asiat: toimialajohtaja, Sari Markkola-Niemi, 040 740 4851, sari.markkola-niemi@kaarea.fi

Sopimukseen liittyvät asiat: toimitusjohtaja, Miika Markkanen, 050 552 9255,
miika.markkanen@kaarea.fiLaskutukseen liittyvät asiat: talous- ja hallintojohtaja, Riikka Samuli, 050 487 6987,
riikka.samuli@kaarea.fi

Jäljempänä kummastakin sopijapuolesta käytetään erikseen nimitystä ”Sopijapuoli” ja sopijapuolista yhdessä yhteisnimitystä ”Sopijapuolet”.

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa Sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle Sopijapuolelle. Yhteyshenkilön

vaihtumisesta on heti ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle kirjallisesti. Yhteyshenkilön vaihtumisessa ei ole kyse Sopimuksen muutoksesta.

3. Sopimuksen tausta, tarkoitus ja kohde

Tilaaaja hankkii Palveluntuottajalta ruokapalveluita Turun kaupungin kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuudelle ("Palvelut") tämän sopimuksen ja sen liitteiden ("Sopimus") mukaisesti. Palvelut on määritelty yksityiskohtaisesti tämän Sopimuksen liitteessä 5 "Palvelukuvaus".

Tämän Sopimuksen tarkoituksena on tuottaa monipuolista, maukasta ja ravitsevaa palvelukuvausten mukaista Palvelua. Palveluntuottaja tuottaa Palveluita laadukkaasti ja kustannustehokkaasti ja pyrkii omalta osaltaan parantamaan Palvelujen tuottavuutta. Sopijapuolten tarkoituksena on myös yhteistyössä kehittää Palveluita.

Sopijapuolet tiedostavat myös, että Palveluiden laadukkaalla tuottamisella ja toimitusvarmuudella on korostettu merkitys ottaen huomioon, että Palvelut kohdistuvat Tilaaajan asiakkaisiin eli lapsiin, oppilaisiin ja opiskelijoihin.

Palveluntuottaja on julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, hankintalaki) 15 §:n mukainen omistajiensa (muun muassa Tilaaaja) sidosyksikkö. Tilaaajan omistajapolitiikan kirjauksen mukaisesti Palveluntuottaja tuottaa sidosyksikkömuotoisesti ruokahuoltopalveluilta sekä tarjoaa niitä kilpailukykyisesti omistajinaan toimiville kunnille ja sellaisille julkisille toimijoille, jotka ovat hankintayksiköitä. Hankintalakia ei sovelleta hankintoihin, joita hankintayksikkö tekee sidosyksiköltään, mistä johtuen Palveluita ei ole kilpailutettu hankintalain mukaisesti.

Tilaaaja ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankintamäärään.

Tarvittavien Palveluiden määrää saattavat lisätä tai vähentää muun muassa kuntayhteistyöjärjestelyt, palvelutuotannon, tukipalveluiden, tehtävien ja toiminnan muutokset sekä muut merkittävät muutokset Tilaaajan organisaatiossa ja konsernirakenteessa. Tällöin tätä Sopimusta tarkistetaan Sopijapuolten toimesta tarvittavilta osin.

Perustellusta syystä yksittäistapauksessa Tilaaaja voi ostaa Palveluja sopimuksesta poiketen, mikäli Sopijapuolet asiasta etukäteen erikseen kirjallisesti sopivat.

Tällä Sopimuksella ei rajoiteta Palveluntuottajan mahdollisuutta myydä palveluja muille palveluiden tarvitsijoille.

Tämä Sopimus perustuu kaupunginhallituksen päätökseen 12.8.2024 § 241 liittyen ALV-toimintamallista luopumiseen ja kasvatus- ja opetuslautakunnan päätökseen pp.kk.vvvv § xx.

4. Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimuskausi alkaa 1.1.2025, ja Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen voimaantulo edellyttää molempien Sopijapuolten allekirjoitusta. Selvyyden vuoksi

todetaan, että tämän Sopimuksen voimaan tullessa se korvaa Turun kaupungin ja Kaarea Oy:n välillä aiemmin voimassa olleen sopimuksen sopimusmuutoksineen:

- Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut, 10532-2022

Sopijapuolilla on oikeus irtisanoa tämä Sopimus noudattaen irtisanomisaikaa. Irtisanomisaika on molempien Sopijapuolten osalta 12 kuukautta. Tilaajalla on myös oikeus irtisanoa edellä mainittua irtisanomisaikaa noudattaen yksittäinen Sopimuksen alue. Irtisanominen on tehtävä aina kirjallisesti. Palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen korvaus Sopimuksen päättymishetkeen mennessä tehdystä työstä, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen irtisanomisen johdosta.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tämän Sopimuksen päättyessä päättyvät kaikki tähän Sopimukseen kiinteästi liittyvät Tilaajan ja Palveluntuottajan väliset muutkin sopimukset ja niiden mahdolliset muutosliitteet automaattisesti ilman eri toimia.

Sellaiset sopimusmääräykset, jotka on luonteeltaan tarkoitettu sovellettaviksi myös tämän Sopimuksen päättymisen jälkeen, pysyvät voimassa sopimussuhteen lakkaamisesta huolimatta.

Tämän Sopimuksen päättymisellä ei ole sellaisenaan vaikutusta ennen sopimuskauden päättymistä tehtyihin tilauksiin tai toimituksiin.

5. Sopimushinnat

Salassa pidettävä:

Salassa pidettävä, sisältää sopimuskumppanin liikesalaisuuksia (viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n 1 momentin 20 kohta)

6. Laskutus ja maksuehto

Laskutus tapahtuu Palveluntuottajan Tilaajalle tuottamien Palvelujen mukaisesti jälkikäteen yhden (1) kuukauden laskutusvälillä.

Tilaaja edellyttää verkkolaskutusta. Laskutusohjeet ja ostolaskun XML-ohjeet: www.turku.fi/laskuttaminen.

Tilaajalla on oikeus palauttaa lasku, joka ei noudata Tilaajan antamia laskutusohjeita tai ostolaskun XML-ohjeita. Palveluntuottajalla on tällöin velvollisuus lähettää uusi Tilaajan laskutusohjeiden mukainen lasku uudella eräpäivällä. Tilaaja ei ole velvollinen maksamaan mahdollisia muistutus- ja perintäkuluja eikä viivästyskorkoja puutteellisen tai virheellisen laskun osalta.

Laskuista on käytävä ilmi laskutuksen perusteet ja laskut tulee laatia niin, etteivät ne sisällä lain mukaan salassa pidettäviä tietoja.

Laskutus- yms. lisiä ei hyväksytä.

Maksut maksetaan laskun perusteella. Lasku eräännyy maksettavaksi 30 päivän

kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta. Viivästyskorko on kulloinkin voimassa olevan korkolain mukainen.

7. Palvelujen sisältö

Tämän Sopimuksen perusteella tuotettavien Palvelujen sisältö ja laatu on kuvattu tässä Sopimuksessa ja sen liitteissä. Sopimuskauden aikana ilmenevät puutteet edellä mainituissa asiakirjoissa sovitusta tasosta tulee korjata välittömästi. Tämän lisäksi Palvelujen tuottamisessa noudatetaan seuraavaa:

Palvelun tulee vastata JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohdassa 4 esitettyjä vaatimuksia.

Palveluntuottaja vastaa:

- palvelutason säilymisestä ja hyvän palvelutavan noudattamisesta omassa toiminnassaan koko Sopimuksen voimassaoloajan,
- Palvelujen toteuttamisesta Sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti, huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta ja kokeneelta palveluntuottajalta,
- siitä, että Palvelut ja tuotteet täyttävät Sopimuksessa ja sen liitteissä yksilöidyt vaatimukset, sopimuskauden aikana yhteisesti kirjallisesti sovitut asiat sekä toimitushetkellä ja sopimusaikana vaatimukset, jotka perustuvat lakiin tai sen nojalla annettuun asetukseen tai viranomais määräykseen ja jotka ovat voimassa Sopimuksen tekohetkellä tai tulevat voimaan sopimuskauden aikana ja
- Palvelujen tuottamisesta suomen ja ruotsin kielellä.

8. Kehityskumppanuus

Tilaaajan ja Palveluntuottajan yhteistyön tavoitteena on rakentaa vahvistuva kumppanuus sekä kehittää Palvelujen tuottamista jatkuvasti siten, että Tilaaajan palvelutuotannon käytössä on jatkuvasti ajantasainen ja uudet toimintamallit mahdollistava palvelukokonaisuus ja että Palvelut tuotetaan laadukkaasti, tehokkaasti, kustannustehokkaasti ja järkevästi. Palveluntuottaja sitoutuu ammattimaiseen töiden järjestelyyn ja toimintansa kehittämiseen.

Palveluntuottajan tulee ilman erillistä toimeksiantoa jatkuvasti ja aktiivisesti tutkia ja raportoida Tilaajalle uusista ratkaisuvaihtoehdoista, joilla Palvelua ja niiden toimitusta voidaan kehittää Tilaaajan tarpeet ja kustannustehokkuus huomioiden. Palveluntuottajalla ei ole erikseen oikeutta veloittaa em. toimenpiteistä, ellei erikseen etukäteen kirjallisesti toisin sovita. Tavoitteena on myös, että yhteisen kehittämisen tuloksista hyötyvät molemmat Sopijapuolet. Sopijapuolet pyrkivät kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristön huomioonottavaan yhteistyöhön. Kehitystyössä yhdistetään sekä Tilaaajan että Palveluntuottajan paras osaaminen.

Tavoitteena on rakentaa luottamukseen pohjaavat toimintatavat. Kumppanuus edellyttää, että prosessit rakennetaan yhteen toimiviksi yli tilaajaorganisaatioiden. Tilaaajan ja Palveluntuottajan keskinäinen luottamuksen lisääntyminen perustuu hyvään palvelutasoon, jota seurataan erikseen sovitavilla palvelutuotannon mittareilla sekä arviointikeskusteluihin.

9. Muutoshallinta

Sopijapuolet tiedostavat, että tämän Sopimuksen mukaiset Palvelut ovat alttiita muutoksille, jotka saattavat johtua esimerkiksi toimitilojen väistötilanteista aiheutuvista muutostarpeista tai Palvelujen sisältöön liittyvistä muutoksista, jotka syntyvät Tilaajan tarpeiden myötä. Sopijapuolet pyrkivät kaikissa muutostilanteissa aina yhteisymmärryksessä selvittämään Palvelujen muutoksesta aiheutuvat Sopimuksen aikaiset muutostarpeet sekä niistä mahdollisesti aiheutuvat haasteet. Sopimukseen liittyvistä muutostarpeista keskustellaan Sopijapuolten välisessä yhteistyöryhmässä. Sopijapuolet pyrkivät tuomaan mahdolliset muutostarpeet toisen Sopijapuolen tietoon hyvissä ajoin ennen aiottua muutosajankohtaa.

Sopimuksen yksittäistä kohdetta tai sen osaa koskevat sopimusmuutokset astuvat voimaan Sopijapuolten erikseen allekirjoittamalla kirjallisilla muutoksilla. Muutokseen johtavia tapahtumia voivat olla esimerkiksi uuden kohteen lisääminen tai siirtäminen alueelle tai alueelta pois, kohteen korjaus- ja muutostyöt, asiakkaiden siirtyminen väistötiloihin, kohteen myynti, toiminnan loppuminen, vuokrasopimuksen päätyminen tai muu vaikutuksiltaan vastaava tapahtuma. Lisäksi Sopijapuolet voivat sopia Palvelujen tuottamiseen tarvittavien kohteiden siirtymisestä alueella toiseen sijaintiin taikka esimerkiksi keittiön tyyppin muuttumisesta toiseksi (esimerkin valmistuskeittiö muutetaan palvelukeittiöksi). Tilaajalla on oikeus peruuttaa ateriatoimitukset lakkautettavien yksiköiden osalta. Siltä osin kuin asiakkaat siirtyvät uusiin yksiköihin tai jo olemassa oleviin muihin yksiköihin, muuttuvat ateriatilaukset ja toimitukset vastaavasti. Tilaajan tulee aktiivisesti raportoida hyvissä ajoin etukäteen Palveluntuottajalle suunnittelemistaan muutoksista siltä osin kuin niillä on vaikutusta Palvelujen tuottamiseen.

Sopijapuolten tavoitteena on lisäksi osana Palveluja koskevaa kumppanuutta kehittää sopimuskaudella ruokapalvelutuotantoa tämän Sopimuksen kohdan 9 ”Kehityskumppanuus” mukaisesti. Tällaisen kumppanuuden perusteella tuotetut tulokset ja muutokset voidaan ottaa käyttöön ruokapalvelussa Sopijapuolten yhteisesti niin sopiessa. Tulokset ja muutokset voivat koskea esimerkiksi Palvelujen sisältöä ja rakennetta, Palvelujen toimintatapoja ja prosesseja, Sopijapuolten välistä yhteistyöstä, uusi raportointikeinoja- tai välineitä, muita uusia työvälineitä tai vastaavia.

Myös mahdolliset lainsäädännöstä, määräyksistä tai suosituksista johtuvat muutostarpeet voidaan, ja tarvittaessa pitää ottaa huomioon Sopimuksessa.

Palveluntuottajan tulee antaa Tilaajan pyynnöstä tarpeellinen lisäinformaatio tällaiseen sopimusmuutokseen vaikuttavista tekijöistä, jotta Tilaaja voi arvioida ehdotetun muutoksen vaikutuksia. Muutos ja menettelytavat kuvataan kirjallisesti. Kummallakin Sopijapuolella on vastuu omalta osaltaan muutostoimenpiteiden toteuttamisesta. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta erikseen veloittaa em. toimenpiteistä.

Sopijapuolet sopivat yhdessä muutosaikatauluista niin, että Palvelujen sisältö ja laatutaso sopeutetaan mahdollisimman nopeasti muuttuneiden tarpeiden ja olosuhteiden mukaisiksi.

Kaikissa Sopimuksen ja Palvelujen muutostilanteissa hinnoittelusta sovitaan kirjallisesti erikseen. Hinnoitteluperusteen tulee kuitenkin noudattaa liitteen 4 "Hintaliite" mukaista hinnoittelua.

Mikäli Sopimukseen tai Palveluihin aiotaan tehdä sellainen muutos, jonka hinnoittelua ei ole huomioitu liitteessä 4 "Hintaliite" tai muutoksella on vaikutusta muutoin sopimushintoihin, tulee Palveluntuottajan antaa etukäteen Tilaajan arvioitavaksi kirjallinen selvitys seuraavista asioista:

1. muuttamisen vaikutuksista sopimushintoihin,
2. maksuperusteista ja
3. milloin muutostoimenpiteet tulevat voimaan.

Tällainen erillinen hinnoittelu tulee olla linjassa liitteen 4 "Hintaliitteen" mukaisten hintojen kanssa.

Sopimus- / Palvelumuutoksiin perustuvat hintamuutokset tulevat voimaan Sopijapuolten yhteisesti sopimalla tavalla.

Selvyyden vuoksi todetaan, että muutos Sopimuksessa tai Palveluissa ei automaattisesti ole peruste sopimushintojen tarkastamiselle, vaan sopimushintojen tarkastamisen tulee perustua todellisiin ja konkreettisiin kustannusvaikutuksiin, jotka Palveluntuottajan on pystyttävä osoittamaan.

Lisäksi todettakoon, että mahdolliset tilojen muutokset ja väistöt eivät sellaisenaan ole peruste hinnanmuutoksille, ellei Palveluntuottaja pysty osoittamaan näihin liittyviä todellisia ja konkreettisia kustannusvaikutuksia. Palveluntuottajalla on joka tapauksessa oikeus ottaa hinnoittelussaan huomioon mahdollisista tilojen muutos- ja väistötilanteista aiheutuvat lisääntyneet todelliset kuljetuskustannukset.

Sopijapuolet eivät ole velvollisia maksamaan toisilleen korvausta kirjallisesti sovitusta muutoksista aiheutuvista edunmenetyksistä.

10. Palvelussa käytettävä henkilöstö

Sen lisäksi, mitä liitteessä 5 "Palvelukuvaus" on sovittu henkilöstöstä, sovelletaan seuraavaa:

Tilaajana oleva Turun kaupunki on kaksikielinen (suomi ja ruotsi). Palvelussa on noudatettava, mitä kielilaisissa (423/2003) säädetään.

Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään ammatillista osaamista, yhteistyökykyä ja joustavuutta sekä riittävää kielitaitoa. Palveluntuottaja käyttää Palveluihin henkilöitä, jotka soveltuvat pätevydeltään ja kokemukseltaan tehtävään. Henkilöillä tulee olla Palvelujen edellyttämä riittävä osaaminen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että he ovat Tilaajan käytettävissä tehtävän edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja varmistaa, että Sopimuksen kohteena olevien Palvelujen tuottamiseen on varattu riittävästi henkilöstöä.

Jos Tilaaja ei ole tyytyväinen Palveluntuottajan Palvelujen toimittamisessa käyttämään henkilöön, Palveluntuottaja sitoutuu Tilaajan vaatimuksesta vaihtamaan viivytyksettä ja veloituksetta henkilön, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka muutoin ei Tilaajan perustellun näkemyksen mukaan ole sopiva kyseiseen tehtävään. Sopijapuolet kuitenkin tiedostavat Palveluntuottajan työoikeudelliset velvollisuudet suhteessa sen työntekijöihin, minkä takia Palveluntuottajan ja Tilaajan myös omalta osaltaan on annettava ko. henkilön mahdollisuus korjata virheellinen toiminta, jollei kyseessä ole sellaisesta tilanteesta, jossa Tilaajan asiakkaiden henki ja terveys on uhattuna tai vaarassa.

Palveluntuottajalla on olemassa sijaisjärjestely mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle. Sijaisten tulee olla perehdytetty siihen kohteeseen, johon sijainen tulee sijaistamaan.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta loma- ja matkakorvaukset mukaan lukien, työntekijöidensä perehdyttämisestä ja tarpeelliseksi katsottavan lisä- ja täydennyskoulutuksen järjestämisestä sekä siitä, että ongelmakohtiin puututaan välittömästi ja toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti Tilaajalle.

Sopimukseen liittyvissä työsuhteissa on noudatettava vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava saman laatuissa työssä.

11. Sosiaalinen vastuu

Tilaaja pyrkii vähentämään alueellista eriytymistä ja syrjäytymistä ja haluaa edistää pidempään töitä hakeneiden tai vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistymistä hankintojensa avulla.

Sopijapuolet voivat yhteisesti sopimalla perustaa kehityshankkeen liittyen työllistämisen mahdollisuuksien huomioimiseen tässä Sopimuksessa ja sen mukaisissa Palveluissa.

Työllistettävien henkilöiden osalta voidaan Sopijapuolten yhteisellä suostumuksella erikseen poiketa tietyistä Sopimuksessa edellytetyistä vaatimuksista, jotka koskevat Palveluntuottajan henkilöstöä, esimerkiksi kieli- tai koulutusvaatimuksista. Tällaiset poikkeamiset eivät kuitenkaan saa vaarantaa Tilaajan asiakkaiden turvallisuutta tai heikentää Palvelujen laatua.

Sopijapuolet sopivat em. kehityshankkeeseen liittyvistä yksityiskohdista kirjallisesti erikseen. Hankkeen yhteydessä voidaan hyödyntää esimerkiksi Tilaajan työllisyyspalveluiden tai hankintapalveluiden osaamista.

12. Sopijapuolten keskeiset vastuut

Sen lisäksi, mitä tässä Sopimuksessa on todettu Sopijapuolten vastuista ja

velvoitteista, sovelletaan seuraavaa:

Tilaaaja vastaa:

1. niiden tehtävien, joissa käytetään julkista valtaa, hoitamisesta ja päätösvallan käyttämisestä vain virkasuhteessa,
2. tallentamiensa ja antamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tallentamisen ja käytön laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa,
3. palautteen ja toiminnassa ilmenneiden puutteiden ilmoittamisesta Palveluntuottajalle viivytyksettä, jolloin Palveluntuottaja puuttuu ongelmakohtiin välittömästi ja tiedottaa toimenpiteistä Tilaajaa,
4. siitä, että Tilaaaja ei suorita suoraan tai välillisesti mitään maksua suoraan yksittäiselle Palveluntuottajan työntekijälle ja
5. työturvallisuudesta omalta osaltaan Sopimusten liitteiden mukaisesti pääasiallista määräysvaltaa käyttävänä työnantajana yhteisellä työpaikalla.

Palveluntuottaja vastaa:

1. siitä, että Palveluntuottajalla on käytettävissään asianmukaiset ja riittävät resurssit Palvelujen tuottamiseksi koko sopimuskauden ajan,
 2. ettei Palveluntuottaja käytä viranomaiselle kuuluvaa julkista valtaa,
 3. tallentamiensa ja antamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tallentamisen ja käytön laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa,
 4. käyttämiensä työmenetelmien, käytäntöjen ja prosessien ylläpitämisestä ja aktiivisesta kehittämisestä,
 5. ammattitaitoisena ja kokeneena Palveluntuottajana siitä, että Tilaaajalle kerrotaan Palveluihin liittyvästä lainsäädännöstä ja viranomaismääräyksistä, jotka koskevat Tilaaajaa ja liittyvät palveluun sekä havaitsemiensa epäkohtien ilmoittamisesta viipymättä Tilaaajalle,
 6. Tilaaajan antamien erityisten ohjeiden noudattamisesta, mikäli ne eivät ole ristiriidassa lain tai hyvän palvelutavan kanssa,
 7. vastuuhenkilön nimeämisestä, jolle Tilaaaja tai hänen edustajansa voi antaa Palvelujen hoitoon liittyviä ohjeita tai huomautuksia yhtä pätevästi kuin ne olisi annettu suoraan Palveluntuottajalle,
 8. siitä, että noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomaismääräyksiä,
 9. siitä, että ongelmakohtiin puututaan välittömästi ja toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti Tilaaajan yhteyshenkilölle,
 10. kestävän kehityksen huomioimisesta Sopimukseen liittyvässä toiminnassa,
 11. siitä, että sillä on Palvelujen tuottamisen edellyttämät viranomaisluvut sekä suunnitelmat,
 12. siitä, että Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimushintoja,
 13. että Palveluja tuottavan henkilön työsopimukseen tai toimeksiantosopimukseen ja sitä täydentävään palvelussuhdetiedotteeseen on kirjattu mm. työntekijän yleiset velvollisuudet, työhön liittyvät salassapitovelvollisuudet, velvollisuus noudattaa tietojärjestelmien tietosuojaohjeita ja työhön liittyviä turvaohjeita,
 14. veroistaan, muista julkisoikeudellisista maksuistaan ja vakuutuksistaan sekä hoitaa kustannuksellaan omalla vastuullaan olevat työturvallisuutta koskevien säädösten vaatimat toimenpiteet ja
-

15. Palvelujen tuottamiseen tarvittavista tiloista, laitteista ja toimintavälineistä liitteen 8 "Vastuunjakotaulukot" mukaisesti.

13. Omistus- ja vastuasiat

Palveluntuottajan ja Tilaajan omistus- ja vastuasiat Palvelujen tuottamiseen tarvittavista tiloista, laitteista ja toimintavälineistä on kuvattu Sopimuksen liitteissä.

14. Vakuutukset ja työturvallisuus

Palveluntuottajalla on voimassa oleva vastuuvakuutus, joka on suuruudeltaan riittävä toiminnan riskeihin nähden, kuitenkin vähintään 1 000 000 euroa per vuosi, joka kattaa tässä työssä Tilaajalle ja kolmannelle osapuolelle aiheutetut tuotevastuu-, henkilö- ja omaisuusvahingot.

Vakuutuksen tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja huolehtii myös muiden alalla tavanomaisten vakuutusten voimassapitämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii oman henkilökuntansa ja omaisuutensa vakuuttamisesta ja muista lakisääteisistä työnantajavelvollisuuksista sekä hoitaa kustannuksellaan omalla vastuullaan olevien työturvallisuutta koskevien säästösten vaatimat toimenpiteet.

15. Valvonta ja sopimuseuranta

Palvelun laadunvalvonnan ja tarkastusoikeuden osalta noudatetaan JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohdan 5 määräyksiä, minkä lisäksi sovelletaan seuraavaa ja muuta tässä Sopimuksessa sovittua:

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelut ovat laadultaan ajantasaisia ja kilpailukykyisiä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Palvelut toteutetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä noudattaen ja että Palvelut ovat Sopimuksen ja sen liitteiden mukaisia koko sopimuskauden ajan.

Tilaaja on oikeutettu valvomaan tähän Sopimukseen kuuluvaa toimintaa ja suorittamaan sen edellyttämiä tarkastuksia. Palvelun valvonta on kuvattu liitteessä 5. Sopijapuolet sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot Sopimukseen liittyvästä toiminnasta, muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Tilaajalla on oikeus käydä tutustumassa Palveluntuottajan sopimuksen mukaiseen toimintaan kohteissa milloin tahansa sopimuskauden aikana etukäteen sopien normaalin työajan puitteissa. Tilaajalla on oikeus erityisestä syystä perehtyä Palveluntuottajan Sopimuksen mukaiseen asiakirjahallintoon ja kirjanpitoon.

Palveluntuottajan velvollisuutena on toimittaa 12 kk välein ja pyydettyä sopimuskauden aikana Tilaajan yhteyshenkilölle lain tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) Palveluntuottajasta että sen mahdollisista alihankkijoista. Tilaajavastuulain mukaisia selvityksiä ei tarvitse toimittaa Palveluntuottajan osalta, ellei erikseen pyydetä, jos Palveluntuottajan tiedot ovat saatavissa www.vastuugroup.fi -palvelusta. Mikäli vastuugroup.fi-palvelun

tiedoissa on Palveluntuottajaa koskeva häiriömerkintä, tulee Palveluntuottajan Tilaajan pyynnöstä toimittaa Tilaajalle häiriötä koskeva tarpeellinen lisäselvitys.

Sopimuksen toimivuutta ja Palvelujen laatua seurataan Tilaajan ja Palveluntuottajan välisissä seurantakokouksissa tai raporteista, jotka Palveluntuottajan tulee toimittaa sähköisesti sopimusyhteyshenkilölle tai muulle erikseen sovitulle taholle liitteessä 5 "Palvelukuvaus" esitetyllä tavalla ja kohtuullisessa ajassa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen liitteen 5 "Palvelukuvaus" mukaisten seurantakokouksiin osallistumisista tai toimittamistaan raporteista. Sopijapuolet tiedostavat, että sopimuseurantaan liittyvät tavat, kuten seurantakokouksien ja raporttien, määrä ja muoto saattavat muuttua Sopijapuolten tarpeiden takia. Mahdolliset muutokset eivät sellaisenaan ole peruste erillisille veloituksille tai sopimushintojen tarkistamiselle, jollei Tilaajan pyytämä raportointi aiheuta lisäkustannuksia tai vaadi kehittämistä Palveluntuottajan olemassa oleviin järjestelmiin tai muihin vastaaviin.

Tilaaja ja Palveluntuottaja voivat yhdessä sopia myös muista seurannan mittareista.

Tilaajalla on oikeus asiasta etukäteen Palveluntuottajan kanssa sovittuaan käydä vuoropuhelua myös Palveluntuottajan mahdollisten alihankkijoiden kanssa toimitusketjun eettisyyden sekä muiden veloitteiden varmistamiseksi.

16. Palvelujen virheet ja niistä aiheutuvat toimenpiteet

Tämän Sopimuksen kohdassa 3 "Sopimuksen tausta, tarkoitus ja kohde" on kuvattu Sopimuksen tarkoitus ja tavoitetilä. Sopijapuolet tiedostavat Tilaajan tarpeen saada palvelukuvauksen mukaisia Palveluja laadukkaasti siten, ettei niiden toimitusvarmuus heikenny. Nämä periaatteet toimivat taustana myös arvioitaessa Palvelujen virheitä ja niistä aiheutuvia toimenpiteitä.

Mikäli Palveluntuottajan toimittamat Palvelut poikkeavat laadultaan siitä, mitä tässä Sopimuksessa ja sen liitteissä on sovittu, Palveluja ei tuoteta vaadittua määrää tai Palvelut viivästyvät, Palveluissa on virhe. Jos Sopijapuolet eivät pääse yksimielisyyteen siitä, onko Palvelujen lopputulos Sopimuksen mukainen, on Palveluntuottajalla näyttövelvollisuus, että Palvelut on suoritettu oikein ja niiden lopputulokset ovat Sopimuksen mukaisia.

Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle tai reklamoi Palveluntuottajaa havaitsemastaan Palvelujen virheestä. Reklamaatiot ja ilmoitukset annetaan kirjallisesti, myös sähköpostilla lähetetty reklamaatio luetaan kirjalliseksi reklamaatioksi.

Palveluntuottajan tulee dokumentoida kaikki palautteet ja reklamaatiot sekä vastata palautteisiin ja reklamaatioihin Tilaajan määrittelemässä kohtuullisessa ajassa. Tämä koskee sekä Tilaajan henkilökunnalta tulleita palautteita ja reklamaatioita että Palveluja käyttäviä asiakkaita ja heidän perheitään. Palveluntuottaja vastaa palautteisiin vastaamisesta, vaikka palaute koskisi Tilaajan määrittelemiä asioita (esim. kasvisruokapäivä). Mikäli palaute voi vaikuttaa Tilaajan tai Palveluntuottajan toimintaan olennaisesti, tulee Palveluntuottajan olla yhteydessä Tilaajan

sopimusasioiden yhteyshenkilöön ennen palautteeseen vastaamista.

Palveluntuottajan on aina välittömästi korjattava viipymättä oma-aloitteisesti ja omalla kustannuksellaan Palveluntuottajan vastuulla olevat virheet. Korjaukseen sisältyy myös korjausta vastaavien muutosten tekemisen dokumentointi kohtuullisessa ajassa. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat yhdessä merkittävien virheiden korjaamisesta. Palveluntuottajan on omilla toimenpiteillään varmistettava, että virheen syyt selvitetään ja ettei virhe toistu enää Palveluissa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan havaitsemansa ja todennäköisenä pitämänsä virheet

- välittömästi puhelimitse kohteen yhteyshenkilölle ja
- niin pian kuin mahdollista kirjallisesti sekä Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle että kohteen yhteyshenkilölle.

Puhelimitse tehtävän ilmoituksen tarkoitus on minimoida virheen haittavaikutukset.

Palveluntuottajan on ilmoitettava lisäksi Tilaajalle viivästyksen arvioidusta pituudesta ja vaikutuksesta Sopimuksen täyttämiseen niin pian kuin mahdollista. Mikäli virheen korjaaminen vaatii erityisiä tai pitkäkestoisia toimenpiteitä, on Palveluntuottajan laadittava Tilaajan saataville suunnitelma virheen korjaamiseksi. Suunnitelman on pidettävä sisällään vähintään toimenpiteet virheen korjaamiseksi sekä arvio aikataulusta.

Vaikkei Tilaaja olisi nimenomaisesti havainnut virhettä taikka ilmoittanut tai reklamoinut siitä, Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle tiedossaan olevasta Palvelujen virheestä ja korjaamaan sen taikka ilmoittamaan tiedossaan olevasta Palveluntuottajan vastuulle kuuluvasta seikasta, joka mahdollisesti altistaa Palvelut virheelle.

Sopijapuolet aloittavat tarvittaessa yhteiset neuvottelut Palveluissa havaittujen virheiden osalta. Neuvottelujen avulla pyritään esimerkiksi selvittämään virheiden syyt ja keinot ehkäistä virheitä tulevaisuudessa. Palveluntuottajan saamat palautteet ja reklamaatiot sekä näihin annetut vastineet käsitellään Tilaajan ja Palveluntuottajan välisissä seurantalaverneissa.

Mikäli Palvelujen virhe liittyy yksittäisiin vähäisiin laatu- tai toimituspoikkeamiin, varaa Tilaaja aina Palveluntuottajalle mahdollisuuden korjata oma virheellinen menettelynsä. Mikäli Palveluntuottaja ei Tilaajan kehotuksista huolimatta korjaa yksittäisiä virheitä ja virheiden määrä on toistuva, on Tilaajalla oikeus hinnanalennukseen, joka on kohtuullinen ottaen huomioon virheiden laatu ja niistä aiheutuvat vaikutukset Tilaajalle. Mikäli Palvelujen virhe liittyy merkittävään laatu- tai toimituspoikkeamaan, esimerkiksi Palveluiden osasta jää puuttumaan olennainen osuus tai Palvelut ovat olennaisesti palvelukuvauksen vastaisia laadultaan, on Tilaajalla oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa sitä osuutta, mikä Palveluista on jäänyt puuttumaan Palveluntuottajan virheen johdosta.

Palveluiden toistuvat ja merkittävät virheet, joista on edellä olevan mukaisesti reklamoitu, ovat Sopimuksen purkuperuste, mikäli niillä on olennainen merkitys

Tilajalle. Tilaja pyrkii ensisijaisesti neuvottelemaan ja ohjaamaan Palveluntuottajaa ja antaa mahdollisuuden korjata puutteet Palveluntuottajan kustannuksella.

17. Kateosto-oikeus

Jos Palveluntuottajan suorituksessa on olennainen virhe, Tilajalla on oikeus ostaa virheellinen, puuttuva tuote tai Palvelut (toimitusvirhe) muualta ja laskuttaa kalliimman hinnan ja toimituskustannusten aiheuttama erotus Palveluntuottajalta (kateosto-oikeus).

Jos Palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys Tilajalle Palveluiden luonne huomioiden, Tilajalla on oikeus Palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen Palvelut kolmannelta (kateosto-oikeus).

Ennen kateoston tekemistä Tilajan on keskusteltava viivästyksen / toimitusvirheen syystä ja varattava Palveluntuottajalle kohtuullinen aika ja mahdollisuus viivästyksen / toimitusvirheen korjaamiseksi ottaen huomioon kuitenkin viivästyksen / virheen laatu ja kriittisyys.

18. Immateriaalioikeudet

Palveluntuottajan tekijän-/muun immateriaalioikeuden rajoittamatta Tilajalla on peruuttamaton käyttöoikeus Palvelujen lopputuloksiin sekä muuhun Palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tilajalla on oikeus luovuttaa aineisto sille, jolle Palveluntuottajan tehtävät siirtyvät Tilajalla ei ole kuitenkaan oikeutta luovuttaa Palveluntuottajan liikesalaisuuksiksi määriteltyjä Palvelujen lopputuloksia tai muuta aineistoa sille, jolle Palveluntuottajan tehtävät siirtyvät.

Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat Palvelut tai niihin liittyvä aineisto Sopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen henkilön patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

Jos Tilajaa tai sen tytäryhteisöä tai säätiötä vastaan esitetään Palvelun tai niihin liittyvän aineiston Sopimuksen mukaiseen käyttöön liittyviä immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, Palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimukseen Tilajan / tytäryhteisön / säätiön puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa Tilajalle / tytäryhteisölle / säätiölle siitä, ettei Palveluihin tai niihin liittyvän aineiston Sopimuksen mukaiseen käyttöön kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu Tilajalle / tytäryhteisölle / säätiölle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle henkilölle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta henkilöä kohtaan.

19. Salassapito, tietoturva ja tietosuoja

Sen lisäksi mitä JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohdassa 21 on määrätty, Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen tämän Sopimuksen piirissä olevien asioiden, asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä

salassapidosta, henkilöiden yksityiselämän ja yksityisyyden tietosuojasta sekä tietoturvasta.

Sopijapuolet sitoutuvat erityisesti noudattamaan henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU 2016/679), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) ja muuta kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Tilaaaja on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten rekisteri on perustettu ja jolla on asiakasrekisteritietoja koskeva määräysvalta. Palveluntuottaja on tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain tarkoittaman henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee asiakkaiden henkilötietoja Tilaaajan lukuun noudattaen Turun kaupungin ehtoja henkilötietojen käsittelystä (liite 3). Palveluntuottajan velvollisuutena on huolehtia ja vastata siitä, että tämän Sopimuksen piiriin kuuluvien tehtävien suorittamisessa muodostuvat henkilö- ja asiakastiedot säilytetään erillään Palveluntuottajan muista rekistereistä ja että henkilörekisterissä oleviin tietoihin pääsee käsiksi ja käsittelevät vain ne nimetyt henkilöt, jotka välttämättä tarvitsevat henkilötietoja Sopimuksen mukaisten Palveluiden tuottamiseksi.

Palvelujen hoitamista varten saatujen henkilötietojen suojasta on voimassa, mitä siitä yleisesti säädetään. Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa viranomaisten antamia ohjeita.

Palvelutuotannossa on soveltuvin osin noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei Palveluja tuotettaessa ja Sopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista. Palveluntuottaja ei saa ilman Tilaaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille henkilötietoja tai tietoja, jotka ovat tai voivat olla salassa pidettäviä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä. Palveluntuottajan on selvitettävä Palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin Sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle.

Palveluntuottaja ei saa käyttää Sopimusta tai Tilaaajan nimeä referenssinä tai markkinoinnissa ilman Tilaaajan suostumusta.

Palveluntuottaja varmistaa Tilaaajaa koskevien tietojen asianmukaisen suojaamisen. Palveluntuottaja noudattaa soveltuvin osin julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) mukaista tiedonhallintaa, tietoturvallisuutta, tietojen

suojaamista koskevia säännöksiä ja vaatimuksia, muuta tietoturvallisuutta ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä sekä Sopijapuolten mahdollisesti muita sopimia tietoturvajärjestelyjä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtimiseksi. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen omistamat ja hallinnoimat laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan. Tilaajan on huolehdittava vastaavin tavoin omista tiloistaan. Palveluntuottaja noudattaa tietosuojalain ja tietosuoja-asetuksen edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä sekä muuta tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Palveluntuottaja huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta laittoman tai tapaturmaisen häviämisen tai hävittämisen varalta.

20. Alihankkijat

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden Tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien tahojen kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu Sopimuksen toteuttamisesta. Mikäli Palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa Palveluntuottaja käyttämänsä alihankkijan osuudesta, alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omasta työstään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan Palveluntuottajalle Sopimuksessa tai laissa asetettuja velvoitteita.

Tilaaja kohdistaa mahdolliset vaatimukset ja reklamaatiot aina Palveluntuottajaa kohtaan, vaikka Toimittajan vastuulla olevan toiminnan suorittaja olisi Palveluntuottajan alihankkija.

Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava Tilaajalle käyttämänsä alihankkijat. Tilaaja voi perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat on merkitty ennakkoperintärekisteriin, jos lainsäädäntö edellyttää rekisteröitymistä sekä tarkistaa vuosittain, että alihankkijat ovat ennakkoperintärekisterin mukaan suorittaneet maksuunpannut verot sekä sosiaali- ja muut lakisääteiset maksut.

21. Ylivoimainen este ja varautuminen

Ylivoimaiseen esteeseen sovelletaan JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohtaa 14.

Varautumisesta on erilliset määräykset liitteessä 5 "Palvelukuvaus".

22. Sopimuksen purku

Tilaajalla on oikeus purkaa Sopimus Palveluntuottajan verojen tai lakisääteisten sosiaalivakuutusmaksujen laiminlyönnin vuoksi, ellei laiminlyöntiä voida pitää vähäisenä tai ellei Palveluntuottaja ole toimittanut viranomaisen hyväksymää maksusuunnitelmaa.

Sopijapuolella on oikeus purkaa Sopimus, jos toinen Sopijapuoli olennaisesti rikkoo sopimusehtoja. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa ehdottomien Palvelun vaatimusten täyttymättä jättämistä. Mikäli sopimusrikkomus on korjattavissa, Sopimuksen purkaminen edellyttää kuitenkin, ettei sopimusrikkomukseen syyllistynyt Sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan 30 päivässä tästä toiselta Sopijapuolelta kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Jos Palveluntuottajalla ei ole toiminnan harjoittamiseen lupaa tai jos Palveluntuottaja joutuu saneerausmenettelyyn, konkurssiin, selvitystilaan tai muutoin vakaviin taloudellisiin vaikeuksiin tai poistetaan ennakkoperintärekisteristä, Tilaajalla on oikeus purkaa Sopimus välittömin vaikutuksin ilmoittamalla siitä kirjallisesti Palveluntuottajalle.

Sen lisäksi Tilaaja voi purkaa sopimuksen seuraavista syistä: Tilaaja saa toistuvasti perusteltuja valituksia Palveluntuottajan toiminnasta eikä Palveluntuottaja suorita korjaavia toimenpiteitä asian kuntoon saattamiseksi viipymättä saatuaan siihen Tilaajalta kirjallisen kehotuksen.

Purkaminen on aina tehtävä kirjallisesti. Tässä kohdassa tarkoitettujen ilmoitusten tai vaatimusten katsotaan tulleen Sopijapuolten tietoon, kun se on toimitettu Sopijapuolelle kirjallisesti.

23. Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi, jos Palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa Palveluntuottajan täyttävän Sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun Tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

Ennen irtisanomista Tilaajan on huomautettava asiasta Palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

Tilaajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi, mikäli Palveluntuottaja menettää hankintalain 15 §:n mukaisen sidosyksikköasemansa Tilaajaan nähden. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava Tilaajalle, mikäli sen sidosyksikköasemassa on tapahtumassa tai on tapahtunut muutoksia.

Jos Tilaaja irtisanoa Sopimuksen, Palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu Sopimuksen päättämishetken mennessä tuotetuista Palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen Sopimuksen päättymisen johdosta.

Sopimuksen irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

24. Avustamisvelvollisuus palvelun päättyessä

Palveluntuottajan vaihtuessa Palveluntuottaja on velvollinen avustamaan pyydettyä Tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle Palveluntuottajalle, avustamaan siirron edellyttämien tehtävien suorittamisessa ja osallistumaan siihen

viivyttämättä toimittamalla tietoa, aineistoa ja tukea, toimimalla yhteistyössä Tilaajan ja sen kanssa, jolle Palveluntuottajan tehtävät siirtyvät siten, kuin Tilaaja voi kohtuudella edellyttää siirtymisen asianmukaiseksi toteuttamiseksi.

Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen Sopimuksen päättymistä tilanteissa, joissa Sopimus on irtisanottu tai purettu päättyväksi ja Tilaaja ilmoittaa käynnistävänsä hankinnan, joka koskee Sopimuksen alaisia Palveluja tai järjestävänsä Palvelut muulla tavalla. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa avustamisvelvollisuuteen liittyvästä työstä, joka toteutetaan voimassa olevan sopimuskauden aikana hinnastonsa mukaisesti.

Avustamisvelvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kunnes kuusi (6) kuukautta on kulunut Sopimuksen päättymisestä, mistä työstä maksetaan Palveluntuottajalle erikseen etukäteen sovittava korvaus Palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Palveluntuottajan tulee kuitenkin tarvittaessa olla myös enintään kahden (2) viikon ajan käytettävissä kohteissa uuden sopimuksen tultua voimaan. Avustavan henkilön tulee olla Palvelujen tuottamisesta vastannut esimies. Tästä työstä avustavalle Palveluntuottajalle maksetaan Tilaajan toimesta 40 euroa/h (alv 0 %). Kahden (2) viikon jakson jälkeen Palveluntuottajan tulee varautua vastaamaan tarvittaessa ja kohtuullisessa ajassa kysymyksiin. Palveluntuottaja voi veloittaa avustamisesta edellä mainitun mukaisesti työtunteja vastaavan määrän.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa mahdollisen uuden palveluntuottajan onnistumisesta tai uusien korvaavien palvelujen käytettävyydestä tai sopivuudesta Tilaajan tarpeisiin muutoin kuin yllä kuvatun avustamisvelvollisuuden toteuttamisen suhteen, ellei Palveluntuottaja avustaessaan Tilaajaa tai uutta Palveluntuottajaa anna tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti virheellisiä tietoja, joista aiheutuu välitöntä vahinkoa Tilaajalle, uudelle palveluntuottajalle tai kolmannelle taholle.

25. Vahingonkorvausvelvollisuus

Vahingonkorvaukseen sovelletaan JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohtia 16 ja 17. JYSE 2022 Palvelut -ehtojen kohdasta 16 poiketen, Sopijapuolten korvausvastuu on enintään yksi (1) miljoona euroa vahinkoa kohden.

Tilaajalla ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta sopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä, mikäli tuomioistuin määrää tämän Sopimuksen tehottomaksi tai lyhentää sopimuskautta.

26. Ilmoitusvelvollisuus

Sopijapuolen tulee ilmoittaa viipymättä kirjallisesti toiselle Sopijapuolelle asioista, joilla on sopimussuhteen tai Sopimuksen täyttämisen kannalta olennaista merkitystä.

27. Sopimuksen siirto

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman Tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää Sopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää Sopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle Tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

28. Sopimuksen muutokset

Sopijapuolet voivat muuttaa tätä Sopimusta kirjallisesti, muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet Sopijapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

29. Pakotteet

Euroopan unioni ja Yhdistyneet kansakunnat ovat asettaneet ja saattavat tulevaisuudessa asettaa pakotteita lainsäädännön ja/tai toimielintensä päätöksillä. Palveluntuottaja vakuuttaa, että edellä tarkoitettuja pakotteita ei ole asetettu 1) Palveluntuottajalle, 2) Palveluntuottajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttäville henkilöille, 3) Palveluntuottajan välittömille tai välisille omistajille eikä 4) em. tahojen puolesta tai johdolla toimiville luonnollisille henkilöille, oikeushenkilöille, yhteisöille tai elimille. Lisäksi Palveluntuottaja vakuuttaa, ettei sen toiminta tai sen tuottamien tuotteiden tai Palvelujen käyttö riko em. pakotteita.

Edellä esitetyt vaatimukset ja määräykset koskevat myös mahdollisia voimavara-alihankkijoita ja mahdollisen ryhmittymän kaikkia jäseniä sekä sellaisia Palveluntuottajan mahdollisia alihankkijoita, jotka osallistuvat hankinnan toteuttamiseen.

Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi Tilaajalle, jos em. pakotteita asetetaan yhdellekään em. tahoista.

Palveluntuottaja antaa pyynnöstä viipymättä Tilaajalle tiedot välittömistä tai välillisistä omistajistaan, alihankkijoistaan ja muista edunsaajistaan. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan viipymättä Tilaajalle, jos hankintaan liittyvät suoritukset voivat välillisesti tai välittömästi päätyä tai ovat päätyneet pakotteiden kohteena olevalle taholle.

Jos 1) Euroopan unioni tai Yhdistyneet kansakunnat asettavat tai ovat asettaneet Palveluntuottajalle tai yllä mainituille tahoille pakotteita tai 2) hankintaan liittyvät suoritukset voivat päätyä tai ovat päätyneet välillisesti tai välittömästi taholle, jolle on asetettu tässä kohdassa tarkoitettuja pakotteita, Tilaaja voi irtisanoa tämän Sopimuksen päättymään välittömästi joko kokonaan tai niiden tuotteiden, toimitusten tai palvelujen osalta, joihin pakotteet kohdistuvat. Jos tämän kohdan mukaisia vakuutuksia tai ehtoja on rikottu, Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan Tilaajalle kaikki sille aiheutuneet vahingot.

30. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Mahdolliset sopimuserimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla Sopijapuolten välisessä ohjausryhmässä. Mikäli Sopijapuolten väliset neuvottelut eivät johda Sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen, käsitellään erimielisyydet Palveluntuottajan ja Palveluntuottajan omistajien edustajien välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvottelut eivät johda Sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen Palveluntuottajan ja Palveluntuottajan omistajienkaan välisissä

neuvotteluissa, ratkaistaan erimielisyydet ensimmäisenä oikeusasteena Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

31. Sopimuksessa sovellettava lainsäädäntö

Tähän Sopimukseen ja sen tulkintaan sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan sen kansainvälistä lainvalintaa koskevia säännöksiä.

32. Muuta

Turun kaupunki on allekirjoittanut Eurooppalaisen peruskirjan naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta paikallishallinnossa. Palveluntuottajalla (sen omistussuhteista riippumatta) on soveltuvin osin samat vastuut varmistaa tai edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa omassa toiminnassaan samoin kuin Turun kaupungilla olisi, jos se olisi tarjonnut Palvelut suoraan.

33. Sopimuksen liitteet ja asiakirjojen noudattamisjärjestys

Tämä Sopimus sisältää kaiken, mitä Sopijapuolet ovat tässä asiassa sopineet ja kumoaa kaikki aikaisemmat Sopimuksen kohdetta koskevat suulliset ja kirjalliset sopimukset, valmistelutyöt, kirjeenvaihdon, sitoumukset ja muut tahdonilmaisut.

Tämä Sopimus muodostuu tästä sopimuksesta ja seuraavista sopimuksen liitteistä:

Liite 1 Turvallisuusehdot

Liite 2 Tietoturva vaatimukset

Liite 3 Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijöille

Liite 4 Hintaliite, salassa pidettävä

Liite 5 Palvelukuvaus

Liite 6 Kohdeluettelo

Liite 7 Käyttöoikeussopimus

Liite 8 Vastuunjakotaulukot

Liite 9 Erityisruokavalioiden ilmoittaminen

Liite 10 Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022 (JYSE 2022 Palvelut)

Mikäli tämän sopimuksen ja sen liitteiden välillä on ristiriitaa, sovelletaan ensisijaisesti sopimusta. Mikäli sopimuksen liitteiden välillä on ristiriitaa, noudatetaan sitä liitettä, joka on numerojärjestyksessä ensimmäisenä. Tilanteissa, joissa sopimusasiakirjat ovat ristiriidassa pakottavan lainsäädännön kanssa, kulloinkin voimassa oleva pakottava lainsäädäntö pätee vastaavilta kohdin ennen sopimusta ja sen liitteitä.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä Sopimuksessa sovelletaan liitteenä olevaa JYSE 2022 Palvelut -ehtoja siltä osin kuin tässä sopimuksessa tai sen liitteissä ei ole muuta toisin sovittu kuitenkin siten, että JYSE 2022 Palvelut -ehtojen noudattamisjärjestys määräytyy edellä esitetyn liitteiden noudattamisjärjestyksen mukaisesti.

Allekirjoitukset

Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu.

Tätä Sopimusta on laadittu kaksi (2) samansanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin Sopijapuolelle.

TURVALLISUUSEHDOT

Turun kaupunki

ja

Kaarea Oy

Kasvatus ja opetus

1 MÄÄRITELMÄT

- 1.1 **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, josta Tilaaja ja Palveluntuottaja ovat sopineet Pääsopimuksessa. Mitä näissä Turvallisusehdoissa on sovittu Palvelusta, sovelletaan soveltuvin osin myös kaikkiin Pääsopimuksessa sovittuihin tavaranhankintoihin, toimituksiin, käyttöönottoprojekteihin ja vastaaviin.
- 1.2 **Pääsopimus** tarkoittaa Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä sopimusta (Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut, dnro 10532-2022), jonka liitteenä nämä Turvallisusehdot ovat. Pääsopimusta tulkitaan sen laajassa merkityksessä. Jos Pääsopimukseen tai sen perustana oleviin hankinta-asiakirjoihin sisältyy tai niiden perusteella on mahdollista ottaa käyttöön optioita tai optiokausia, katsotaan myös näiden kuuluvan osaksi Pääsopimuksen käsitettä siitä huolimatta, että niistä mahdollisesti tehdään erilliset sopimusasiakirjat, tilaukset tai vastaavat. Jos Pääsopimuksen tai sen perustana olevien hankinta-asiakirjojen perusteella voidaan solmia erillisiä toimeksiantoja, tilauksia, toimitus- ja ylläpitosopimuksia tai vastaavia, katsotaan myös näiden kuuluvan osaksi Pääsopimuksen käsitettä.
- 1.3 **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista Tilaajan Palveluntuottajalle luovuttamaa tai Palveluntuottajalla olevaa asiakirjamuotoista tai muuta tietoa, joka on määritelty salassa pidettäväksi laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä ja jonka Tilaaja on tällaiseksi tiedoksi merkinnyt tai jonka Palveluntuottaja tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin. Salassa pidettäväksi tiedoksi katsotaan myös julkisuuslaissa tarkoitetun ei vielä julkisen asiakirjan sisältämä tieto sekä tieto, jonka salassa pidettävyydestä ovat Tilaaja ja Palveluntuottaja yhdessä sopineet. Lisäksi kaikki Tilaajan luovuttamat tai Palvelun yhteydessä käsiteltävät henkilötiedot katsotaan Salassa pidettäväksi tiedoksi. Salassa pidettäväksi tiedoksi ei katsota sellaista tietoa, joka on julkisesti saatavilla tai jonka Sopijapuoli on saanut tietoonsa laillisella tavalla kolmannelta osapuolelta ilman sitä koskevaa salassapitovelvoitetta.
- 1.4 **Sopijapuoli** tarkoittaa Tilaajaa ja Palveluntuottajaa ja yhteisesti **Sopijapuolet**.
- 1.5 **Tietoaineisto** tarkoittaa Asiakkaan Palveluntuottajalle luovuttamaa tai Palveluntuottajalla olevaa julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetussa laissa (906/2019, jäljempänä ”tiedonhallintalaki”) tarkoitettua tietoaineistoa.
- 1.6 **Tietojärjestelmä** tarkoittaa tiettyä käyttötarkoitusta varten kerätyistä tiedoista muodostettua automaattisen tietojenkäsittelyn avulla pidettyä tiedostoa tai Tietovarantoa, jonka avulla käyttäjä voi tuottaa palveluja tai suorittaa muita tehtäviä järjestelmän käyttötarkoituksen ja tietojen käsittelyä koskevien vaatimusten mukaisesti.
- 1.7 **Tietosuoja-asetus** tarkoittaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679.

Kasvatus ja opetus

- 1.8 **Tietovaranto** tarkoittaa viranomaisen tehtävien hoidossa tai muussa toiminnassa käytettäviä tietoaineistoja sisältävää kokonaisuutta, jota käsitellään tietojärjestelmien avulla tai manuaalisesti.
- 1.9 **Tilaaaja** tarkoittaa Turun kaupunkia.
- 1.10 **Tilat** tarkoittavat sellaisia Palveluntuottajan tai sen alihankkijan tiloja, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja. Näissä Turvallisuusehdoissa Tila-määritelmällä ei kuitenkaan tarkoiteta Palveluntuottajan henkilöstön etätöissä käyttämiä tiloja, vaan näiden tilojen katsotaan lähtökohtaisesti olevan turvallisia tiloja. Palveluntuottajan on kuitenkin varmistettava, että sen henkilöstö ja alihankkijat noudattavat myös etätöissä salassa pitoon liittyviä vaatimuksia siten, ettei Salassa pidettävä tieto ole kolmansien osapuolien saatavilla.
- 1.11 **Turvallisuusehdot** tarkoittaa tätä asiakirjaa.
- 1.12 **Palveluntuottaja** tarkoittaa Kaarea Oy:tä.

2 TURVALLISUUSEHTOJEN TAUSTA JA TARKOITUS

- 2.1 Palveluntuottaja ja Tilaaaja ovat tehneet Pääsopimuksen.
- 2.2 Tilaaaja on viranomainen, jonka toimintaan sovelletaan viranomaisia koskevaa lainsäädäntöä. Tilaaajan on julkisena viranomaisena taattava tiedon ja Salassa pidettävän tiedon käsittelyn turvallisuus myös sellaisissa tilanteissa, joissa Palveluntuottaja käsittelee em. tietoja osana Palvelua. Näiden Turvallisuusehtojen tarkoituksena on taata sopimusteitse em. tietojen turvallinen käsittely.
- 2.3 Näissä Turvallisuusehdoissa sovitaan Tilaaajan ja Palveluntuottajan välillä noudatettavista Tilaaajan hallitseman ja omistaman tiedon käsittelyyn liittyvistä turvallisuusjärjestelyistä ja Salassa pidettävää tietoa koskevista järjestelyistä edellä mainitun Pääsopimuksen sisältämien Palveluiden tuottamisessa sekä kaikessa Pääsopimukseen liittyvässä Tilaaajan ja Palveluntuottajan välisessä yhteistyössä.
- 2.4 Sopijapuolet tiedostavat, että Pääsopimuksen perusteella toimitettaviin Palveluihin sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen on erittäin tärkeää. Turvallisuusehdoilla Sopijapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa. Sopijapuolet tarvittaessa määrittelevät yhdessä, minkä tiedon salassa pysyminen on erittäin tärkeää ottaen huomioon julkisuuslain sääntely.

Kasvatus ja opetus

3 LUOTTAMUKSELLISUUS JA SALASSAPITO

- 3.1 Näissä Turvallisuusehdoissa kuvattuja turvallisuusjärjestelyjä noudatetaan aina Palveluntuottajan käsitellessä Tilaajaan tai Palvelun toteutukseen liittyvää tietoa tai muuta Tilaajalta saatua Salassa pidettävää tietoa.
- 3.2 Tilaaja noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa ja julkisuutta koskevia säännöksiä. Sopimuksella ei voida poiketa lainsäädännön Tilaajalle asettamista pakottavista velvoitteista.
- 3.3 Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa kaikki Tilaajan sille luovuttamat tai sillä olevat Salassa pidettävät tiedot. Salassa pidettäviä tietoja ei myöskään saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.
- 3.4 Palveluntuottaja saa käsitellä Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa ja Pääsopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Palveluntuottaja saa antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niiden henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä omalle henkilöstölleen, jolla on pääsy näihin tietoihin.
- 3.5 Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään ja käsittelemään Salassa pidettäviä tietoja siten, että ne pysyvät vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettäviin tietoihin, eivätkä ne joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon. Tarkempi ohjeistus Salassa pidettävien tietojen käsittelystä on luvussa 7.
- 3.6 Palveluntuottaja tiedostaa, että Salassa pidettävien tietojen paljastaminen ulkopuolisille saattaa olla rikoslain (39/1889) mukaan rangaistava teko.
- 3.7 Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Tilaajalta tai laadittu Tilaajan toimeksiantotehtävää suoritettaessa, päättää Tilaaja, jollei toimeksiannosta muuta johdu.
- 3.8 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei Tilaajan kohteiden tai toiminnan turvallisuus vaarannu Palveluntuottajan henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun näiden Turvallisuusehtojen tai Pääsopimuksen vastaisen toiminnan johdosta.

4 PÄÄSY TILOIHIN

- 4.1 Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle kaikki ne toimipisteet osoitteineen, missä Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan Salassa pidettäviä tietoja.

Kasvatus ja opetus

- 4.2 Palveluntuottajan ja sen alihankkijan Tilojen tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella, kulunvalvonnalla ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Salassa pidettäviin tietoihin.
- 4.3 Mikäli Palvelu suoritetaan Palveluntuottajan tai sen alihankkijan Tiloissa, Palveluntuottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksen mukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- 4.4 Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin luvun 6 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- 4.5 Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa.
- 4.6 Sopijapuolet sopivat tarvittaessa erikseen etätyötilanteisiin liittyvistä vaatimuksista.

5 TURVALLISUUSSELVITYKSET

- 5.1 Tilaajalla on oikeus hakea turvallisuusselvityksistä annetussa laissa (726/2014) tarkoitettu henkilöturvallisuusselvitys Palveluntuottajan henkilöistä turvallisuusselvityslain mukaisessa laajuudessa. Palveluntuottaja vastaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta.
- 5.2 Turvallisuusselvityksen tekeminen on Tilaajan tehtävä, ja Tilaaja vastaa turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli Palveluntuottajan tai Palveluntuottajan alihankkijan henkilöstössä tapahtuu vaihdos tai Tilaajasta riippumaton lisäys tai muutos, tällöin Palveluntuottaja vastaa uuden henkilöstön turvallisuusselvitysten teettämisen kustannuksista sekä sen perehdyttämisen aiheuttamista kuluista, eikä Palveluntuottaja myöskään veloita Tilaajan antamaan perehdytykseen osallistumisesta. Korvaavalla henkilöllä on oltava vastaava pätevyys ja ammattitaito ja Tilaajan hyväksyntä. Tilaaja ei saa evätä hyväksyntäänsä ilman pätevää syytä. Palveluntuottajan on ilmoitettava henkilöstömuutoksista Tilaajalle viipymättä.
- 5.3 Palveluntuottajan tulee toimittaa henkilöturvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama lomake Tilaajalle henkilöturvallisuusselvityksen hakemista varten.
- 5.4 Tilaajalla on henkilöturvallisuusselvityksestä tai muusta vastaavasta selvityksestä ilmenneestä syystä oikeus olla hyväksymättä Palveluntuottajan ehdottamia henkilöitä Pääsopimuksen mukaisten Palvelujen tuottamiseen.

Kasvatus ja opetus

Palveluntuottajan on myös viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava henkilö, jota Tilaaja ei edellä mainituista syistä enää hyväksy kyseiseen tehtävään.

6 PÄÄSY TIETOJÄRJESTELMIIN JA TIETOIHIIN

- 6.1 Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin Tietojärjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, jotka Palveluntuottaja on tarvittaessa Tilaajan pyynnöstä turvallisuusselvittänyt ja hyväksyttänyt Tilaajalla etukäteen ja joille on annettu oikeus päästä kyseisiin Tietojärjestelmiin ja/tai tietoihin, ja ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- 6.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn osallistuvat Palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöstöön kuuluvat henkilöt sekä henkilöt, joilla on pääsy Palveluntuottajan järjestelmiin, joissa säilytetään Salassa pidettäviä tietoja, noudattavat näitä Turvallisuusehtoja.
- 6.3 Tilaajan niin vaatiessa Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilö, joka käsittelee Salassa pidettäviä tietoja ja/tai jolla on pääsy järjestelmiin, joissa Salassa pidettäviä tietoja säilytetään, tekee vaitiolositoumuksen tai vastaavan Tilaajan hyväksymälle lomakkeelle ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin.

7 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN

- 7.1 Mikäli erikseen ei toisin sovita, Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä noudatetaan seuraavia ohjeita:
- 7.2 Ympäristö: Asiakirjoja ei saa jättää esille tai ilman valvontaa työtilasta poistuttaessa. Asiakirjoja voi jättää tilapäisesti esille ottaen huomioon tilajärjestelyt ja käytössä olevat lukitukset. Asiakirjojen käsittelyä työpaikan ulkopuolella tulee välttää.
- 7.3 Kopiointi: Kopioita käsitellään kuten alkuperäistä asiakirjaa. Alkuperäisestä asiakirjasta voidaan ottaa sekä sähköisiä että paperimuotoisia kopioita.
- 7.4 Jakelu: Asiakirjan luovuttamisen edellytyksenä on, että vastaanottajalla on tarvittavat oikeudet asiakirjan käsittelyyn sekä kyky käsitellä sitä vaatimusten mukaisesti.
- 7.5 Tiedon siirto: Salassa pidettävä asiakirja tulee jakaa siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi Salassa pidettävään tietoon. Siirrettäessä asiakirjaa sähköpostin tai muun vastaavan sähköisen kanavan välityksellä on varmistuttava vastaanottajan osoitteesta. Sähköisen asiakirjan siirto avoimissa tietoverkoissa salattuna tai muutoin suojattuna on tiedonhallintalain vaatimus. Sähköisen asiakirjan siirto Tilaajan tai Palveluntuottajan sisäverkoissa on sallittu. Asiakirjan siirto

Kasvatus ja opetus

kuljetusyhtiön (esim. posti) välityksellä tapahtuu suljetussa läpinäkymättömässä kirjekuoressa.

- 7.6 Tallennus ja säilytys: Tietojärjestelmiin talletettu tieto tulee olla käsittelyoikeuksilla suojattu. Luonnosasiakirjoja käsitellään kuten vastaavia valmiita asiakirjoja säilytyksen ja tallennuksen osalta. Paperimuotoiset sekä Salassa pidettävää tietoa sisältävät ulkoiset muistit ja vastaavat laitteet on säilytettävät niitä varten tarkoitetuissa turvakaapeissa, holveissa tai vastaavissa lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, etteivät ulkopuoliset pääse tietoon.
- 7.7 Pääsy tietoon: Tietoa voidaan lukea palvelimelta selväkielisenä perustietoturvasuojatun verkoissa. Etäkäyttö on sallittu suojattua yhteyttä käyttäen edellyttäen, että käyttöympäristö täyttää tiedon suojausasetetut vaatimukset.
- 7.8 Arkistointi: Arkistointi tapahtuu Tilaajan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.
- 7.9 Tietoaineiston hävittäminen: Alkuperäisasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä Tilaajan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Tarpeettomat asiakirjakopiot tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä. Luonnosasiakirjat tulee hävittää käyttötarpeen päätyttyä. Hävittäminen tulee suorittaa siten, etteivät Salassa pidettävät sisältävät tiedot joudu niihin oikeudettomien haltuun. Sähköiset tiedostot tuhotaan työasemilta ja palvelimilta sekä muilta muistivälineiltä; Tilaajan kanssa voidaan erikseen sopia sähköisten tiedostojen poistamiseen liittyvistä ohjeista ja menettelyistä. Paperimuotoiset asiakirjat hävitetään valvotusti polttamalla, silppurilla tai laittamalla suljettuun astiaan siirrettäväksi polttolaitokseen.

8 TIETOTURVA

- 8.1 Palveluntuottaja Tilaajan asiakkaana noudattaa näiden Turvallisuusehtojen ja Pääsopimuksen lisäksi kaikkia Tilaajan tietoja käsitellessään tietosuojalain (1050/2018) sekä tietosuoja-asetuksen edellyttämää tiedonhallintaa, tietoturvalisua, tietojen käsittelytapaa ja tietojen suojaamista koskevia säännöksiä ja vaatimuksia kuten myös muuta tietoturvaa ja tietosuoja koskevaa lainsäädäntöä ja muita Sopijapuolten sopimia tietoturvajärjestelyjä Pääsopimukseen liittyvän Palvelun tuottamisessa.
- 8.2 Mikäli Palveluntuottaja siirtää Salassa pidettävää tietoa tietoverkossa, Palveluntuottajan tulee varmistaa, että tieto on riittävällä tavalla suojattu.
- 8.3 Tilaaja on määrittänyt Pääsopimuksen liitteessä 2 Palveluun sovellettavan teknisen tietoturvasuojatason ja siihen liittyvät konkreettiset vähimmäisvaatimukset, jotka Palveluntuottajan tulee täyttää. Selvyyden vuoksi todetaan, että vaikka tekniseen tietoturvasuojatukseen ja siihen liittyvät konkreettiset vähimmäisvaatimukset on esitetty Pääsopimuksen liitteenä, tulevat em. vaatimukset sovellettavaksi osana näitä Turvallisuusehtoja koskevia vaatimuksia.

Kasvatus ja opetus

9 ALIHANKKIJAT

- 9.1 Palveluntuottajan tulee hyväksyttää Tilaajalla sellainen alihankkija, jota se aikoo käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla on pääsy Tiloihin. Näissä Turvallisuusehdoissa alihankkijalla tarkoitetaan ainoastaan sellaista alihankkijaa, jota Palveluntuottaja käyttää Salassa pidettävien tietojen käsittelyssä tai jolla olla on pääsy Tiloihin.
- 9.2 Mitä näissä Turvallisuusehdoissa on sovittu Palveluntuottajan henkilöstöstä, sovelletaan myös alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.
- 9.3 Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan näitä Turvallisuusehtoja myös käyttäessään alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava alihankkijalleen, että turvallisuusjärjestelyjen saattamisesta näiden Turvallisuusehtojen edellyttämälle tasolle saattaa syntyä kustannuksia. Tilaaja ei vastaa näistä kustannuksista.
- 9.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen alihankkijat toimivat näiden Turvallisuusehtojen mukaisesti.

10 TARKASTUKSET JA RAPORTOINTI

- 10.1 Palveluntuottaja on tietoinen siitä, että kuntalain (410/2015) 124 §:n nojalla tarkastuslautakunnalla ja tilintarkastajalla on salassapitoa koskevien säännösten estämättä oikeus saada Tilaajalta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita tarkastuslautakunta tai tilintarkastaja pitää tarpeellisina arviointi- ja tarkastustehtävän hoitamiseksi.
- 10.2 Tarkastus voidaan lain edellytysten täytyessä suorittaa myös viranomaisten tietojärjestelmien ja tietoliikennejärjestelyjen tietoturvallisuuden arvioinnista annetun auditointilain (1406/2011) mukaisena arviointina.
- 10.3 Tilaajalla tai Tilaajan määräämällä kolmannella taholla, joka ei ole Palveluntuottajan suoranaisten kilpailija, on oikeus tarkastaa omalla kustannuksellaan etukäteen sovittuna ajankohtana arkityöpäivän aikana Palvelun laatu, laskutuksen oikeellisuus, tuotantoprosessit, Tilat, työvälineet, valvonta- ja hallintajärjestelmien toimivuus ja Palveluntuottajan turvallisuusjärjestelyt näitä Turvallisuusehtoja sekä Pääsopimusta koskevilta osin. Auditoinnin on oikeutettu suorittamaan myös toimivaltainen viranomainen lainsäädäntöön tai viranomaismääräyksiin perustuen.
- 10.4 Palveluntuottaja myötävaikuttaa tarkastuksen tehokkaaseen suorittamiseen ja luovuttaa ilman aiheutonta viivästystä tarkastuksen suorittajalle kaikki tarkastuksessa tarvittavat tiedot.
- 10.5 Tilaajan on ilmoitettava tahdostaan suorittaa tarkastus kolmekymmentä (30) päivää ennen ehdotettua tarkastuspäivää. Samalla Tilaaja esittää suunnitelman

Kasvatus ja opetus

tarkastuksen sisällöstä, vaiheista ja mahdollisista teknisistä välineistä. Palveluntuottaja voi ehdottaa uutta päivää tarkastukselle. Uusi ajankohta ei kuitenkaan voi olla myöhemmin kuin kymmenen (10) päivää Tilaajan ilmoittaman päivän jälkeen. Tarkastus saadaan suorittaa kuitenkin enintään kerran vuodessa, ellei ole erityisen painavia syitä useammille tarkastuksille. Haavoittuvuusskannauksia voidaan kuitenkin tehdä edellä mainituista määräajoista riippumatta erikseen sovittavina ajankohtina. Tarkastukset eivät saa vaarantaa Palveluntuottajan tai sen alihankkijoiden tietoturvaa tai Palveluntuottajan tai sen alihankkijoiden salassapitovelvoitteita muita asiakkaita kohtaan.

- 10.6 Palveluntuottajan tulee huolehtia sopimusjärjestelyin siitä, että Tilaajalla on mahdollisuus tarkastaa Palveluntuottajan ohella myös Palveluntuottajan sellaisen alihankkijan turvallisuusjärjestelyt, joka osallistuu Salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.
- 10.7 Mikäli tarkastuksissa havaitaan merkittäviä puutteita tarkastuksen kohteena olevissa kohteissa, Palveluntuottaja korvaa Tilaajalle tarkastuksesta aiheutuneet kustannukset.
- 10.8 Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Tilaajan kirjallisesta ilmoituksesta, ellei siitä ole Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä erikseen toisin sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhkan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti. Tilaaja ei vastaa edellä mainituista korjauksista aiheutuvista kuluista ja kustannuksista.
- 10.9 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle, jos Palveluntuottajan tai sen alihankkijan näiden Turvallisuusehtojen kannalta keskeisissä toiminnoissa tai henkilöstö- tai turvallisuusjärjestelyissä tapahtuu muutoksia tai jos Palveluntuottajan tai sen alihankkijan omistussuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- 10.10 Palveluntuottaja valvoo näiden Turvallisuusehtojen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Tilaajalle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet heti. Tilaaja seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.
- 10.11 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle, mikäli Palveluntuottajaan kohdistuu Tilajaa mahdollisesti uhkaavia yhteydenottoja.
- 10.12 Tilaajalla on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto siitä, että tämän luvun mukainen tarkastus on suoritettu, mutta Tilaajalla ei kuitenkaan ilman Palveluntuottajan lupaa ole oikeutta luovuttaa muille viranomaisille tietoa tarkastuksen tuloksista ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.
- 10.13 Tätä kohtaa 10 sovelletaan myös soveltuvin osin liitteen 2 ”Tietoturva-vaatimukset” kohdan 1.6.1.1 mukaisissa tilanteissa.

Kasvatus ja opetus

11 TURVALLISUUSEHTOJEN PÄIVITTÄMINEN

- 11.1 Pääsopimuksen yhteyshenkilöt vastaavat tämän Turvallisuuzehtojen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden (2) vuoden välein.
- 11.2 Sopijapuolet voivat muuttaa näitä Turvallisuuzehtoja kirjallisesti, muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet Sopijapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

TIETOTURVAVAATIMUKSET

Tieto-turva- tasojen kohta	Palveluntuottajaan kohdistuva vaatimus, perustaso	Huomautus
OSA 1 Tietoturvallisuuden hallinnan vaatimukset		
1.1: Johtajuudelle asetettavat vaatimukset		
1.1.1.1.	Mikäli hankinnan kohdetta koskeva lainsäädäntö muuttuu, Tilaaja tiedottaa siitä Palveluntuottajaa, joka sitoutuu tiedottamaan muutoksesta hankinnan kohteen tuottamisesta vastaavalle henkilöstölleen sekä alihankkijoilleen hankinnan kohteen tuottamisen edellyttämässä laajuudessa.	
1.1.1.2.	Palveluntuottaja määrittelee hankinnan kohteeseen liittyvät Palveluntuottajan ydintoimintojen ja -prosessien vastuut ja tehtävät hankinnan edellyttämällä tavalla.	
1.1.1.3.	Palveluntuottajalla on laadittuna kirjallinen tietoturvakäytäntö	
1.1.1.4.	Palveluntuottaja määrittelee tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt hankinnan kohteeseen liittyvien tietoturvapoikkeamien käsittelyyn ja organisointiin.	Ilmoitukset voidaan tehdä myös yleiseen kontaktipisteeseen, mutta vastuuhenkilö on nimettävä.
1.1.1.5.	Palveluntuottaja reagoi hankinnan kohteeseen liittyviin vakaviin tietoturvapoikkeamiin viivytyksettä, pitää niistä kirjaa ja raportoi ne Tilaajalle.	
1.3: Henkilöstölle asetettavat vaatimukset		
1.3.1.2.- 1.3.1.4.	Palveluntuottaja järjestää hankinnan kohteen toimittamiseen osallistuville henkilöille (Palveluntuottajan tai alihankkijan henkilöstö) tietoturvakoulutusta. Palveluntuottaja kehittää ja ylläpitää kyseisen henkilöstön tietoturvaosaamista ja tiedottaa henkilöstölle muuttuneista tietoturvaohjeista ja -käytännöistä.	
1.3.1.5.	Palveluntuottaja seuraa oman ja alihankkijoihensa henkilöstön osalta tietoturvallisuudesta annettujen sääntöjen noudattamista ja puuttuu poikkeamiin.	
1.3.2.1.	Palveluntuottaja organisoii ja vastuuuttaa hankinnan kohteeseen liittyvien tietoturvatöiden toteuttamisen.	
1.3.2.2.	Palveluntuottaja tunnistaa ja nimeää hankinnan kohteen tietoturvallisuudelle tärkeät henkilöroolit ja nimeää niihin varahenkilö(t).	
1.3.3.1.	Palveluntuottajalla on olemassa menettely, jolla se huolehtii hankinnan kohteeseen liittyvien sähköisten viestien, sähköpostien, tunnistamistietojen sekä paikkatietojen luottamuksellisuudesta ja oikeasta käsittelystä myös tietoturvapoikkeamatilanteita selvitetessä.	
1.3.3.2.	Palveluntuottaja huolehtii siitä, että hankinnan kohteen tuottamiseen osallistuva henkilöstö tietää kenelle hankinnan kohteeseen kohdistuvista tietoturvapoikkeamista ja -tapauksista tai niiden uhkista tulee ilmoittaa.	
1.4: Kumppanuuksille ja resurssien hallinnalle asetettavat vaatimukset		
1.4.1.2.	Mikäli Palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, se sitoutuu vastaamaan alihankkijoidensa suorituksista kuten omistaan. Palveluntuottaja varmistaa alihankkijoita käyttäessään, että alihankkijoiden osalta voidaan tarvittaessa pyytää tietoturvallisuuden järjestämiseen liittyviä lisätietoja ja tehdä tarvittavia lisätoimintoja, kuten valvontaa, seuranta, auditointia ja raportointia.	
1.4.2.1-2	Palveluntuottaja valvoo hankittavan palvelun tietoturvallisuuden toteutumista, kirjaa poikkeamat ja raportoi ne Tilaajalle välittömästi sekä aloittaa korjaustoimet sovitusti. Palveluntuottaja velvoittaa myös alihankkijansa myötävaikuttamaan tämän vaatimuksen toteutumiseen.	
1.5: Toiminnan prosesseille asetettavat vaatimukset		
1.5.1.3.	Palveluntuottaja antaa luottamuksellisen ja salassa pidettävän aineiston vain niiden henkilöiden saataville, jotka tarvitsevat tietoa palvelun tuottamisessa Tilaajalle ja huolehtii siitä, että kyseiset henkilöt tietävät, miten aineistoa koskevasta tietoturvasta huolehditaan. Mikäli Tilaaja niin haluaa, näistä henkilöistä tulee voida tehdä turvallisuusselvitykset.	
1.5.1.4.	Palveluntuottaja merkitsee hankinnan kohdetta koskeviin asiakirjoihinsa asiakirjan laatijan nimen ja laatimisaajan.	

1.5.1.5.	Palveluntuottaja tuhoaa hävitettäväksi tarkoitetut asiakirjat niin, että niiden luottamuksellisuus ja tietosuojat on varmistettu.	
1.6: Toiminnan arvioinnille ja todentamiselle asetettavat vaatimukset		
1.6.1.1.	Mikäli Tilaaja sitä pyytää, Palveluntuottaja arvioi ja auditoi hankinnan kohteena olevaan palveluun liittyvää tietoturvaluuettua suhteessa siltä edellytettyyn tietoturvaluuettustason. Kulujen kattamisesta ja arvioinnin laajuudesta on sovittu Turvaluuettusehtojen kohdassa 10.	Tässä käytetään ulkopuolista, riippumatonta auditoijaa, jonka sekä Palveluntuottaja että Tilaaja hyväksyvät.
1.6.1.2.	Palveluntuottaja pitää kirjaa palvelua koskevien auditointien tai arviointien lopputuloksena tulevista suosituksista ja seuraa parannustoimenpiteiden toteutumista.	
OSA 2: Tietojärjestelmien hallinnan vaatimukset		
2.1: Raportointi tietoturvaluuettavalle		
2.1.1.	Palveluntuottaja raportoi vastaamiensa palveluun liittyvien tietojärjestelmien ja niiden hallinnan tietoturvaluuettisuuden tilasta ja sovitusta tietoturvaluuettatason toteutumisesta Tilaajalle säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun tietoturvaluuettisuudessa esiintyy poikkeamia.	
2.1.2.	Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä vakavista tietoturvaluuettapahtumista Tilaajalle välittömästi.	
2.1.3.	Palveluntuottaja seuraa tietoturvaluuettisuuteen ja ICT-varautumiseen liittyviä muutoksia ja ilmoittaa Tilaajalle muutostarpeista. Muutosten toteuttamisesta ja kustannuksista sovitaan erikseen.	
2.4: Tietojenkäsittely-ympäristöjen päivitys ja muutoshallinta		
2.4.1-2	Palveluntuottaja vastuuttaa ja organisoii hankinnan kohteen tuottamisessa käytettävien laitteiden ja tietojärjestelmien päivitys- ja muutostarpeen seurannan, päivityspäätösten teon ja päivitysten asennuksen erityisesti tietoturvaluuettapäivitysten osalta.	
2.4.3.	Palveluntuottaja ja Tilaaja sopivat yhdessä, mitkä päivitykset voidaan ajaa välittömästi ilman erillistä sopimista ja mitkä edellyttävät riskitason mukaista tarveharkintaa.	Palveluntuottajan on lisäksi otettava kantaa käytettävien varusohjelmistojen tietoturvaluuettapäivityksiin ja niiden mahdolliseen automaattiseen asennukseen.

Kasvatus ja opetus

Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle

OSA I: Tietosuoja koskevat ehdot

1 Yleistä

- 1.1 Tämä sopimusliite "Turun kaupungin ehdot henkilötietojen käsittelijälle" on osa Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut -sopimusta (Dnro 10532-2022), jäljempänä "Sopimus", jonka Tilaaja on tehnyt Palveluntuottajan kanssa.
- 1.2 Tässä sopimusliitteessä määritetään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun Sopimuksessa olevien sopimusehtojen lisäksi. Mikäli Palveluntuottaja muodostaa Sopimuksen toteuttamisen yhteydessä henkilörekistereitä, Palveluntuottaja vastaa niistä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisena rekisterinpitäjänä.
- 1.3 Osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä, ja lisäksi Osapuolet sitoutuvat saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle ennen Sopimuksen toteuttamiseen ryhtymistä.
- 1.4 Tämän liitteen perusteella suoritetuista toimenpiteistä syntyvät kustannukset sisältyvät Sopimuksessa esitettyyn sopimushintaan, eikä Palveluntuottajalla ole oikeutta veloittaa niistä erikseen. Kohdissa 7.1 ja 7.5 esitettyjen olennaisten muutostöiden korvaamisesta sovitaan erikseen. Ennen ryhtymistä olennaisiin muutostöihin Palveluntuottajan pyydettävältä Tilaajalta kirjallinen ennakkolupa.

2 Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

- 2.1 Tilaaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevan lainsäädännön tarkoituksena rekisterinpitäjänä, silloin kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Tilaaja saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojaustoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää kulloinkin voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän kansallisen lainsäädännön vaatimukset ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.
- 2.2 Palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevan lainsäädännön tarkoituksena henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun. Palveluntuottajan Sopimuksen ja tämän sopimusliitteen mukaisesti käyttämät alihankkijat, jotka osallistuvat Tilaajan henkilötietojen käsittelyyn, toimivat myös henkilötietojen käsittelijöinä Tilaajan puolesta ja lukuun.

- 2.3 Tilaaja sitoutuu huolehtimaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisista rekisterinpitäjän velvollisuuksista.
- 2.4 Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan Sopimuksessa, sopimuksen mukaisen palvelun aikana laadittavassa ja Palveluntuottajaa sitovassa dokumentaatiossa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Sopimuksessa, dokumentaatiossa ja ohjeistuksessa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.
- 2.5 Jos kohdan 2.4 mukaista kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää kuvausta tarvittaessa yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle, jos tämän antama ohjeistus on puutteellinen tai jos Palveluntuottaja epäilee sen rikkovan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, muita EU:n tietosuojasäännöksiä tai kansallista tietosuojalainsäädäntöä.
- 2.6 Palveluntuottaja osallistuu Tilaajan pyynnöstä tietojärjestelmäselosteen laatimiseen.

3 Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

- 3.1 Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijaa ilman Tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajan on tiedotettava Tilaajalle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Tilaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Tilaaja ei saa ilman perusteltua syytä vastustaa Palveluntuottajan esittämää alihankkijaa. Mikäli Tilaajan vastustuksesta huolimatta Palveluntuottaja aikoo käyttää esittämäänsä alihankkijaa, on Tilaajalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään ennen uuden tai vaihtuvan alihankkijan käyttöönottoa.
- 3.2 Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan Sopimuksen lisäksi tässä sopimusliitteessä kuvattuja ehtoja.
- 3.3 Palveluntuottaja, joka henkilötietojen käsittelijänä käsittelee Tilaajan henkilötietoja Tilaajan puolesta ja lukuun, sitoutuu tässä sopimusliitteessä kuvattuihin henkilötietojen käsittelijää koskeviin velvollisuuksiin. Palveluntuottajalla on velvollisuus sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sopimusliitteen ehtoja.
- 3.4 Palveluntuottaja on vastuussa mahdollisista Tilaajan henkilötietoja käsittelevien Palveluntuottajan alihankkijoiden Sopimuksen, tämän sopimusliitteen tai sovellettavan lainsäädännön taikka EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen rikkomisista tai laiminlyönneistä kuin omistaan. Jos tietojen käsittelyä suorittava alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa suhteessa Tilaajaan. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa. Palveluntuottajan on Tilaajan perustellusta vaatimuksesta vaihdettava alihankkijaa ilman aiheetonta viivästystä.

4 Henkilötietojen käsittelijän yleiset velvollisuudet

- 4.1 Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja Sopimuksen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.
- 4.2 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.
- 4.3 Sen lisäksi, mitä Sopimuksessa on sovittu henkilötietojen suojaa, tietoturvallisuutta ja tietojen salassapitoa koskevista vaatimuksista, henkilötietojen käsittelijä sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Tilaajan ohjeita ja mahdollisia Tilaajan ohjeiden päivityksiä. Palveluntuottajan on Tilaajan pyynnöstä osoitettava tekniset ja organisatoriset toimet, joihin edellä esitetyn turvallisuustason varmistamiseksi on ryhdytty. Teknisiä ja organisatorisia toimia voivat olla esimerkiksi seuraavat:
 - 1) Henkilötietojen pseudonymisointi ja salaus.
 - 2) Kyky taata käsittelyjärjestelmien ja palveluiden jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys ja vikasietoisuus.
 - 3) Kyky palauttaa nopeasti tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin fyysisen tai teknisen vian sattuessa.
 - 4) Menettely, jolla testataan, tutkitaan ja arvioidaan säännöllisesti teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden tehokkuutta tietojenkäsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi.
- 4.4 Henkilötietojen käsittelijän on myös toteutettava toimenpiteet sen varmistamiseksi, että jokainen henkilötietojen käsittelijän alaisuudessa toimiva luonnollinen henkilö, jolla on pääsy henkilötietoihin, käsittelee niitä ainoastaan Sopimuksen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.
- 4.5 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu ilman aiheutonta viivästystä ilmoittamaan Tilaajalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- 4.6 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu avustamaan Tilaajaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijä ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

- 4.7 Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, joita ovat esimerkiksi csv, xml ja xls(x), ja että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- 4.8 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu tarvittaessa avustamaan Tilaajaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisen tietosuojaa koskevan vaikutusten arvioinnin tekemisessä, mahdollisessa ennakkokuulemisessa ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimisessa. Mikäli avustamisesta syntyy merkittäviä ja ennakoimattomia lisäkustannuksia, voidaan niiden jakautumisesta sopia erikseen yksittäistapauksissa. Jos osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen kustannusten merkittävydestä ja ennakoimattomuudesta, kuuluvat avustamiskustannukset Palveluntuottajan vastattavaksi.
- 4.9 Henkilötietojen käsittelijä sitoutuu Tilaajan valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki Tilaajan henkilötiedot Tilaajalle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot. Tilaaja voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita.
- 4.10 Henkilötietojen käsittelijä ei saa siirtää henkilötietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle ilman Tilaajan kirjallista ennakkolupaa.
- 4.11 Henkilötietojen käsittelijä saattaa Tilaajan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tässä sopimusliitteessä kuvattujen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Tilaajan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Tilaaja voi edellyttää Palveluntuottajalta kahta (2) auditointitarkastusta kalenterivuotta kohden. Mikäli Tilaajalla on kuitenkin perusteltu epäily auditoinnin tarpeellisuudesta, on Tilaajalla oikeus ylimääräisiin auditointeihin. Perusteltuna epäilyksenä pidetään esimerkiksi Palveluntuottajan toiminnassa havaittuja tietosuojapuutteita tai -loukkauksia.

5 Henkilötietojen käsittelijän erityiset velvollisuudet

- 5.1 Palveluntuottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Tilaajan vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.
- 5.2 Ellei toisin sovita, Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydettyä Tilaajalle. Tilaajan pyynnöstä Palveluntuottajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Tilaajan pyytämässä laajuudessa Tilaajan yksilöimille kolmansille tahoille.
- 5.3 Käsittelyyn käytettyjen tietojärjestelmien lokitukseen liittyen on varmistettava, että
- 1) Tietojärjestelmän tulee kirjata lokiin Tilaajan henkilötietojen käsittelytoimet (katselu, muutokset, poistot) ja käsittelyn ajankohta käyttäjätasolla.

- 2) Tietojärjestelmän lokien on oltava suojattu muutoksilta ja on rajoitettava niihin pääsy käyttöoikeuksin vain tarvittaville henkilöille.
- 3) Lokien on tuotettava käyttökelpoista informaatiota henkilötietojen käsittelystä, jotta tapahtumia pystytään tarvittaessa tosiasiallisesti selvittämään.
- 4) Tietojärjestelmätoimittajan on pyydettäessä ja ilman aiheetonta viivytystä toimitettava em. käyttöoikeudet ja lokitiedot Tilaajalle veloitusetta.
- 5) Tietojärjestelmän tulee tukea suostumusten ja kieltojen hallintaa, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen ja/tai käsittelyn voi kieltää.

6 Tietoturvaloukkaukset

- 6.1 Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta Tilaajalle 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Ilmoitus voi olla alustava, ja sitä voidaan täydentää annetun määräajan jälkeen ilman aiheetonta viivästystä. Alustavan ilmoituksen tulee sisältää seuraavat asiat: 1) mitä epäillään tapahtuneen, milloin ja koska tullut ilmi, 2) alustava arvio mitä henkilötietoja ja kuinka monen henkilön tietoja loukkaus koskee ja 3) kuka antaa lisätietoja? Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.
- 6.2 Henkilötietojen käsittelijän on annettava Tilaajalle viipymättä, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa, vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
 - 1) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
 - 2) tietojärjestelmään kohdistuneen tietoturvaloukkauksen tapahtuma-ajan lokitiedot, joilla tarkoitetaan aikajärjestyksessä kirjattua tallennetta tietoverkkojen, sovellusten, järjestelmien ja tietosisältöjen tapahtumista ja niiden aiheuttajista;
 - 3) ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
 - 4) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset;
 - 5) esitettävä arvio aiheutuuko tietoturvaloukkauksesta todennäköisesti rekisteröidyn oikeuksiin tai vapauksiin kohdistuva korkea riski; sekä
 - 6) kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen henkilötietojen käsittelijä ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- 6.3 Jos Tilaaja on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on Tilaajalla oikeus Sopimuksessa sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä Palveluntuottajalta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus re-

kisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolten vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

7 Muita vaatimuksia

- 7.1 Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Nämä ohjeet voivat olla henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin liittyviä muutoksia, täydennyksiä tai päivityksiä. Palveluntuottaja tekee tarvittavat muutostyöt Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Jos Tilaajan ohjeet aiheuttavat Palveluntuottajalle olennaisia muutostöitä (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), lisäkustannuksista sovitaan erikseen. Eriksien sovittavat lisäkustannukset on ennen toimenpiteisiin ryhtymistä hyväksyttävä kirjallisesti Tilaajalla. Palveluntuottaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan näitä muutettuja, täydennettyjä tai päivitettyjä ohjeita.
- 7.2 Osapuolet ymmärtävät, että Sopimuksessa ja sen liitteissä käsitellään myös tietosuojaa koskevia aiheita.
- 7.3 Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa Tilaajan yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Tilaajan tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sopimuksessa ja edellä tässä liitteessä määritettyjä määräaikoja.

Jos Palveluntuottaja laiminlyö tai rikkoo tätä sopimusliitettä, sovellettavaa lainsäädäntöä tai EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, Palveluntuottajan korvausvastuu on määritelty Sopimuksen lisäksi sovellettavassa lainsäädännössä. Lisäksi tällainen laiminlyönti tai rikkomus voi muodostaa Sopimuksessa tarkoitetun olennaisen sopimusrikkomuksen, jonka seurauksena Tilaajalla on halutessaan oikeus turvautua Sopimuksessa määriteltyihin oikeussuojakeinoihin. Vähäistä laiminlyöntiä tai rikkomusta ei pidetä olennaisena sopimusrikkomuksena.

- 7.4 Osapuolet ymmärtävät, että Sopimusta ja tätä sopimusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sopimusliitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä sopimusliitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa. Jos tähän sopimusliitteeseen tehdään sellaisia muutoksia, joista aiheutuu Palveluntuottajalle olennaisia lisäkustannuksia (yli yksi (1) henkilötyöpäivää), niiden korvaamisesta sovitaan erikseen. Palveluntuottaja ja muut henkilötietojen käsittelijät sitoutuvat noudattamaan kyseistä tarkistettua sopimusliitettä.
- 7.5 Osapuolet voivat kirjallisesti muuttaa tätä sopimusliitettä Sopimuksessa kuvatuin ehdoin.

Osa II: Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Osapuolet ovat sopineet, että Palveluntuottaja käsittelee Tilaajan puolesta Sopimuksessa sovitun palvelun toteuttamiseksi seuraavia henkilötietoja:

Henkilötietojen tyypit (valitaan yksi suurimman riskin mukaan):

- Matala riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu tavanomaisiin yhteystietoihin)
- Keskisuuri riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu tunnistetietoihin tai tarkkoihin yhteystietoihin)
- Korkea riski
(esim. henkilötietojen käsittely kohdistuu arkaluontoiseihin tietoihin, tarkkoihin sijaintietoihin tai tarkkoihin tunnistetietoihin)

Henkilötietojen ryhmät (valitaan yksi arkaluontoisimman henkilötiedon mukaan):

- Tavanomaiset henkilötiedot
- Erityiset eli ns. arkaluontoiset henkilötiedot
(rotu tai etninen alkuperä, poliittinen mielipide, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometrinen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten tai terveyttä koskevien tietojen taikka luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista koskevien tietojen käsittely)

Henkilötietojen käsittelyn kesto (valitaan yksi):

- Sopimuksen keston ajan
- Muu aika (pp.kk.vvvv-pp.kk.vvvv): _____

Henkilötietojen käsittelyn luonne ja tarkoitus

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja vain Sopimuksen edellyttämässä laajuudessa.

Erityisiä huomioita ja yksityiskohtia henkilötietojen käsittelyn luonteesta ja tarkoituksesta:

- Sopimuksen perusteella käsiteltäviä arkaluontoisia henkilötietoja ovat ainakin Tilaajan asiakkaiden erityisruokavalioihin liittyvät tiedot. Näiden tietojen perusteella Palveluntuottaja saa selville asiakkaan terveydellisiä sekä vakaumuksellisia (uskonnollinen/eettinen) tietoja.

Muita erityisiä huomioita ja yksityiskohtia henkilötietojen käsittelystä Sopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseen:

- Sen lisäksi, mitä varsinaisessa sopimusdokumentissa, Turvallisuusehdoissa, Tietoturva-vaatimuksissa ja Palvelukuvauksessa on todettu tietoja käsittelystä, noudatetaan erityisruokavalioiden ilmoittamisen osalta erillistä liitettä ”Erityisruokavalioiden ilmoittaminen”.

Liite 5 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus ja vähimmäisvaatimukset

Sisällys

1	Johdanto	4
2	Toiminnan peruskäsitteet	4
2.1	Yleiset käsitteet	4
2.2	Keittiöihin liittyvät käsitteet	5
3	Palvelun kohde ja toimintapäivät	6
3.1	Varhaiskasvatuksen päivystys ja loma-ajat ja päivystävät yksiköt	6
4	Palvelun tarkoitus ja tavoite	7
5	Palvelun sisältö	8
5.1	Varhaiskasvatuksen ruokapalvelu	8
5.1.1	Alle 1-vuotiaan lapsen ruokavalio	9
5.1.2	Välipalat	9
5.1.3	Retkieväät	10
5.2	Kouluruokailu	10
5.2.1	Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta	11
5.2.2	Kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten koululaisten loma-aikojen toiminta:	12
5.2.3	Välipalamyynti	12
5.2.4	Koulutalojen kahvilat	12
5.2.5	Koulujen retket ja leirikoulut	12
5.2.6	Koulujen vierailijat	13
5.2.7	Siviilipalvelusmiehet	13
5.2.8	Työelämään tutustuminen	13
5.3	Toisen asteen opiskeljaruokailun ohjaus	14
5.3.1	Ylioppilaskirjoitukset	14
5.3.2	Toisen asteen iltaopiskelijat ja eväät	15
5.3.3	Toisen asteen opiskelijoiden opiskelija-aterioiden laskutus	15
5.4	Välitystuotteet	15
5.5	Henkilökunnan ruokailu ja muut ruokailijat	16
5.5.1	Henkilökunnan laitospalvelu	17
5.5.2	Toisen asteen henkilökunnan laitospalvelu	17
5.5.3	Henkilökunnan muu ruokailu	17
5.6	Tilaustarjoiluvalikoima ja muut palvelut	18
6	Ruokapalvelun toteutus	18
6.1	Ruokalistasuunnittelun periaatteet	19
6.2	Kasvisruokavaihtoehto	21
6.3	Vuoropäivähoidon ruokalistaperiaatteet	21
6.4	Juhlapyhät ja teemat	21
6.5	Annoskoot varhaiskasvatuksessa	24
6.6	Annoskoot kouluruokailussa	25
6.7	Ruoan nautittavuus ja aistinvaraisesti havaittavat ominaisuudet	26
6.8	Päiväkoti- ja kouluruokailun sisältö	27
7	Ruokavaliot	31
7.1	Perusruokavaliot ja erityisruokavaliot	31
7.2	Erityisruokavalioiden ilmoittaminen varhaiskasvatuksessa	34
7.3	Erityisruokavalioiden ilmoittaminen kouluissa	34

Liite 5 Palvelukuvaus

7.4	Erityisruokavalioiden ilmoittaminen 2. asteella	35
7.5	Henkilöstön erityisruokavaliot	35
8	Ruokien ja aterianosien soveltuvuustiedot	35
8.1	Ruokalistat ja ravintoainelaskelmat	35
8.2	Rakennemuutetut ruokavaliot	37
8.3	Yhteistyö erityisruokavalioiden ja annoskokoihin liittyen	37
9	Tuotantoprosessi	38
9.1	Ateriatilaukset, varhaiskasvatus ja perusopetus	38
9.2	Ruokailijamäärien ennakoilmoittaminen toisella asteella ja laskutusperuste	39
9.3	Muutokset ja peruutukset	39
10	Ruoanvalmistus	40
10.1	Ruoan tarjoilu ja annostelu, varhaiskasvatus	40
10.2	Ruoan tarjoilu ja annostelu, koulut ja toinen aste	40
10.3	Annosteluohjeet	40
10.4	Ruokatoimitukset	41
10.5	Ruokakuljetusten toimitusvarmuus	41
11	Turun kaupungin peruskoululaisten karanteeni- ja etäaterioiden tilaus- ja hakuaiakataulu 42	
11.1	Etäaterioiden tilaaminen ja aterioiden haku	42
11.2	EU-koulujakelu (koulumaito- ja hedelmätuki)	43
12	Palveluntuottajan vastuut ja toiminta ruokapalvelun toteuttamisessa	44
13	Palveluntuottamisessa käytettävät tilat, laitteet ja työvälineet	45
14	Tilaaajan keittiöverkon hallinta	46
15	Käytettävät ruokailuastiat	46
16	Palveluntuottajan henkilöstö	47
16.1	Nimetyt henkilöt	48
16.2	Henkilöstön osaaminen, koulutus ja kokemus	48
17	Kestävä kehitys ja ympäristöasiat	49
17.1	Hävikin seuranta	50
17.2	Jätehuolto	51
18	Palveluprosessin turvallisuus	51
18.1	Tuoteturvallisuus	51
18.2	Työturvallisuus	51
18.3	Palveluntuottajan haltuun luovutettavat avaimet	52
19	Omavalvonta	52
19.1	Ruokamyrkytykset	54
19.2	Varautuminen	54
19.3	Palvelun valvonta	56
20	Palveluntuottajan ja Tilaaajan välinen yhteistyö	56
20.1	Ohjausryhmä	57
20.2	Yhteistyöryhmät	58
20.3	Päiväkotien, koulujen ja oppilaitosruokaraadit	59
20.4	Asiakastyytyväisyyskyselyt	59
20.4.1	Asiakastyytyväisyyskyselyt asiakkaille	59
20.4.2	Asiakastyytyväisyyskysely Tilaaajan henkilökunnalle tai opiskelijoille	60
20.5	Palautteet, kuntalaiset	60
20.5.1	Palautteet, Tilaaajan henkilökunta	60
20.6	Laadunarviointikeskustelu	61
20.7	Ruokapalvelun käsikirja	61

Liite 5 Palvelukuvaus

20.8	Koulutukset	62
21	Raportointi.....	62

Liite 5 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus ja vähimmäisvaatimukset

1 Johdanto

Tämä asiakirja sisältää kuvauksen Turun kaupungin kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuteen kuuluvien, sopimuksessa nimettyjen kohteiden ruokapalveluista sekä ruokapalvelun hankinnassa Palveluntuottajalle asetetuista vaatimuksista. Kohteet ovat varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja 2. asteen oppilaitosten yksiköitä, joiden ruokapalveluista Palveluntuottaja vastaa.

Palvelukuvaukseen sisältyvät ruokapalvelun suunnitteluun, tuottamiseen, toimittamiseen ja kehittämisen sekä laadunvalvontaan ja raportointiin liittyvät asiat.

Palveluntuottaja suunnittelee Tilaajan määrittelemien ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavat ruokalistat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan tilausten mukaan ja toimittaa ruoan asiakkaalle noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja.

Palvelu tuotetaan noudattaen ravitsemus- ja ruokailusuosituksia ja Palveluntuottajan on noudatettava elintarvikelainsäädäntöä.

2 Toiminnan peruskäsitteet

2.1 Yleiset käsitteet

Palveluntuottaja	Kaarea Oy. Palveluntuottaja toteuttaa Tilaajan kanssa sovitut palvelut ja vastaa Tilaajalle palveluidensa tuotantoprosessin hallinnasta sekä laadusta.
Tilaaja	Turun kaupunki
Sopimusyhteyshenkilö	Tilaajan nimetty edustaja, jonka tehtäviin kuuluu palvelutarpeen ja sen kehityksen arviointi, yhteistyö Palveluntuottajan kanssa sekä kehittäminen.
Asiakas	Palvelun käyttäjä. Esimerkiksi oppilas, opiskelija, varhaiskasvatusyksikössä hoidossa oleva lapsi, lapsen huoltaja tai Tilaajan henkilökunta
Pk	Päiväkoti
Vuorohoitopäiväkoti	Päiväkoti, joka tarjoaa varhaiskasvatusta iltaisin, viikonloppuisin tai ympäri vuorokauden.
Etäateriat	Tilaajalla on velvollisuus tarjota koululounas myös opetuksen tapahtuessa etänä. Etäateriat ovat jäähdytettyjä aterioita, jotka sisältävät pääruoan ja tuoresalaatin tai

Liite 5 Palvelukuvaus

jälkiruoan, mutta eivät sisällä leipää, leipärasvaa tai ruokajuomaa. Etäteriat tilataan Palveluntuottajan järjestelmällä ja niiden valmistamisessa huomioidaan erityisruokavaliot.

Välitystuotteet

Välitystuotteita ovat elintarvikkeet, jotka toimitetaan kohteisiin erillisen tilauksen mukaisesti. Välitystuotteita ovat esimerkiksi maidot, leivät, levitteet, jogurtit, vihannekset, hedelmät ja niin edelleen.

2.2 Keittiöihin liittyvät käsitteet

Valmistuskeittiö

Palveluntuottaja valmistaa ja tuottaa palveluun tarvittavan ruokapalvelun. Palveluntuottajan henkilökunta laittaa ruoan tarjolle ja huolehtii astianhuollosta ruokailujen jälkeen. Keittiöiden yhteydessä toimii ruokasali, jossa työskentelee Palveluntuottajan henkilökunta. Valmistuskeittiössä ruokaa tuotetaan myös palvelu- ja jakelukeittiöihin kuljetettavaksi. Mikäli palvelu- tai jakelukeittiö, jonne valmistuskeittiö toimittaa ruokaa, on toistensa välittömässä läheisyydessä (esimerkiksi samassa tai viereisessä rakennuksessa), vastaa Palveluntuottaja ruokapalveluun liittyvistä kuljetuksista.

Palvelukeittiö

Palvelukeittiössä toimii Palveluntuottajan henkilökunta. Ruoka kuljetetaan kohteisiin valmistuskeittiöstä. Palvelukeittiön henkilökunta valmistaa tarvittavat sopimuksen mukaiset ateriat ja laittaa ne tarjolle. Palvelukeittiössä valmistetaan mm. energialisäkkeet, lämpimät kasvislisäkkeet ja varhaiskasvatuksen aamupuuro. Palveluntuottajan henkilökunta laittaa ruoan tarjolle ja huolehtii astianhuollosta ruokailujen jälkeen. Mikäli palvelukeittiön yhteydessä toimii ruokasali, työskentelee siellä Palveluntuottajan henkilökunta. Aamupala, lounas ja välipala toimitetaan annosteltuna tarjoiluastioihin Palveluntuottajan toimesta. Päivähoidon henkilökunta noutaa keittiöstä ruokakärryt. Päivällinen ja iltapala toimitetaan jäähdytettynä sovittuun paikkaan.

Jakelukeittiö

Jakelukeittiöissä toimii Tilaajan henkilökunta. Ruoka toimitetaan kohteisiin valmistuskeittiöstä. Tilaajan henkilökunta vastaa aterioiden esillepanosta, tarjoilusta ja astiahuollosta tai astiat kuljetetaan valmistuskeittiöön, jos kohteessa ei ole

Liite 5 Palvelukuvaus

astianhuoltoon liittyvää mahdollisuutta tai resurssia. Uusien kohteiden osalta toimintatavoista sovitaan erikseen Tilaajan ja Palveluntuottajan edustajien kanssa. Valmistuskeittiössä ruoka pakataan kuljetuslaatikkoihin esimerkiksi päiväkotiryhmittäin. Varhaiskasvatuksen aamu- ja iltapalaan kuuluvat elintarvikkeet toimitetaan viimeistään edellisen päivän lounaan yhteydessä. Mikäli jakelukeittiö tarvitsee, se voi ostaa aamupuuron valmiina (aamupuuron hinta + kuljetuskustannus, pl. kohteet, joissa valmis aamupuuro on sopimuksen alusta saakka toimintamallina (merkitty kohdeluetteloon). Lounas ja päivällinen toimitetaan annosteltuna tarjoiluastioihin Palveluntuottajan henkilöstön toimesta. Varhaiskasvatuksen välipala toimitetaan jäähdytettynä tarjoilu/kuljetusastioihin pakattuna tai elintarvikkeina lounaan yhteydessä. Päivällinen ja iltapala toimitetaan jäähdytettynä sovittuun paikkaan.

3 Palvelun kohde ja toimintapäivät

Palvelun kohteena on Turun kaupungin kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelun järjestäminen. Kohteet on ilmoitettu liitteessä 6.

Toimintapäiviä on tavallisessa päiväkodissa keskimäärin 240 päivää vuodessa. Lisäksi osa päivähoitoyksiköistä tarjoaa ilta-, viikonloppu- ja yöhoitoa, jolloin toimintapäiviä voi olla 365 vuodessa.

Kouluissa ja 2. asteella toimintapäiviä on 187–190 päivää lukuvuodessa.

3.1 Varhaiskasvatuksen päivystys ja loma-ajat ja päivystävät yksiköt

Tavallisimmat loma-ajat tuovat muutoksia varhaiskasvatuksen yksiköiden aukioloihin. Tilaaja määrittelee päivystysajat ja päivystävät yksiköt.

Keskitetty päivystysaika on heinäkuu. Tänä aikana päivystysyksiköt ovat auki muiden yksiköiden ollessa suljettuina. Muuna kesäaikana yksiköt voivat olla auki supistetusti. Useassa kiinteistössä toimivan yksikön toimintaa keskitetään mahdollisuuksien mukaan yhteen yksikköön.

Lisäksi koulujen syys-, joului- ja talviloma-aikoina kohteissa voi olla supistettua toimintaa.

Varhaiskasvatuksen päivystävät toimipisteet mukaan lukien vuoroahoito toimivat alueellisina päivystysyksikköinä nimetyille päiväkodeille. Päivystävät toimipisteet ovat mahdollisuuksien mukaan pysyviä. Pysyvyydellä luodaan selkeyttä sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Päivystäviin yksiköihin voi tulla muutoksia ja niistä Palveluntuottajaa informoidaan keväällä. Tavoitteena on ilmoittaa

Liite 5 Palvelukuvaus

päivystävät yksiköt vuosittain kesäkaudella viimeistään huhtikuun aikana ja loppuvuodesta viimeistään lokakuun aikana (ns. joulunajan päivystysaika).

4 Palvelun tarkoitus ja tavoite

Ruokailu on osa kasvatusta ja laadukkaat, terveelliset ja monipuoliset ateriat ja välipalat edistävät lasten ja nuorten hyvinvointia ja terveyttä. Lisäksi yhdessä syöminen on oppimisen kokemus. Yhteisessä ruokapöydässä opitaan hyviä pöytätapoja ja toisten huomioon ottamista. Pöytäkeskusteluilla opitaan ruuan ja rauhallisen syömisen arvostusta. Parhaimmillaan yhdessä syöminen on mukava ja kiireetön hetki.

Ruoan tulee olla maukasta ja lasten ja nuorten makumieltymyksiä vastaavaa sekä rakenteeltaan kullekin ikäryhmälle sopivaa. Ruokailun tavoitteena on turvata lapselle ja nuorelle riittävät ja tasapainoiset ateriat päivän aikana. Ruokailun tavoitteena on tukea lasten ja nuorten kasvamista ja hyvinvointia.

Varhaiskasvatustilain (540/2018) 11 §:n 1 momentin mukaan varhaiskasvatuksessa olevalle lapselle on järjestettävä lapsen ravitsemustarpeet täyttävä terveellinen ja tarpeellinen ravinto, jollei muun kuin päiväkodissa tai perhepäivähoidossa annetun varhaiskasvatuksen luonteesta muuta johdu. Ruokailu järjestetään ohjatusti kaikille läsnä oleville lapsille.

Varhaiskasvatuksen toiminnassa ruokailulla on merkittävä osa. Ruokailu auttaa lapsia jaksamaan päivän touhuissa sekä rytmittää toimintaa ja leikkejä. Ruokailu on myös osa päivähoitoyksikön kasvatus- ja opetustoimintaa, jonka tavoitteena on luoda hyvistä ruokailutottumuksista ja käytöstavoista elinikäisiä.

Perusopetuslain (628/1998) 31 §:n 2 momentin mukaan opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisen työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria.

Lukiolain (714/2018) 35 §:n 1 momentin mukaan nuorille tarkoitettussa lukiokoulutuksessa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä työpäivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa. Oppivelvollisella opiskelijalla on edellä mainittu oikeus myös aikuisille tarkoitettussa lukiokoulutuksessa.

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (531/2017) 100 §:n 1 momentin mukaan päätoimisessa perustutkintokoulutuksessa ja valmentavassa koulutuksessa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan sellaisina päivinä, joina opiskelijan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa.

Kouluissa oppilaille tarjotaan lounas, esiopetuksessa olevalle lapselle tarjotaan lounas ja mahdollisesti muita aterioita lapsen hoitosopimuksen mukaan. Ruokailu on osa koulun kasvatus- ja opetustoimintaa. Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen vaatii koko koulun ja ruokapalveluhenkilöstön yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena on

Liite 5 Palvelukuvaus

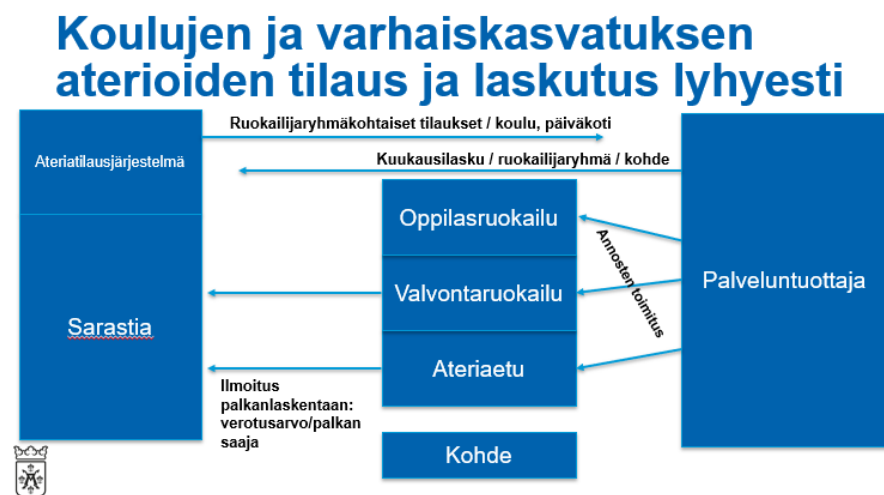
asiakstarpeita vastaavat laadukkaat ja ravitsemuksellisesti tuotetut ateriat ja ystävällinen sekä joustava palvelu.

Toisen asteen opiskelijoille tarjotaan opiskelijalounas. Laadukkaat, terveelliset ja monipuoliset ateriat edistävät opiskelijoiden hyvinvointia ja terveyttä. Parhaimmillaan yhdessä syöminen on mukava ja kiireetön hetki. Ruoan tulee olla maukasta ja opiskelijoiden makumieltymyksiä vastaavaa. Esimerkiksi mausteita käytetään varhaiskasvatusta ja perusopetusta runsaammin. Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen vaatii koko oppilaitoksen ja ruokapalveluhenkilöstön yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena ovat asiakstarpeita vastaavat laadukkaat ja ravitsemuksellisesti tuotetut ateriat ja ystävällinen sekä joustava palvelu.

5 Palvelun sisältö

Palveluntuottaja vastaa varhaiskasvatuksen, koulujen ja 2. asteen ruokapalveluiden tuottamisesta sopimuksen sekä sen liitteiden mukaisesti.

Kuva 1. Kuvaus koulujen ja päiväkotien ruokailun järjestämisestä.



5.1 Varhaiskasvatuksen ruokapalvelu

Varhaiskasvatuksen kokopäivähoidossa olevalle lapselle tarjotaan aamupala, lounas ja välipala sekä lisäksi vuorohoidon kohteissa (iltahoito ja ympärivuorokautinen päivähoito) päivällinen ja iltapala. Osapäivähoidossa olevan lapsen ruokailu määräytyy lapsen hoitosopimuksen mukaisesti.

Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen vaatii päivähoitoyksikön ja Palveluntuottajan yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena ovat tarpeita vastaavat laadukkaat ateriat ja ystävällinen sekä joustava palvelu.

Varhaiskasvatuksen yksiköiden tulee olla mahdollista sopia kaksi (2) viikkoa aiemmin normaalista poikkeava ruokailuaika esimerkiksi uimahallipäivinä. Ruokailu poikkeaa korkeintaan 1 h normaalista ja näitä päiviä on eskariryhmillä muutamia vuodessa.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.1.1 Alle 1-vuotiaan lapsen ruokavalio

Alle 1-vuotiaan lapsen ruokavaliossa huomioidaan ikäryhmän mukaiset ruokarajoitukset ja tarjottavan ruoan rakenne. Päivähoidossa olevat alle 1-vuotiaat ovat pääsääntöisesti yli 10 kuukauden ikäisiä. Alle 1-vuotiaiden ruoan rakenne voi olla suhteellisen karkea, yleensä riittää, että ruoka on pehmeää ja hienonnetaan esimerkiksi haarukalla. Ruoan liiallista hienontamista pyritään kuitenkin välttämään, pureskelu kehittää suun hienomotoriikkaa ja siitä on hyötöä hampaiden ja puheen kehitykselle. Salaattien syöminen pieniltä lapsilta ei yleensä onnistu, joten alle 1-vuotiaille tarjotaan lämmin kasvislisäke tai hyvin hienoksi raastettuja tuoreita vihanneksia. Tarvittaessa ruoka voidaan kuitenkin tilata myös karkeana soseena.

Ravinto sisältyy varhaiskasvatuksen asiakasmaksuun ja Palveluntuottaja tarjoaa alle vuoden ikäiselle lapselle äidinmaidonkorvikkeen, jota tulee olla tarjolla yhtä tuotemerkkiä. Jos korvike ei lapselle sovi, tulee huoltajan toimittaa lapselle sopiva korvike itse päiväkotiin. Terveystieteissä syissä on mahdollista lääkärin lausunnon perusteella saada lapselle sopiva tuote. Varhaiskasvatus lain 11 §:n 2 momentin mukaan tämä ei kuitenkaan koske kliinisiä ravintovalmisteita tai niihin verrattavia tuotteita, jotka korvataan sairausvakuutuslain (1224/2004) nojalla. Näin ollen esimerkiksi imeväisikäisten kliiniset erityisvalmisteet (esim. maitoallergisen lapsen maitoa korvaava valmiste) huoltaja hankkii itse ja toimittaa varhaiskasvatukseen. Huoltaja toimittaa myös tarvittavat muut erityisvalmisteet (esim. täydennysravintojuomat ja energiajauheet), mikäli lapsella on yksilöllinen ravitsemushoitosuunnitelma, johon em. valmisteet sisältyvät.

5.1.2 Välipalat

Ruokalistasuunnittelussa noudatetaan Terveyttä ja iloa ruoasta – suositusta (2018): ”Välipalojen suunnittelussa huomioidaan välipalojen monipuolisuus ja vaihtelevuus, jolloin päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Monipuolisen ja terveellisen välipalan muodostavat kasvikset, hedelmät ja marjat sellaisenaan tai marja-/hedelmäsalaattina, -tuorekiisselinä tai -rahkana, kuitupitoiset, marjaa tai hedelmää sisältävät maltillisesti sokeroidut täysjyväpuurot ja -leivonnaiset, leivät sekä rasvattomat ja vähärasvaiset maitovalmisteet. Lapsille tulee kehittää maistuvia, ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimukset täyttäviä, monipuolisia marja-, hedelmä- ja kasvispohjaisia välipaloja.”

Välipalan tulee olla tarjolla porrastetusti 13.45–14.45 (ruokasalissa ja ryhmissä). Ryhmällä tulee olla välipalan syömiseen aikaa vähintään 45 minuuttia.

Osassa yksiköistä on ollut käytössä toimiva käytäntö, jossa välipalakärryt palautetaan Tilaajan henkilökunnan toimesta keittiöön, tiskit laitetaan veteen likoamaan ja kylmäsäilytykseen kuuluvat tuotteet laitetaan jääkaappeihin.

Välipalalla tarjottavien kasvien, hedelmien ja juuresten tulee olla valmiiksi pilkottuna, pois lukien tummuvat hedelmät (esimerkiksi banaani, omena, päärynä tai vastaavat).

Liite 5 Palvelukuvaus

Käytettävien astioiden tulee olla tarkoituksenmukaiset, ja esimerkiksi välipalan tarjoamisessa tulee käyttää astioita, esim. leipä/pannukakku tulee tarjota pieneltä lautaselta.

5.1.3 Retkievääät

Retkievääät suunnitellaan Terveyttä ja iloa ruoasta -suosituksen (2018) mukaisesti. Retkievääitä ja niiden pakkaamista suunniteltaessa huomioidaan luontoystävällisyys ja kestävä kehitys. Eväiden suunnittelussa huomioidaan retkikohteen ominaispiirteet ja retken kesto. Retkieväiden pakkaamisessa kiinnitetään huomiota erityisruokavaliota noudattavien eväiden huolelliseen pakkaamiseen ja merkitsemiseen, jotta ne eivät sekoitu muiden lasten eväiden kanssa.

Palveluntuottaja suunnittelee retkieväspaketit (vähintään kolme (3) kappaletta), ja Tilaaaja hyväksyy ne. Retkievääät tulee olla ruokaisia ja mahdollisuuksien mukaan lämpimiä. Retkievääät tilataan sähköisellä (aterioiden) tilausjärjestelmällä. Retkievääät korvaavat lounaan, jolloin eväistä ei saa tulla lisäkustannuksia Tilaaajalle. Tämä tulee huomioida tilausjärjestelmässä, eli retkieväsvaihtoehdon tulee olla valittavissa lounaan hintaisena järjestelmässä. Retkieväspaketteja on mahdollista tilata myös hinnallisena, jos eväspaketteja halutaan ostaa lounaan lisäksi.

5.2 Kouluruokailu

Kouluruokailun tehtävänä on edistää oppilaiden hyvinvointia, kasvua ja kehitystä. Hyvin suunniteltu ja rytmitetty kouluruokailu ja ateriat, jotka oppilaat säännöllisesti syövät, ylläpitävät oppilaan työvireyttä koulupäivän aikana. Ruokailuhetkillä on tärkeä virkistystehtävä ja ne ovat osa ruoka- ja tapakasvatusta.

Palvelun järjestämisen tulee edistää kasvatukselle ja opetukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja perusopetuksen tehtävän toteuttamista. Järjestämällä luodaan edellytykset oppilaiden ja opiskelijoiden hyvinvoinnille, kehitykselle ja oppimiselle sekä huolehditaan koulu yhteisön sujuvasta toiminnasta ja yhteistyöstä. Koulutyön käytännöt edistävät myös kestäväää elämäntapaa.

Lähtökohtana on yhteinen vastuu ja huolenpito jokaisen hyvästä ja turvallisesta koulupäivästä. Kasvatustyö ja hyvinvoinnin edistäminen kuuluu koulun kaikille aikuisille tehtävästä riippumatta. Koulutyön järjestämisessä otetaan huomioon kaikkien oppilaiden ja opiskelijoiden tarpeet, edellytykset ja vahvuudet. Huoltajien ja muiden tahojen kanssa tehtävä yhteistyö tukee tässä onnistumista.

Perusopetuksessa ruokailun ohjauksesta/valvonnasta vastaavat valvontavuorossa olevat opettajat, jotka poistuvat ruokasalista valvottavien oppilaidensa jälkeen.

Kouluruokailu on oppilaille tärkeä osa koulupäivää. Oppilaita kannustetaan osallistumaan kouluruokailuun. Opetushenkilöstö ja ruokailusta vastaava Palveluntuottajan henkilöstö tekevät yhteistyötä kouluruokailun järjestämisessä ja toiminnan kehittämisessä. Mikäli

Liite 5 Palvelukuvaus

oppilaalla on yksilöllisiä ravitsemukseen liittyviä tarpeita, tulee oppilaan, huoltajan, Palveluntuottajan ja kouluterveydenhuollon (tarvittaessa myös erikoissairaanhoidon) sopia yhdessä ruokailuun liittyvistä toimista ja seurannasta.

Palveluntuottajan henkilöstö ja opetushenkilöstö valvovat yhteistyössä oppilaiden linjastokäyttäytymistä.

5.2.1 Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta

Tilaaaja järjestää iltapäivätoimintaa 1.–2.-luokkalaisille ja erityisopetukseen otetuille tai siirretyille 3–9. -luokkalaisilla, joilla on erityisen tuen päätös. Iltapäivätoimintaa järjestetään kouluissa tai koulun välittömässä läheisyydessä. Lapsimäärät muuttuvat vuosittain ja lasten lukumäärä voi muuttua myös toimintakauden aikana. Välipala syödään joko koulun ruokalassa tai samassa tilassa, jossa toiminta järjestetään. Osassa kouluista on myös aamutoimintaa. Tarkemmat tiedot näistä ryhmistä on kirjattu liitteeseen 6 Kohdeluettelo.

Palveluntuottaja vastaa iltapäivätoiminnan välipaloista, myös Turun kaupungin sopimuspalveluntuottajille. Kaupungin ulkopuoliset palveluntuottajat voivat olla esimerkiksi järjestöjä. Palveluntuottaja voi valita tilaako se välipalan tämän sopimuksen Palveluntuottajalta vai tekeekö se sen itse. Käytännössä kaikki iltapäivätoiminnan järjestäjät ovat hankkineet välipalan ruokapalvelun Palveluntuottajalta. Iltapäivätoiminnan Palveluntuottajat vastaavat välipalan hakemisesta valmistuskeittiöstä ja tarvikkeiden palauttamisesta.

Tilaaajan aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajat noutavat ja palauttavat välipala yhdessä sovittuun paikkaan. Välipalaan liittyvät valmistelutyöt ja jälkisiivous ei kuulu ohjaajille.

Välipalan ateriakoossa on otettava huomioon lapsen ikä ja energiatarve koulupäivän jälkeen. Välipalaa suunniteltaessa tulee huomioida välipalan vaihtelevuus ja monipuolisuus. Välipalat valmistetaan huomioiden erityisruokavaliot ja allergiat. Välipalan tulee olla tarjolla klo 13.45–15.

Iltta- ja aamupäivätoiminnan välipalojen tarjoamisessa noudatetaan Syödään ja opitaan yhdessä -suosituksen (2017) kirjattuja välipalan toteutuksen kriteerejä. Välipalan tarjonnassa suositaan vaihtoehtoja, jotka mahdollistavat sen omatoimisen koostamisen, jotta lapset oppivat tekemään terveellisiä valintoja. Hyvän aamu- tai välipalan perustan muodostavat kasvikset, hedelmät, marjat, kuitupitoiset vähemmän suolaa sisältävät täysjyväpuurot, -leivät ja -leivonnaiset sekä rasvattomat ja vähärasvaiset maitovalmisteet. Palveluntuottaja laatii iän mukaiset annosteluohjeet välipaloista.

Iltapäivätoiminnassa tehdään myös retkiä, eli sovittaessa iltapäivätoiminnan välipala tulee olla muutettavissa retkievääksi (sama kustannus). Aamu- ja iltapäivätoimintaan haetaan lukukausittain ja tästä syystä ryhmäkoot vaihtelevat toimipaikan ja toiminnan tarpeen mukaan. Pienimmät ryhmät voivat olla 20 lapsen ryhmiä ja suurimmissa toimipaikoissa voi aloittaa yli sata lasta.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.2.2 Kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten koululaisten loma-aikojen toiminta:

Kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten koululaisten (1.-9 lk) toimintaa järjestetään syyslomalla, joululomalla, talvilomalla ja kesälomalla Luolavuoren koulussa (yksikkö/yksiköt vaihtelevat riippuen lapsimäärästä ja lasten haasteista). Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus tilaa palvelun kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuudelta ja tarvittavat määrät vahvistetaan ennen loma-aikoja. Kesälomalla toimintaa järjestetään pääsääntöisesti kesäkuussa ja elokuun ensimmäisillä viikoilla ennen koulun alkamista.

Loma-ajan toiminnassa tarjotaan lapsille aamupala, lounas sekä välipala. Palveluntuottajan ateriantilausohjelman tulee mahdollistaa näille lapsille ikätason mukaisten annoskokojen tilaaminen.

5.2.3 Välipalamyynti

Palveluntuottaja suunnittelee välipalavalikoiman ja se hyväksytetään Tilaajalla. Valikoiman tulee noudattaa Syödään ja opitaan yhdessä -suosituksen (2017) periaatteita.

Välipalamyynti on Palveluntuottajan tarjoama lisäpalvelu oppilaille ja henkilökunnalle. Välipalamyynti tapahtuu välipalakorteilla ja/tai mahdollisella mobiilisovelluksella. Oppilaat ja heidän huoltajansa ostavat välipalakortit tms. Palveluntuottajan ohjeen mukaan. Koulu osoittaa paikan ja määrittää välipalamyyntin ajankohdan.

Välipalamyynti ei ole Palveluntuottajan yksinoikeus, vaan kouluissa ja oppilaitoksissa voi olla myös esimerkiksi oppilas/opiskelijakunnan kahviloita tai juoma- tai elintarvikeautomaatteja.

Välipalamyyntin aikataulut kohdekohtaisesti sovitaan kohdekohtaisesti rehtorin kanssa.

5.2.4 Koulutalojen kahvilat

Tilaajalla on koulutaloissa kahviloita, jotka on kuvattu kohdeliitteessä 6.

Palveluntuottajan ylläpitämien kahviloiden aukioloajat sovitaan kohdekohtaisesti kohteen esihenkilön kanssa.

5.2.5 Koulujen retket ja leirikoulut

Opintoretkien ja leirikoulupäivinä Tilaaja muokkaa normaalia ateriantilauusta ja tilaa korvaavat retkievääät ateriantilausjärjestelmällä.

Palveluntuottaja suunnittelee kolme (3) eri retkieväspakettivaihtoehtoa lounaasta ja tarpeen mukaan välipalasta, ja Tilaaja hyväksyy ne. Eväspaketit vastaavat ravitsemuksellisesti korvaavaa ateriaa (lounas tai välipala). Retkieväiden tulee olla ruokaisia ja mahdollisuuksien mukaan lämpimiä. Retkievääät korvaavat lounaan, jolloin eväistä ei saa tulla lisäkustannuksia Tilaajalle. Tämä tulee huomioida tilausjärjestelmässä, eli retkieväsvaihtoehdon tulee olla valittavissa lounaan hintaisena järjestelmässä.

Liite 5 Palvelukuvaus

Retkieväitä ja niiden pakkaamista suunniteltaessa huomioidaan luontoystävällisyys ja kestävä kehitys. Eväiden suunnittelussa huomioidaan retkikohteen ominaispiirteet ja retken kesto. Retkieväiden pakkaamisessa kiinnitetään huomiota erityisruokavaliota noudattavien eväiden huolelliseen pakkaamiseen ja merkitsemiseen, jotta ne eivät sekoitu muiden oppilaiden eväiden kanssa. Eväät on pakattava erityisruokavaliot huomioiden luokittain oppilaskohtaisiin eväspusseihin.

5.2.6 Koulujen vierailijat

Kouluissa vierailee oppilaita, opettajia ja asiantuntijoita. Oppilaiden vanhemmilla on mahdollisuus tutustua kouluruokailuun nauttimalla koululounas kerran lukuvuodessa. Vierailijoiden ateriat tilataan aterioidentilausjärjestelmällä, ja niistä veloitetaan normaali henkilökunnan laitosruokailuhinta. Vierailijoiden aterioille tulee olla ateriantilausjärjestelmässä oma ”rivi”, eli vierailijoiden ateriantilaus ei saa sotkea yksikön perustilausta.

5.2.7 Siviilipalvelusmiehet

Palveluspaikka vastaa palvelusaikana ruokailusta päivinä, joina palvelusvelvollinen on palveluksessa, komennusmatkalla tai palveluspaikan osoittamassa majoituksessa viikkovapaalla tai lomalla. Päivittäiset ateriat ovat aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala. Siviilipalvelusmiehiä on muutamia vuodessa. Siviilipalvelusmiehen aterioiden annoskoko on XL (Terveyttä ruoasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset, VRN 2014). Mikäli Tilaaja ja siviilipalvelusmies ovat sopineet aterian tarjoamisesta, veloitetaan aterioista normaalin ateriaeatuaterian (laitosruokailu) mukainen hinta lounaan ja päivällisen osalta ja aamu- ja iltapalan osalta oppilaan tai opiskelijan aamupalan hintaa.

5.2.8 Työelämään tutustuminen

Työelämään tutustumisjaksolla (ns. TET) olevien TET-oppilaiden lähettävällä koululla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti Palveluntuottajalle ja TET-jakson suorituspaikkaan vähintään 10 arkipäivää ennen tutustumisjaksoa siihen osallistuvien oppilaiden nimet ja mahdolliset erityisruokavaliotiedot, lähettävän koulun nimen sekä tutustumisjakson keston. Koulun oppilaanohjaaja kerää TET-jaksoon osallistuvien oppilaiden tiedot.

Lähettävän koulun tulee ilmoittaa TET-jakson suorituskoulun Palveluntuottajalle TET-jaksolaisen tiedot ja Palveluntuottaja laskuttaa TET-tutustujan lähettävää koulua. Laskutus tapahtuu TET-jakson suorituspaikan oppilasateriahinnan mukaan.

TET-oppilaan on mahdollista saada oman koulun keittiöstä ns. kylmä eväspaketti TET-päivää varten. Eväspaketti vastaa retkieväskokonaisuuden ns. leipävaihtoehtoa lisukkeineen ja se korvaa koululounaan. Oppilas hakee eväät koulun keittiöstä samana päivänä ennen TET-paikkaan menoa.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.3 Toisen asteen opiskelijaruokailun ohjaus

Ruokailun ”yhteydessä annettavan ohjauksen keskeinen tavoite on, että opiskelija saa myönteisiä kokemuksia ruokailusta, motivoituu ja tottuu valitsemaan suositusten mukaisesti koostettuja ja itselleen riittäviä aterioita sekä oivaltaa niiden ja ruokailutilanteen merkityksen omalle hyvinvoinnille” (Hyvinvointia- ja yhteisöllisyyttä ruokailusta - ruokailusuositus, 2019).

Ohjauksen avulla on mahdollista vaikuttaa opiskelijan säännölliseen ruokailurytmiin ja ruokaan liittyviin tietoihin, taitoihin, asenteisiin ja valintoihin. Lautashävikkiä voidaan vähentää ohjaamalla opiskelijoita ottamaan sopivan kokoisia annoksia. Palveluntuottaja käyttää linjastossa Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta -suosituksen ohjauksellisia keinoja, joita ovat esimerkiksi malliateriat ja ruokalistamerkinnot.

5.3.1 Ylioppilaskirjoitukset

Palveluntuottaja järjestää ylioppilaskirjoituksiin eväiden noutopisteen ruokasaliin tai tarvittaessa Tilaajan ilmoittamaan paikkaan.

Ruokasalissa evästarpeet laitetaan tarjolle linjastoon, josta opiskelija itse kokoaa halutun eväskokonaisuuden.

Valikoima sovitaan yhteistyössä, mutta perinteisesti se on ollut leipää, leikkelettä, hedelmää, välipalakeksi, juomaa jne. Eväiden suunnittelussa ja toteutuksessa noudatetaan Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta ruokailusuosituksessa (2019) määritellyjä tavoitteita.

Eväiden pakkausmateriaalit löytyvät linjaston yhteydestä, pois lukien juomien. Termosmuki/ pullo on opiskelijan itse tuotava mukanaan.

Jokainen lukio sopii erikseen keittiön kanssa, mihin aikaan eväsvalikoima laitetaan esille ja kuinka pitkään eväitä voi tulla tekemään. Lukion tulee ilmoittaa keittiölle tarvittavien eväiden lukumäärä ja päivä, milloin eväät tarvitaan, ilmoitus tulee tehdä 2 viikkoa aiemmin. Opiskelijat ilmoittavat suoraan tarvittavat erityisruokavaliot keittiölle, 2 viikkoa aiemmin. Eväät korvaavat koululounaan, jolloin eväistä ei saa tulla lisäkustannuksia Tilaajalle.

Abiturientit kuljettavat eväät tarjottimella saliin. Ruoissa tai juomissa ei saa olla tekstejä näkyvissä (esim. etikettejä). Pakkauksien avaaminen ei saa aiheuttaa ylimääräistä ääntä, esimerkiksi rapinaa.

Abieväät tilataan sähköisellä (aterioiden)tilausjärjestelmällä. Tämä tulee huomioida tilausjärjestelmässä, eli abieväsvaihtoehdon tulee olla valittavissa lounaan hintaisena järjestelmässä. Ylioppilaskirjoitusten eväiden käytännön järjestelyistä (tilaamisesta jne.) sovitaan yhteistyötyöryhmässä.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.3.2 Toisen asteen iltaopiskelijat ja eväät

Palveluntuottajalta pyydetään tavanomaisen opiskeljaruokailun lisäksi iltaisin opiskelevien opiskelijoiden eväät. Opiskelijoita on tavanomaisesti maanantain ja torstain välisinä päivinä. Eväs koostetaan seuraavista:

- kahvi/tee, lisukkeet (maito/kauramaito, eri makeuttajat),
- leipätuote (täytetty sämpylä, kolmioleipä, patonki) ja
- makea tuote (keksi, hedelmä, tms).

Hintaliitteessä pyydetään optiona hinta myös opiskelijalounasta korvaaviin eväisiin. Eväät tulee suunnitella Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta -ruokailusuosituksen luvun ”Abieväät” mukaisesti (VRN 2019). Eväät tilataan (ateria) tilausjärjestelmällä tai muulla yhdessä sovitulla tavalla. Palveluntuottaja suunnittelee kolme (3) eri eväspakettivaihtoehtoa. Eväspaketit vastaavat ravitsemuksellisesti korvaavaa ateriaa (lounas), ja niiden hinta on opiskelijalounasta vastaava. Eväät on pakattava erityisruokavaliot huomioiden luokittain/ryhmittäin opiskelijakohtaisiin eväspusseihin.

5.3.3 Toisen asteen opiskelijoiden opiskelija-aterioiden laskutus

Yksiköiden aterialaskutus perustuu sähköiseen ateriatilausjärjestelmään vietyihin tilausmääriin. Poikkeuksena Ruiskadun kampus, jossa aterialaskutus perustuu syötyihin ateriamääriin, minkä Palveluntuottaja todentaa lautaslaskennalla.

Tilaaajalla on tavoitteena hankkia Taito-kampukselle ja Tekniikan kampukselle ateriaoikeuden rekisteröintilaitteisto. Ateriaedun rekisteröinnin käyttöönoton jälkeen aterioiden laskutusperuste on rekisteröidyt ateriat. Aterioiden rekisteröiminen on tarkoitus ottaa käyttöön uusien kampusten käyttöönoton yhteydessä. Tilaaaja vastaa aterioiden rekisteröimiseen tarvittavista laitteista ja niihin liittyvistä kustannuksista. Palveluntuottaja saa rekisteröidyistä aterioista raportit haluamallaan tiheydellä. Niissä tilanteissa, joissa Tilaaajan hallinnoiman rekisteröintilaitteen toimimattomuuden vuoksi aterioita ei saada rekisteröityä, todennetaan syödyt ateriat lautasten mukaan (Palveluntuottaja laskee).

5.4 Välitystuotteet

Varhaiskasvatuksessa toimintaan sisältyy ruokakasvatusta, jossa leivotaan ja valmistetaan ruokaa. Yksiköiden tulee voida tilata monipuolisesta valikoimasta erilaisia tarpeisiinsa sopivia elintarvikkeita. Varhaiskasvatuksen sisältöalueisiin kuuluu esimerkiksi luonnontieteet ja esimerkiksi kemiallisten ilmiöiden tutkimukseen tulee voida tilata raaka-aineita.

Välitystuotteet toimitetaan yksiköihin ja ryhmiin sellaisenaan vähittäiskaupan pakkauksissa. Yksiköihin toimitettavissa elintarvikkeissa, tulee olla tuoteselosteet sekä parasta ennen tai viimeinen käyttöpäivä -merkinnät. Yksiköt tilaavat nämä tuotteet tuotekohtaisen menekin mukaan haluamilleen toimituspäiville.

Välitystuotteita ei ole juuri käytetty aikaisemmassa sopimuksessa.

Liite 5 Palvelukuvaus

Perusvalikoima päivittäin tarvittavista välitystuotevalikoimasta on määritelty liitteessä 9. Palveluntuottaja hinnoittelee välitystuotteet seuraavasti: Välitystuotteen hinta on Tilaajan sisäänostohinta, johon Palveluntuottaja lisää 16 % tuotteen hinnasta toimitus- ja käsittelykuluja. Välitystuotelistalla olevat tuotteet toimitetaan tilauksen mukaan. Tilausmäärät on määritelty välitystuotelistaan tuotekohtaisesti.

Jos perusvalikoimaa täydennetään uusilla välitystuotteilla, sovitaan valikoiman käyttöönoton yhteydessä välitystuotteille hinta, joka noudattaa samoja ehtoja kuin perusvalikoiman tuotteet (esimerkiksi toimitus- ja käsittelykulujen ja hinnankorotusten osalta).

Haltuunoton yhteydessä määritellään myös, mitkä välitystuotevalikoiman tuotteet ovat tilattavissa/toimitettavissa päivittäin ja minkä toimitusaika on kolme (3) arkipäivää (ja tämä merkitään myös tilausjärjestelmään Tilaajan henkilökunnan nähtäville). Palvelutuotannon työryhmä tai Tilaajan sopimusyhteyshenkilö hyväksyy tarvittavat päivitykset välitystuotevalikoimaan. Tilaaja päättää välitystuotevalikoimassa olevista tuotteista.

Välitystuotteet toimitetaan pääsääntöisesti edellisenä päivänä, kuljetusrytmi sovitaan haltuunoton yhteydessä.

5.5 Henkilökunnan ruokailu ja muut ruokailijat

Päiväkodin, koulujen ja lukioiden henkilökunnalla, joilla on ravintoetu, lounasateriat tilataan sähköisellä ateriantilausjärjestelmällä. Henkilöstön lounasateriat laskutetaan Palveluntuottajan toimesta kuukausittain kohdekohtaisesti eriteltynä ruokailijaryhmäkohtaisesti. Ruokailijaryhmillä tarkoitetaan tässä yhteydessä oppilaiden tai varhaiskasvatuksessa olevien lasten ruokailua, esimerkkiruokailua ja laitosruokailun ravintoetua.

Mikäli Tilaaja myöhemmin laajentaa henkilöstöaterioiden sähköistä rekisteröintimahdollisuutta kouluissa ja varhaiskasvatuksen kohteissa, tulee tämä vaikuttamaan henkilökunnan laitosruokailijoiden tilauskäytäntöön ja määriin.

Lounaan tulee olla tarjolla henkilökunnalle klo 10.00–13:30.

Varhaiskasvatuksen ja aamu- ja iltapäivätoiminnan henkilökunnalla on mahdollista ostaa ennakkotilauksen mukaisesti aamu- ja/tai välipalaa. Henkilökunnan tulee ilmoittaa aamu- ja/tai välipalan tilauksesta suoraan keittiölle, eikä henkilökunnan aamu- ja/tai välipaloja tilata sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Henkilökunnan aamu- ja/tai välipalat maksetaan välipalakortilla tai Mape-sovelluksella.

Aamu- ja välipalan hinta on sama kuin oppilaan tai opiskelijan välipalan hinta, joka on määritelty hintaliitteessä (Liite 4 Hintaliite). Aamu- ja välipalan sisältö vastaa ruokalistanmukaista sisältöä ja annoskooltaan henkilökunnan välipalalle on määritelty oma annoskoko.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.5.1 Henkilökunnan laitosruokailu

Tilaajan palveluksessa olevalla, kyseisessä koulussa, päiväkodissa tai muussa vastaavassa laitoksessa työskentelevällä, henkilöllä on mahdollisuus ruokailla nk. laitosruokailua. Tällä tarkoitetaan tässä yhteydessä: rehtoreita, opettajia, koulusihteerejä ja koulunkäynnin ohjaajia. Tilaajan henkilöstön ruoka on samaa kuin oppilaiden ja lasten ruoka.

Edellä lueteltujen henkilöstöryhmien laitosruokailu on Verohallinnon määrittelemää luontoisetua, ravintoetua, jonka hinta ruokailijalle määräytyy Verohallinnon vuosittain vahvistaman verotuksessa noudatettavien luontaisetujen laskentaperusteiden mukaisesti.

Tilaajan henkilökunnan valvonta-aterioiden tilaaminen on Tilaajan henkilökunnan vastuulla. Laitosruokailua varten pyydetään liitteessä 4 Hintaliite laitosruokailulle hinta. Tällä hetkellä yksiköissä ei ole aterioiden teknistä rekisteröintimahdollisuutta.

5.5.2 Toisen asteen henkilökunnan laitosruokailu

Tilaajan voimassa olevan henkilöstöruokailupäätöksessä määritellyllä henkilökunnalla on oikeus laitosruokailuun. Laitosruokailija-asiakkaiden ruoka on samaa kuin opiskelijoiden.

Yksikössä töissä olevan henkilökunnan laitosruokailu on Verohallinnon määrittelemää luontoisetua, ravintoetua, jonka hinta ruokailijalle määräytyy Verohallinnon vuosittain vahvistaman verotuksessa noudatettavien luontaisetujen laskentaperusteiden mukaisesti.

Henkilökunnan ruokailun osalta noudatetaan sekä Verohallinnon että Tilaajan ohjeita ja linjauksia. Sopimuskauden aikana Tilaaja voi muuttaa henkilöstö ruokailua koskevia linjauksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Tilaajan linjauksia henkilöstön ruokailusta.

Ammatillisen opetuksen henkilökunnalla on mahdollisuus laitosruokailuun. Oikeus todennetaan ruokalipulla, jonka työntekijä palauttaa ruokasaliin Palveluntuottajan henkilökunnalle tai sille osoitettuun paikkaan. Käytetyt ruokaliput toimivat laskutuksen perusteena. Ateriaedun arvo peritään Tilaajan henkilökunnan palkasta. Palveluntuottaja laskuttaa ateriat Tilaajalta sopimushinnoin kuukausittain. Palveluntuottaja toimittaa käytetyt aterialiput kuun lopussa koulutalon opintotoimistoon.

5.5.3 Henkilökunnan muu ruokailu

Koulutalot ovat ulkopuolisilta suljettuja kokonaisuuksia, mutta Tilaajan muiden toimialojen työntekijät voivat ruokailla kohteen ruokasalissa. Ruokailu tapahtuu lounaslipuin, joita asiakkaat voivat ostaa Palveluntuottajalta saadun ohjeen mukaisesti. Lounasruokailijoille tarjottavien aterioiden suunnittelussa voidaan käyttää pohjana opiskelijaruokalistaa, mutta se ei ole välttämätöntä.

Liite 5 Palvelukuvaus

5.6 Tilaustarjoiluvalikoima ja muut palvelut

Palveluntuottajan tulee suunnitella kokous-, tilaustarjoilu- ja suunnittelu- ja koulutuspäivien eli veso-päivien valikoima, joka hyväksytetään Tilaajalla. Palveluntuottaja päivittää sitä vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa satokauden mukaan. Tilaaja voi tilata erilaisiin tilaisuuksiin tarjottavat ja palvelun Palveluntuottajalta, joka laskuttaa suoraan tilaavaa yksikköä. Mahdolliset tarjoiluihin liittyvistä kuljetuskustannuksista sovitaan erikseen.

Tilaajalla voi olla tarvetta lisäpalveluihin kaikkina viikonpäivinä ja myös ilt-aikoina. Tilaustarjoilut tilataan Palveluntuottajan sähköisellä tilausjärjestelmällä (esim. sähköposti). Palveluntuottaja vastaa kokoustarjoilujen toimittamisesta (sisältäen kuljetuskustannukset). Tilaaja vastaa siitä, että ruoankuljetuksissa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, sen perusteella annettuja määräyksiä sekä Tilaajan toimivaltansa rajoissa antamia ohjeita.

Tilaaja varaa oikeuden käyttää kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden yksiköissä Turun kaupungin catering-sopimusta ja TAI:n omana tuotantona toimitettavat kokoustarjoilutuotteita. Yksiköissä voi olla myös muita esimerkiksi oppilaskunnan tai opiskelijayhdistyksen pitämiä kioskeja, automaatteja tms. Yksiköissä voi käydä myös muita palveluntarjoajia esim. kahvimopoja. Eli tämän sopimuksen kokoustarjoilu- tai tilaustarjoilu ei ole Palveluntuottajan yksinoikeus.

Kahviopalveluiden tämänhetkinen tarve on kuvattu liitteessä 6. Ruokasalien ja kahviopalveluiden aukioloaikoja voidaan muuttaa yhdessä siitä kirjallisesti sopien (sopimusyhteyshenkilöt).

6 Ruokapalvelun toteutus

Palveluntuottajan tulee tuottaa ruokapalvelut Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) voimassa olevien suositusten mukaisesti sopimuksen laatimishetkellä. Palveluiden sisältöä tarkastellaan yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa, kun suositukset päivittyvät ja tehdään tarvittavat muutokset sopimukseen. Tiedossa on, että Suomalaiset ravitsemussuositukset päivittyvät marraskuussa 2024.

Noudatettavat suositukset:

- Terveyttä ja iloa ruoasta -varhaiskasvatuksen ruokailusuositus. (VRN 2018)
- Syödään yhdessä -ruokasuositukset lapsiperheille. (THL ja VRN 2016)
- Syödään ja opitaan yhdessä -kouluruokailusuositus (Opetushallitus ja VRN 2017)
- Terveyttä ruoasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset (VRN 2014)

Liite 5 Palvelukuvaus

- Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta: ruokailusuositus ammatillisiin oppilaitoksiin ja lukioihin (Opetushallitus 2019)

Varhaiskasvatuksen, koulujen ja toisen asteen opiskelijoiden ruokailusuositukset korostavat ruokailun kasvatuksellista osuutta ja kiireettömyyttä. Ateria-ajoissa noudatetaan suosituksissa kuvattua ja Palveluntuottaja sitoutuu suunnittelemaan toimintansa niin että lapsilla, oppilailla ja opiskelijoilla on riittävästi aikaa syödä

Palveluntuottaja toimittaa aterioista malliateriakuvat ateriatyypeittäin kuvattuna eri annoskoissa (esimerkiksi keittoateria, laatikkoateria, pata-ateria jne.). Malliateriakuvien tavoitteena on toimia Terveystta ja iloa ruoasta -suosituksen (2018) ja Syödään ja opitaan yhdessä -suosituksen (2017) tapaan: Malliateriakuvat toimivat ruokakasvatuksen apuvälineenä sekä ruokailutilanteissa että ruokailun ulkopuolella. Malliaterioissa huomioidaan eri annoskoot ja kuvat kuvaavat Palveluntuottajan todellisia annoksia. Kuvien toimitustapa (paperiset kuvat, digikuvat, sähköinen kuva-arkisto, tms.) sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa.

6.1 Ruokalistasuunnittelun periaatteet

Ruokailu järjestetään ottaen huomioon hoito-, koulu- ja opiskelupäivän kokonaisuus, toiminnan luonne sekä lasten ja nuorten iän mukaiset tarpeet. Neljän-kuuden viikon kiertävä ruokalista on laadittu siten, että ruoka on monipuolista, vaihtelevaa ja ravitsemuksellisesti täysipainoista. Toiminnan suunnittelun lähtökohta on Palveluntuottajan tuotannonohjausjärjestelmä, jossa olevilla vakioiduilla ruokaohjeilla ja ravintoainelaskelmien avulla varmistetaan, että ruoka on suositusten mukaista, maukasta ja tasalaatuista.

Ruokalistaa laadittaessa otetaan huomioon raaka-aineiden turvallisen käytön ohjeet ja raja-arvot lapsilla ja nuorilla. Ruokalistan teossa tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan sesongin mukaisten raaka-aineiden käyttöä. Ruokalistan monipuolisuutta ei voida kiertää samantyyillisillä ruoilla, esimerkiksi lasagne, lasagnette tai broilerikeitto, kultainen broilerikeitto, vaan ruokalajien tulee olla selkeästi erilaisia.

Ruokalistan teossa tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan sesongin mukaisten raaka-aineiden käyttöä. Ruokalistan sesonginmukaisuus, teemat ja juhlapäivät huomioidaan päivittämällä ruokalista 2–4 kertaa vuodessa (tiheys sovitaan haltuunoton yhteydessä).

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että Tilaaja saa aina tiedon ruokalistalla tapahtuvista poikkeamisista ja muista muutoksista. Ruokalistamuutokset eivät saa olla toistuvia, ja niistä tulee aina informoida yksikköä.

Palveluntuottaja julkaisee ruokalistan ruokasalissa, omilla nettisivuillaan ja pyydettyä Tilaajan nettisivuilla (linkitys). Ruokalista tulee julkaista suomen ja ruotsin kielellä. Ruokalistaa tulee olla näkyvillä aina sekä kuluva viikko että seuraava viikko. Ruokalajien nimet tulee olla selkeitä ja syömään houkuttelevia. Ruokasalissa linjaston yhteydessä tulee olla esillä päivän lounastarjoama (sis. lounas ja mahdollinen kasvislounas) ainesosaluetteloineen, josta ruokailija-asiakas pystyy tarvittaessa varmistamaan tarjottavan ruoan sisällön ja soveltuvuuden.

Liite 5 Palvelukuvaus

Palveluntuottaja vastaa sekä hävikin mahdollisimman pienestä määrästä että ruoan riittävydestä. Menekin ennustaminen on Palveluntuottajan keskeistä ammattitaitoa ja yhteistyötä tulee tehdä mm. annosteluohjeiden realistisuuden suhteen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruoka tarjotaan oikean kokoisista astioista, esimerkiksi jälkiruokana oleva pannukakku pieniltä lautasilta.

Ruokalistasuunnittelussa tulee kiinnittää huomiota maanantai- ja perjantaipäiviin; viikonlopun jälkeen ruoan menekki saattaa olla muita hoito- ja koulupäiviä suurempi. Maanantain ja perjantain ruokaan tulee ruokalistasuunnittelussa kiinnittää huomiota siihen, että tarjottava ruoka olisi oppilaille ja lapsille mieleistä.

Mikäli koulussa on hyvin eri ikäisiä lapsia ja nuoria (esim. ala- ja yläkoululaisia), tulee eri ikäryhmien annoskoot merkitä ja tiedottaa selvästi ruokailutilanteessa oppilaille ja opiskelijoille.

Mikäli Tilaaajan toiveesta toteutetaan ruokalistamuutos tai kohdekohtainen muutos toimintapäiviin (esim. poikkeuksellinen lauantaiyöpäivä) ja edellä mainitut muutokset aiheuttavat lisäkustannuksia, on Palveluntuottajalla oikeus veloittaa syntyvät kohtuulliset lisäkustannukset Tilaaajalta erikseen sopien.

Palveluntuottaja ei ole kuitenkaan oikeutettu perimään lisäkustannuksia lauantaikoulupäivästä, joita on yksi (1) päivä lukukaudessa. Toimintapäivien kokonaismäärä ei kuitenkaan lisäännä, koska vastaavasti lukukaudessa on yksi arkivapaa (yleensä arkipyhän yhteydessä).

Koulun päätöspäivinä (syys- ja kevätlukukausi) tulee toteuttaa ateriointi alla olevan ehdotuksen mukaisesti, joka sovitaan kohdekohtaisesti. I. Poikkeus sallitaan siinä tapauksessa, että rehtori tai hänen valtuuttamansa henkilö haluaa evästyypin toteutuksen päätöspäivään. Päätöspäivän lounas- tai evästyypisestä tarjoilusta ei Palveluntuottajalla ole oikeutta periä erillistä korvausta, vaan sen hinta on sama kuin koululounaan.

Päätöspäivät:

Kevät: Mannapuuro + mansikkakeitto tai keittoruoka, ruokajuoma
TAI jäätelö

Syksy: Riisipuuro lisukkeineen ja jouluihin pulla, ruokajuoma
TAI jouluihin pulla tms. leivos + pillimehu.

Riisipuuroaterian yhteydessä mainittu jouluihin pulla voidaan tarvittaessa tarjoilla myös muuna ajankohtana, syksyn päätöspäivän viikolla.

Päätöspäivien ei tarvitse noudattaa ravitsemusvaatimuksia.

Liite 5 Palvelukuvaus

6.2 Kasvisruokavaihtoehto

Kouluissa tarjotaan päivittäin kaksi (2) ateriavaihtoehtoa: perusruoka ja kasvisruoka. Lisäksi kerran viikossa on kasvisruokapäivä, jolloin tarjolla on ainoastaan yhtä kasvisruokaa. Kasvisruokavaihtoehtoa ei tarjota kouluissa, joissa on luokkaruokailu.

Varhaiskasvatuksessa kasvisruoka on tarjolla kerran viikossa.

Kasvisruoka on pääasiassa lakto-ovovegetaarista, mutta se voi olla ajoittain myös vegaanista (ei kuitenkaan aina).

6.3 Vuoropäivähoidon ruokalistaperiaatteet

Vuorohoitoa tarvitseville lapsille tarjotaan myös päivällinen ja iltapala sekä viikonloppuina kaikki ateriat. Päivällinen toimitetaan kylmänä lounaan yhteydessä. Keittiötyypistä (jakelu/palvelu) riippuen Tilaajan tai Palveluntuottajan työntekijä valmistaa energialisäkkeet, huolehtii tarjolle laittamisesta ja muusta ruokailuun liittyvästä (esimerkiksi astiahuolto).

Viikonlopun ruoat suunnitellaan erikseen, mutta tarjoamassa voidaan huomioida mahdollisuuksien mukaan viikolla tarjolla olleita ruokia. Energialisäkkeet ovat kypsiä kylminä toimitettuja tuotteita esim. perunat, perunasose. Tuorekasvikset toimitetaan kokonaisina esim. tomaatti, kurkku, paprika tai mahdollisuuksien mukaan pilkottuina. Salaatit toimitetaan pilkottuina omissa pusseissa. Juhlapäivien tarjoama huomioidaan myös saman päivän päivällisellä esim. vappumunkki ja sima. Pyhäpäivät huomioidaan myös ko. juhlapäivänä esim. joulun aika.

Vuoropäiväkodeille tehdään omat ruokalistat, joissa aamupala, lounas ja välipala mukaillee muiden päiväkotien listoja. Päivällisillä ja viikonloppuisin puuroa ei tule tarjoilla. Puuroa voi kuitenkin olla aamupalalla.

Vararuoka-annokset:

Hintaliitteessä pyydetään hinta vararuoka-annokselle. Vuoropäivähoidon yksiköillä tulee olla tilattavissa ns. vararuokaa (toki vararuoka on kaikkien yksiköiden käytettävissä, mutta suunniteltu erityisesti vuorohoidon tarpeisiin). Palveluntuottaja tarjoaa kaksi (2) vaihtoehtoa vararuoka-annoksiksi. Ateriavaihtoehdot ovat keitto- ja laatikkoruoka. Vararuoaan tulee sopia mahdollisimman moneen erityisruokavalioon ja se on aina vähintään gluteenitonta ja laktoositonta.

Palveluntuottaja tekee ehdotuksen tilattavissa olevista vararuoista, jotka toimitetaan pakasteaterioina. Aterioiden tulee olla yksittäispakattuja aterioita. Vararuoka-annoksen tuoteselosteeseen on merkitty valmistuspäivä, säilyvyys, säilytysohjeet, tuotesisältö, dieettimerkinnät ja kuumennusohjeet. Tilattavissa sähköisellä ateriantilausjärjestelmällä.

6.4 Juhlapyhät ja teemat

Tilaajan yksiköissä on kaksi (2) kertaa vuodessa toiveruokapäivä ja viikko (ma-ke), jolloin toteutetaan alueittain asiakkaiden toiveruokia. Toiveruokakysely toteutetaan myös aamu- ja iltapäivätoimijoille toivevälipalan osalta. Toiveruokien tulee olla suurtlouskeittiössä

Liite 5 Palvelukuvaus

toteutettavissa olevia ja vastaavan keskimääräistä aterioiden kustannustasoa. Palveluntuottaja tekee kyselyn ruokailija-asiakkaille. Palveluntuottaja vastaa toiveruokakyselyn toteuttamisesta ja yhteistyössä tehdään tiedote tms. viestintää toiveruokakyselyn tuloksista.

Päivää piristäviä teemoja sekä suomalaiseen ja kansainväliseen ruokaperinteeseen kuuluvia ruokia pyritään huomioimaan ruokailussa kohteiden toimintakulttuuriin sopivin osin. Teemojen tavoitteena on kehittää lasten ja nuorten ruoka- ja makutottumuksia ja oppia samalla kansallista ja kansainvälistä ruoka- ja tapakulttuuria. Juhla- ja teemapäivien ateriat voivat tarvittaessa poiketa ravitsemusvaatimuksista. Juhlapäivät ja -teemat pyritään huomioimaan päivän kaikissa ateriahetkissä mahdollisuuksien mukaan.

Suomalaiset juhlapäivät/muut päivät huomioidaan ruokalistasuunnittelussa seuraavasti:

- Runebergin päivä (huom! pähkinätön leivos)
- Laskiainen
- Pääsiäinen
- Vappu
- Toiveruokaviikko (helatorstaiviikko toukokuussa)
- Juhannus
- Toimintavuoden aloituspäivä ns. ensimmäinen koulupäivä
- Sadonkorjuu
- Ruotsalaisuuden päivä
- Lapsenoikeuksien päivä (toiveruokapäivä marraskuu)
- Itsenäisyyspäivä
- Joulukuukuu

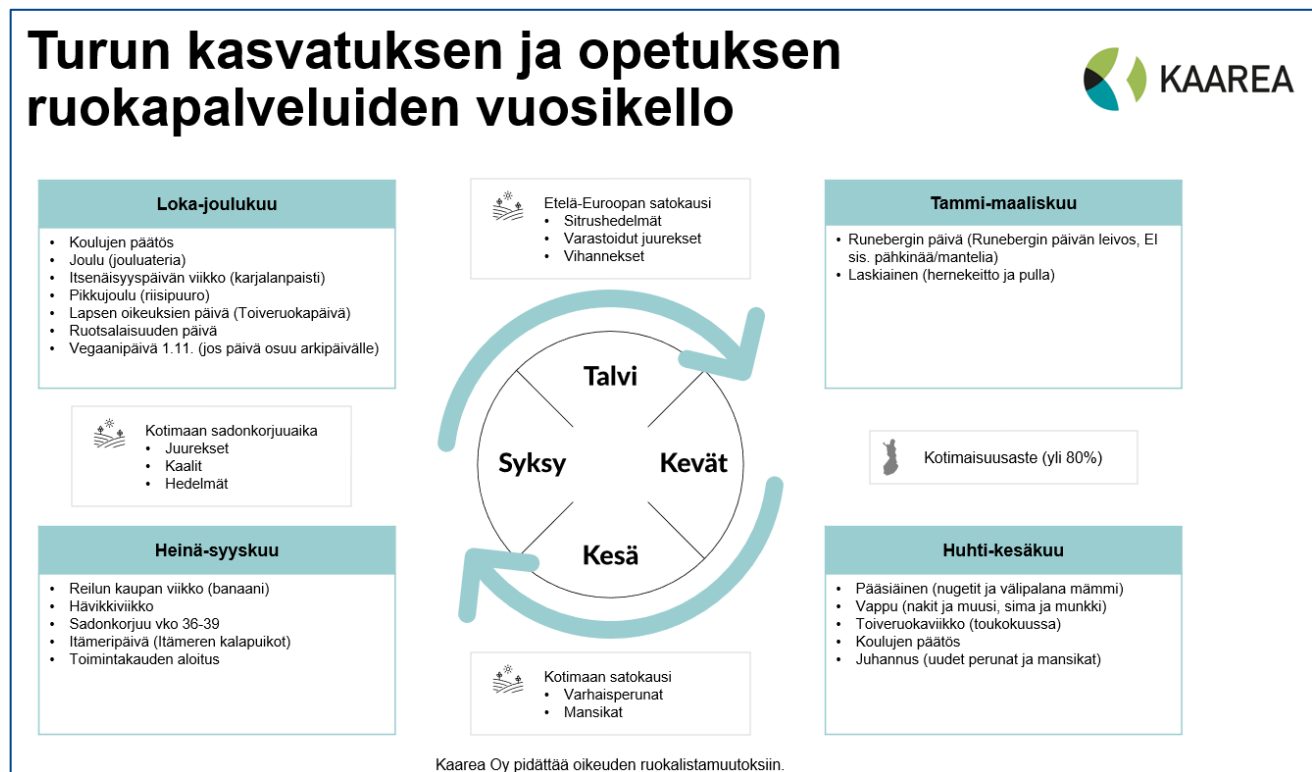
Lisäksi

- Itämeripäivä
- Vegaanipäivä (mikäli on arkipäivä)
- Hävikkiviikko
- Reilun kaupan tapahtumat

Palveluntuottaja voi toteuttaa muitakin omia tai koulun kanssa yhdessä sovittuja teemoja, mutta ruokalistaan tulevista muutoksista tulee tiedottaa Tilaajan edustajaa.

Liite 5 Palvelukuvaus

Kuva 1. Vuosikello ruokalistan poikkeuspäivistä



Taulukkoon 1. on koottu ruokapalveluiden tapahtumat ja toiminnot

Ruokapalveluiden tapahtuma tai toiminto	Kevät	Kesä	Syksy	Talvi
Ruokalistakausi	2-4 ruokalistakautta vuoden aikana			
Juhlapyhät ja muut ruokalistamuutokset	Runebergin päivä Laskiainen Toiveruokapäivä (helatorstaiviikon ma-ke) Sydänviikko Pääsiäinen (huom! mämmiä tulee olla tarjolla) Vappu Kevätlk:n päätös (koulut)	Juhannus Tuoreet mansikat Uudet perunat	Toimintavuoden aloitus Sadonkorjuu Ruotsalaisuudenpäivä Lapsen oikeuksien päivä (toiveruokapäivä)	Itsenäisyyspäivä Pikkujoulu Joulu Uusivuosi Syyslk:n päätös (koulut)
	Vuorohoitopäiväkodeissa juhlapyhien tulee näkyä myös iltahoidossa, viikonloppuina ja juhlapyhinä.			
Toiveruokapäivä ja -viikko	1		1	
Ohjausryhmä (2 krt/ vuosi ja tarvittaessa)	1		1	
Yhteistyöryhmät kokoontuvat kahdesta neljään kertaa vuodessa tarpeen mukaan. Eri asiakasryhmille	1		1	

Liite 5 Palvelukuvaus

(varhaiskasvatus, perusopetus, lukiopetus ja ammatillinen koulutus) nimetään omat työryhmät.				
Asiakaskysely ja kysely henkilökunnalle	1		1	
Laadunarvioinnit (1 x yksikkö/v)				
Ravitsemuskoulutukset	Voidaan järjestää tarpeen mukaisesti			
Ravintoainelaskemat kerran vuodessa + tarvittaessa	Ruokalistan vaihtuessa			
Raportoinnin kehittäminen	Jatkuva kehittäminen			
Biojäte- ja hävikinseuranta 2-4 x/v	Ruokalistan vaihtuessa			
Yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa: esim. leipominen yksiköissä lasten kanssa, ruoanjakoon osallistuminen osastoilla, jne).	Sovitaan tapauskohtaisesti. Hinnoitteluna käytetään hintaliitteellä olevaa ruokapalvelutyöntekijän hintaa.			

6.5 Annoskoot varhaiskasvatuksessa

Päivän ateriat suunnitellaan täyttämään puolipäivähoidossa olevan lapsen päivittäisestä energiantarpeesta noin kolmannes ja kokopäivähoidossa olevan energiantarpeesta noin kaksi kolmannesta. Varhaiskasvatuksen päivähoitoyksiköiden on mahdollisuus tarvittaessa tilata ohjeellisia suosituksen ikäryhmiä suurempia annoskokoja. Palveluntuottaja vastaa sekä hävikin mahdollisimman pienestä määrästä että ruoan riittävydestä. Viitteelliset energiatasot suunnittelua varten on esitetty alla:

Ikäryhmä	Kokopäivähoito Energiaa (kcal)/vrk 2/3	Osapäivähoito Energiaa (kcal)/vrk 1/3
6-12 kk	550	270
12-23 kk	640	320
2-5 v	800	400
esiopetus	1100	550

Taulukko 2 Viitteelliset energiatasot (Perustana energiansaannin viitearvot lapsille, VRN, terveyttä ruoasta -suomalaiset ravitsemussuositukset 2014)

Mikäli Tilaaja katsoo tarpeelliseksi, voidaan tilata ikäryhmää suurempia annoskokoja (esimerkiksi tilanteissa, jossa ryhmässä on paljon vilkkaita lapsia).

Ruokalistasuunnittelun tavoitteena on Terveyttä ja iloa ruoasta - varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksen (2018) mukaiset

Liite 5 Palvelukuvaus

energiaravintoaineiden keskimääräiset osuudet lapsille tarjotuissa aterioissa viikkotasolla:

Ravintoaine	% energiasta (E%)
Rasva	30-40
Tyydyttynyt rasva	< 10
Proteiinit	10-15
Hiilihydraatit	45-60
Lisätty sokeri	alle 10*

Taulukko 3 Energiaravintoaineiden keskimääräiset osuudet lapsille tarjotuissa aterioissa viikkotasolla *kts. suositus, lisätyn sokerin määritelmä. Lisättyä sokeria voidaan käyttää suosituksen mukaisesti vähäisissä määrin.

Varhaiskasvatuksen ruoanvalmistuksessa on kiinnitettävä erityistä huomiota suolan käyttöön (ks. Terveyttä ja iloa ruoasta - varhaiskasvatuksen ruokailusuositukset, 2018). Suolan käyttö suunnitellaan reseptien tekovaiheessa mahdollisimman niukaksi ja ruoanvalmistuksessa käytetyn suolan määrä punnitaan. Ruoanvalmistuksessa käytetään jodioitua suolaa.

Ruokalistasuunnittelua tulee ohjata Terveyttä ruoasta -suomalaiset ravitsemussuosituksissa (VRN 2014) kuvatut Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan aterialuokittaiset ravitsemuskriteerit sekä Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksen (2018) liitteiden 2 ja 3 sekä liitteen 4 mukaiset ravitsemuslaadun vähittäisvaatimukset huomioiden kuitenkin arvonalisäveron toimintamallin kautta käytettävissä oleva elintarvikevalikoima.

6.6 Annoskoot kouluruokailussa

”Kouluissa tarjottavan pääaterian ravintosisällön suunnittelun lähtökohdista ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset (2014). Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että esikoulun ja koulun ruoassa energiaravintoaineiden osuudet ja rasvan laatu sekä suolan määrä ovat suositusten mukaiset.” (Syödään ja opitaan yhdessä –kouluruokailusuositus, 2017). Koulujen on mahdollisuus tarvittaessa tilata ohjeellisia suosituksen ikäryhmiä suurempia annoskokoja. Palveluntuottaja vastaa sekä hävikin mahdollisimman pienestä määrästä että ruoan riittävydestä.

Kouluaste/ikä	Energiaa kcal/ateria	Annoskoko
Esiopetus - 2. vl (6-9 v)	550	S
3.- 6. vl (10-13 v)	700	M
7.- 9. vl (14-16 v)	850	L
2. aste	700-800 (vähintään 500 kcal, enintään 1000 kcal)	2. aste

Taulukko 4 Annoskoot (Lähde: Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus, 2017 ja Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta – 2. asteen ruokailusuositus 2019).

Liite 5 Palvelukuvaus

Taulukko 5 Energiaravintoaineiden keskimääräiset osuudet viikottasolla:

% energiasta	
Rasva	30–40
Tyydyttynyt rasva	alle 10
Proteiinit	13–17*
Hiilihydraatit	45–50

(Lähde: Syödään ja opitaan yhdessä –kouluruokailusuositus, 2017 ja Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta – 2. asteen ruokailusuositus 2019). *kasvisruokavaihtoehdoissa proteiinimäärän tulee täytyä päivittäin.

Koulujen ja oppilaitosten ruoanvalmistuksessa on kiinnitettävä erityistä huomiota suolan käyttöön. Suolan käyttö suunnitellaan reseptien tekovaiheessa mahdollisimman niukaksi ja ruoanvalmistuksessa käytetyn suolan määrä punnitaan. Ruoanvalmistuksessa käytetään jodioitua suolaa.

Ruokalistasuunnittelua tulee ohjata Terveyttä ruoasta – suomalaiset ravitsemussuosituksissa (VRN 2014) kuvatut Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan ateriakohtaiset ravitsemuskriteerit sekä Syödään ja opitaan yhdessä –kouluruokailusuosituksen (2017) liitteiden 2 ja 3 mukaiset ruoka-aineiden valinta ohjeet huomioiden kuitenkin käytettävissä oleva elintarvikevalikoima.

6.7 Ruoan nautittavuus ja aistinvaraisesti havaittavat ominaisuudet

Ruokailulla on suuri merkitys lasten ja nuorten hyvinvointiin. Ruoan laatu ja määrä vaikuttavat myös vireystilaan. Vain syöty ruoka ravitsee ja siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa.

Ruokailun suunnittelussa, ruokalistojen tekemisessä ja ruoanvalmistuksessa on tärkeää huolehtia siitä, että tarjottava ruoka on sellaista, että se on makumieltymysten mukaista ja tulee nautituksi kokonaan. Palveluntuottajan tulee hakea aktiivisesti palautetta ruuan makua koskien ja kehittää palautetrendien perusteella reseptejä, ruoanvalmistusprosessia ja valmistusmenetelmiä.

Varhaiskasvatuksen ruokapalveluissa tulee ottaa huomioon pienten (alle 3 v) kyky syödä karkeita raasteita. Alle 3-vuotiaille tarjotaan karkeiden raasteiden tilalla hienompia raasteita.

Ruoan maun tulee olla lasten ja oppilaiden makumieltymyksiä vastaava, vivahteikas, mutta myös makumieltymyksiä avartava ja kasvattava. Ruoan tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta ja vaihtelevaa ruokaa.

Ruokailu on tärkeä osa koulun ja varhaiskasvatuksen toimintaa. Palveluntuottaja edistää omalla toiminnallaan ruokailuhetken viihtyisyyttä, rauhallisuutta ja edistää hyvien ruokailutapojen vaalimista. Juhlapäivinä ruokasalin teemaan liittyvästä koristelusta vastaa Palveluntuottaja.

Liite 5 Palvelukuvaus

6.8 Päiväkoti- ja kouluruokailun sisältö

Energialisäke: Energialisäkkeellä tarkoitetaan hiilihydraattipitoista, kuitua sisältävää lisäketä. Lisäke tarjoillaan esimerkiksi pääruokakastikkeen, padan tai kappaletuotteen kanssa.

Kasvislisäke: Kasvislisäkkeeksi luokitellaan vihannekset, juurekset ja sienet. Kasvislisäke voi koostua tuoreista kasviksista tai kypsennetyistä kasviksista.

Pääruoka: Pääruoka on aterian proteiinipitoinen osa. Pääruoan proteiini voi olla peräisin lihasta, kalasta tai proteiinipitoisista kasviksista kuten herneistä, linssistä, pavusta tai soijasta.

Rasvojen valinta: Kasviöljyt ja margariinit sisältävät runsaasti pehmeää rasvaa, minkä vuoksi niiden tulee olla näkyvän rasvan lähteinä ruokavaliossa. Leipärasvana käytetään margariinia, joka sisältää vähintään 60 % rasvaa. Tästä rasvasta korkeintaan 30 % on tyydyttynyttä rasvaa. Salaatinkastikkeeksi suositellaan öljypohjaista kastiketta (kovaa rasvaa enintään 20 % rasvasta) tai kasviöljyä sellaisenaan. Ruoanvalmistuksessa käytetään kasviöljyä, juoksevaa kasviöljyvalmistetta tai vähintään 60 % rasvaa sisältävää margariinia.

Annosteluohjeet varhaiskasvatuksessa

Palvelukuvauksessa esitetyt energiatasot ohjaavat annosteluohjeiden suunnittelua eri asiakasryhmille (päivähoito, esikoulu, henkilökunta jne). Palveluntuottaja laatii annosteluohjeet tarvittaviin annoskokoihin.

Ruokailuajat pääsääntöisesti seuraavat:

aamupala klo 8–9

lounas klo 11–12

välipala klo 13.45–14.45 (välipalakärryjen palautus keittiöön, jotta keittiöhenkilökunta ehtii hoitamaan astiahuollon työaikansa puitteissa. Ryhmässä voidaan jatkaa välipalaketkeä ja ryhmiin jäävien astioiden/elintarvikkeiden palautus voidaan toimittaa myöhemmin keittiöön)

Annosteluohjeet kouluissa

Palvelukuvauksessa esitetyt energiatasot ohjaavat annosteluohjeiden suunnittelua eri asiakasryhmille (ala- ja yläkoululaiset, lukiolaiset, henkilökunta jne.). Palveluntuottaja laatii annosteluohjeet tarvittaviin annoskokoihin.

Ruokailuaika kouluissa on pääsääntöisesti klo 10.30–13.00.

Taulukko 6 Päiväkotiruokailun sisältö, aamupala, välipala ja iltapala.

Aamiainen, välipala ja iltapala	
Ruoka-aineryhmä	Tilaajan tarkennus Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	Juures- ja vihannespalat valmiiksi paloitetuna. Tummuvat hedelmät (esimerkiksi banaani, omena, päärynä tai vastaavat) kokonaisina Vähintään yksi vaihtoehto, esimerkiksi: - juures- tai vihannespala > 30 g

Liite 5 Palvelukuvaus

Aamiainen, välipala ja iltapala	
	<ul style="list-style-type: none"> - hedelmäpala > 50 g - marja- tai hedelmäkiisseli > 1 dl - marja- tai hedelmäsose > 2 rkl
Palkokasvit	Suosituksen mukaisesti.
Leipä	<ul style="list-style-type: none"> - Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Tuoreen leivän määrä aamupalalla 1 krt/vko ja väli- ja iltapalalla 2 krt/vko - Aina lisäksi tarjolla näkkileipä tai hapankorppu.
Puuro	<ul style="list-style-type: none"> - Maitoon valmistettu puuro tai velli tulee olla vähintään kerran viikossa aamu- ja iltapalalla (ma-pe). - Mikäli tarjottava puuro/velli ei ole marjapuuro tai tarjolla ei ole marja- tai hedelmäsosetta, tarjotaan lisäksi kasvirasvasilmä puuroon.
Murot ja myslit	Suosituksen mukaan.
Leivonnaiset, keksit ja korput	Suositusten mukaan.
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suositusten mukaan.
Lusikoitavat välipalatuotteet/hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan.
Raejuusto	Suosituksen mukaan.
Juusto	Suosituksen mukaan.
Kala	Suosituksen mukaan.
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan.
Kanamuna	Suosituksen mukaan.
Margariini	Suosituksen mukaan.
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota päiväkotiruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan.
Muita huomioita	<p>Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan välipalojen monipuolisuus ja vaihtelevuus, jolloin päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Välipalalla on tarjolla välipalavalikoiman lisäksi aina näkkileipää ja kasvirasvaveitettä, rasvatonta maitoa sekä tuoreannos</p> <p>Leivissä sallitaan poikkeus ruokailusuosituksesta suolapitoisuuden suhteen, mikäli riittävän vaihtelevaa valikoimaa ei pystytä takaamaan suosituksen mukaisilla leivillä. Palveluntuottaja tulee kuitenkin huolehtia ravintosuosituksen täyttymisestä suolan osalta muussa toiminnassaan.</p>

Liite 5 Palvelukuvaus

Taulukko 7 Päiväkotiruokailun sisältö, lounas ja päivällinen

Lounas ja päivällinen	
Ruoka-aineryhmä	Tilaaajan tarkennus Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	<ul style="list-style-type: none"> - Vähintään kolme komponenttia tarjoilukerralla (esim. vihersalaatti – kurkku – tomaatti) - Salaatinkastike vaihdellen eri makuja (huom. rasvan laatu!) - Enintään 2 krt/ ruokalistakierto etikkasäilyke tai käyttötaajuudesta neuvotellaan Tilaaajan kanssa (esim. sovitusta määrästä voidaan poiketa tiettyjen ruokien yhteydessä). - Tuoreannos tarjotaan komponentteittain.
Palkokasvit (herneet, pavut ja linssit tai muut kasviperäiset proteiinin lähteet)	<ul style="list-style-type: none"> - Viikoittain kasvisruokapäivä. - uusia kasviproteiinien lähteitä suositaan.
Peruna ja viljalisäkkeet	<ul style="list-style-type: none"> - Mikäli lounaalla tarjolla pääruokana puuro, huomioidaan tämä päivän muilla aterioilla (ei puuroa samana päivänä aamupalalla tai välipalalla). Soseruokavaliassa voidaan tarjota puuroa aamupalalla. - Varhaiskasvatuksessa tarjotaan kuorittuja perunoita tai asiakastoiveen mukaan tarvittaessa kuoripäällisiä perunoita (esim. esikouluryhmille)
Leipä	<ul style="list-style-type: none"> - Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Pehmeän leivän määrä 3 krt /vko - Aina lisäksi tarjolla näkkileipää tai hapankorppua.
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan.
Juusto	Suosituksen mukaan.
Kala	Suosituksen mukaan.
Siipikarja	Suosituksen mukaan.
Punainen liha (nauta, sika, lammas), jauheliha	Suosituksen mukaan.
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan.
Kananmuna	Suosituksen mukaan.
Rasvalevitteet	Suosituksen mukaan.
Kasviöljy	Suosituksen mukaan.
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota päiväkotiruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan.
Muita huomioita:	
Jälkiruoka:	<ul style="list-style-type: none"> - Keittoaterian yhteydessä tai täydentämään kasvisruokapäivänä (noin 1 x vko) - Kiisseli/rahka/pannukakku ja marjasose/ piirakka/pulla/hedelmäsalaatti/tms
Keittoateriat:	<ul style="list-style-type: none"> - Kasvislisäkkeen voi korvata esim. viipaloidulla kasviksella leivän päälle.

Liite 5 Palvelukuvaus

Lounas ja päivällinen	
Mausteet ja maustekastikkeet:	<ul style="list-style-type: none"> - Ruokasalissa tarjolla suolattomia mausteita. - Maustekastikkeet ruokalistasuunnittelun mukaisesti

Taulukko 8 Koulu- ja opiskelijaruokailun sisältö, lounas.

Lounas	
Ruoka-aineryhmä	Tilaaajan tarkennus Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositukseen
Yleisiä asioita	<ul style="list-style-type: none"> - Kaikilla luokka-asteilla tarjolla päivittäin kaksi vaihtoehtoa, joista toinen lakto-ovo-vegetaarinen tai vegaaninen kasvisruoka. - Poikkeuksena kasvisruokapäivä, jolloin tarjolla on vain kasvisruoka. - Itsepalvelu ruokasalissa tai luokassa.
Kasvikset, hedelmät ja marjat	<ul style="list-style-type: none"> - Vähintään kolme komponenttia tarjoilukerralla (esim. vihersalaatti – kurkku – tomaatti). - Salaatinkastike vaihdellen eri makuja (huom. rasvan laatu!) - Enintään 2 krt/ ruokalistakierto etikkasäilyke tai käyttötaajuudesta neuvotellaan Tilaaajan kanssa (esim. sovitusta määrästä voidaan poiketa tiettyjen ruokien yhteydessä). - Tuoreannos tarjotaan komponentteittain.
Palkokasvit (herneet, pavut ja linssit tai muut kasviperäiset proteiinin lähteet)	Suosituksen mukaisesti.
Peruna ja viljalisäkkeet	Suosituksen mukaisesti. Kuoripäälliset perunat
Leipä	<ul style="list-style-type: none"> - Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Tuoreen leivän määrä 2 krt/vko - Aina lisäksi tarjolla näkkileipä tai hapankorppu.
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan.
Nestemäiset maitovalmisteet/ hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan.
Juusto	Suosituksen mukaan.
Kala	Suosituksen mukaan.
Siipikarja	Suosituksen mukaan.
Punainen liha (nauta, sika, lammas), jauheliha	Suosituksen mukaan.
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan.
Kananmuna	Suosituksen mukaan.
Rasvalevitteet	Suosituksen mukaan.
Kasviöljy	Suosituksen mukaan.
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota koulu- ja opiskeluruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan.
Muita huomioita:	

Liite 5 Palvelukuvaus

Lounas	
Jälkiruoka:	<ul style="list-style-type: none"> - Keittoaterian yhteydessä tai täydentämään kasvisruokapäivänä (noin 1 x vko) - Kiisseli/rahka/pannukakku ja marjasose/piirakka/pulla/hedelmäsalaatti/hedelmä tms
Keittoateriat:	<ul style="list-style-type: none"> - Kasvislisäkkeen voi korvata esim. viipaloidulla kasviksella leivän päälle.
Mausteet ja maustekastikkeet:	<ul style="list-style-type: none"> - Ruokasalissa tarjolla suolattomia mausteita - Maustekastikkeet ruokalistasuunnittelun mukaisesti.

Taulukko 9 Kouluruokailun sisältö, välipala

Lounas	
Ruoka-aineryhmä	Tilaaajan tarkennus Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	Suosituksen mukaan.
Palkokasvit (herneet, pavut ja linssit)	Suosituksen mukaan.
Peruna ja viljalisäkkeet	Suosituksen mukaan.
Leipä ja puurot	Suosituksen mukaan.
Leivonnaiset	Suosituksen mukaan.
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan.
Nestemäiset maitovalmisteet/hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan.
Juusto	Suosituksen mukaan.
Kala	Suosituksen mukaan.
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan.
Kananmuna	Suosituksen mukaan.
Rasvalevitteet	Suosituksen mukaan.
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota kouluruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan.

7 Ruokavaliot

Palveluntuottajan tulee määritellä ruokalistalla olevien ja myös muiden toimittamiensa tuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin ja antaa soveltuvuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus Tilaajalle. Tuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin tulee merkitä selkeästi niin ruokalistoihin kuin kohteisiin lähetettäviin ruokiin. Merkinnät eivät voi olla tehty käsin kirjoittamalla. Merkintöjen tulee säilyä luettavina lämpösäilytyksestä tai kuljetuksesta huolimatta. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa Tilaajan käytettävissä.

Merkitsemisen menettelytavasta ja laajuudesta (dieettimerkinnät) sovitaan erikseen Tilaajan kanssa. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa Tilaajan käytettävissä.

7.1 Perusruokavaliot ja erityisruokavaliot

Perusruokavalio toimii useimpien erityisruokavalioiden perustana. Perusruokavalio on laktoositonta eikä siitä tarvitse ilmoittaa erikseen.

Liite 5 Palvelukuvaus

Laktoosittoman ruokavalion ruokajuomat ovat linjastossa merkityssä kohdassa, mutta ei eri paikoissa kuin muut juomat.

Perusruokavalio sopii myös diabeetikoille.

Lapsen sairastuessa diabetekseen on hyvä järjestää yhteistapaaminen huoltajien, päiväkodin/koulun henkilökunnan, terveydenhuollon ja Palveluntuottajan edustajien kanssa. Yhdessä sovitaan hoitoon liittyvät järjestelyt ja vastuuhenkilöt.

Päiväkodeissa, kouluissa ja iltapäivätoiminnassa diabeetikon on mahdollista saada tarvittaessa ylimääräinen välipala. Ylimääräisenä välipalana tarjotaan pehmeää leipää tai näkkileipää, kasvirasvaveitettä ja rasvatonta maitoa. Tarvittaessa voidaan kohdekohtaisesti sopia myös muista oppilasryhmistä, jotka voivat käyttää tätä välipalamahdollisuutta.

Hypoglykemia-tilanteisiin on Palveluntuottajalta saatavilla sokeripitoisia mehuja. Luokkaan/ryhmään voi hakea valmiiksi muutaman pillimehun, jotta sokeripitoinen juoma on nopeasti saatavilla mahdollisen akuutin tilanteen hoitoa varten. Tilanteen jälkeen voi olla tarve vielä ns. ylimääräiselle leivälle ja maidolle. Pillimehujen tarpeen määrittävät hoitajat/opettajat/avustajat, koska heillä on vastuu lapsesta hoito-/koulupäivän ajan ja tieto esim. diabeteksen hoitotasapainosta.

Päiväkodin tai koulun henkilökunta avustaa lasta diabeteksen hoidossa. Palveluntuottajan henkilökunta voi tarvittaessa myös avustaa ruokien hiilihydraattimäärien arvioinnissa. Hiilihydraattien arviointi ei voi kuitenkaan olla pelkästään Palveluntuottajan henkilökunnan vastuulla, vaan lapsesta päivän aikana vastuussa olevan päiväkodin ja koulun henkilökunnan tulee myös osata hiilihydraattien arviointi, sillä he avustavat lasta esim. verensokerin mittauksissa ja seurannassa sekä insuliinimäärän ja ateriosta saatavan hiilihydraattimäärän yhteensovittamisessa.

Perusruokavalio sopii myös yli- tai alipainoiselle lapselle. Palveluntuottaja toteuttaa kaikki lääketieteellisiin ja terveydellisiin syihin perustuvat ruokavaliot.

Erytisruokavaliot johdetaan perusruokavaliosta siten, että erityisruokavaliot muistuttavat perusruokavaliota. Tämä koskee sekä vakaumuksellisia että terveydellisiä ruokavaliota, eli esimerkiksi sianlihasta valmistettu nakki korvataan broilerinakilla jne. Vakaumuksellisten ruokavalioiden ruokavaliot toteutetaan ruokasuosituksesta poiketen seuraavasti: esimerkiksi sianliharuoka korvataan toisella liharuoalla, ei automaattisesti kasvisruokavaihtoehdolla, vaikka se olisi esimerkiksi ilmastosyistä perustelluin vaihtoehto.

Erytisruokavaliot toteutetaan ravitsemussuosituksen mukaisesti. Erytisruokavalioiden suunnittelussa tavoitteena on perusruokavalion tai ravitsemussuosituksissa kuvattu ravintosisältö. Mikäli ravintosisältövaatimuksia ei ole kuvattu suosituksissa, linjaa Tilaaja tarvittaessa asiasta. Tärkeintä on, että Palveluntuottaja erityisruokavalioiden toteutus perustuu suunniteltuihin kokonaisuuksiin.

Liite 5 Palvelukuvaus

Lääketieteellisiin syihin perustuissa erityisruokavaliossa ruokavaliosta jätetään pois vain ne raaka-aineet, joiden välttäminen on merkittävien oireiden takia perusteltua. Lieviä allergiaoireita, kuten ohimenevää suun kirvelyä, kutinaa tai suun punoitusta ei enää tule hoitaa välttämällä vaan altistamisella ja vähitellen siedättämällä Kansallisen allergiaohjelman mukaisesti (2008–2016). Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua Tilaajan järjestämiin koulutuksiin adrenaliinin antamisesta vakavissa allergiatapauksissa (anafylaktinen shokki), jotta Palveluntuottajalla on tieto, miten sen tulee toimia ko. tilanteessa. Käytännöistä sovitaan haltuunoton yhteydessä.

Ruokapalveluissa turvataan erityisruokavaliota tarvitsevalle asiakkaalle kaikista ruoka-aineryhmistä riittävä valikoima. Kaikkia asiakkaiden vaatimia harvinaisia ruoka-aineita ei Palveluntuottajalla ole velvollisuutta tarjota, jos saatavilla on vähintään yksi ravitsemuksellisesti vastaava raaka-aine ko. ruoka-aineryhmästä.

Erytisruokavalioiden riski ruokalistan vähäiselle vaihtelevuudelle on suurempi kuin perusruokavaliossa. Siksi erityisruokavalioidenkin ruokalistojen suunnitteluun panostetaan ja huolehditaan niiden toteutumisesta niin, että ravitsemus ja aistinvarainen laatu ovat yhdenmukainen kuin perusruokavalioidenkin.

Erytisruokavalioiden yhdistämistä tuotannollisista syistä vältetään, koska yhdistely johtaa helposti vaihtelevuuden vähenemiseen ja aiheuttaa erityisesti pitkäaikaisasiakkaille ruokavalioiden toteutumisen tarpeettoman kapeana.

Liitteessä 9 Erytisruokavalioiden ilmoittaminen on kuvattu erityisruokavalioiden ilmoittamista sekä ateriantilausrytmiä.

Taulukossa 10 on kerrottu erityisruokavalioiden toteutuksesta, mikäli se poikkeaa Ravitsemushoito -suosituksessa (2023) kuvattua. Lista ei ole kattava vaan siihen on kerätty ne ruokavaliot, joissa Tilaaja haluaa täsmentää Ravitsemushoito-suosituksessa kuvattua.

Taulukko 10 Erytisruokavalioiden ominaisuuksia.

Ruokavalio	Ruokalista- kierron pituus (vko)	Tarkennuksia, esim. annoskoot
Perusruokavalio, keliakia, laktoositon, ruoansulatuksen liittyvät ruokavaliot, allergiaruokavaliot	4–6	Tilaaja voi tilata ikäryhmätasoa suurempia annoskokoja jos ryhmä/luokka sen vaatii. Keliakia ruokavalio: tarvittaessa saa tilattua ilman gluteenitonta kauraa tai vehnätärkkelystä.
Rakennemuutetut ruokavaliot (pl. sileä sosemainen)	4–6	Mukaillen pääraaka-aineen osalta perusruokavaliota
Sileä sosemainen rkv	3	Mukaillen pääraaka-aineen osalta perusruokavaliota

Liite 5 Palvelukuvaus

Erityisruokavalioruoat tulee olla selvästi merkittynä ruokavalioittain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny. Ravintoainelaskelmat tulee olla saatavissa pyydettyä koko ruokalistakerrosta ja viikkotasolla. Ravitsemussuositusten ravintoainevaatimukset tulee täytyä erityisruokavalioissa viikkotasolla, pois lukien kasvisruokavaliot, joiden proteiinimäärän täytyy täytyä päivätasolla.

7.2 Erityisruokavalioiden ilmoittaminen varhaiskasvatuksessa

Perheet käyttävät erityisruokavalioiden ilmoittamisessa Tilaajan lomakkeita, jotka löytyvät [Erityisruokavaliot kouluissa ja varhaiskasvatuksessa | Turku.fi](#) -sivuilta. Terveydellisiin syihin perustuviin erityisruokavalioihin vaaditaan vuosittain lääkärin todistus (pois lukien ns. pysyvät tai toistaiseksi voimassa olevat erityisruokavaliot, kts. lomake). Erityisruokavaliot tilataan sähköisellä ateriantilausjärjestelmällä.

Vakaumukselliset ruokavaliot (esimerkiksi uskonnollinen, eettinen) perustuvat ruokavaliot ilmoitetaan huoltajan allekirjoittamalla lomakkeella. Kasvisruokavalio toteutetaan pääsääntöisesti lakto-ovo-vegetaarisena, mutta vegaaniruokavalio on saatavilla huoltajan allekirjoituksella.

Mahdolliset muutokset erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan kirjallisesti Palveluntuottajalle. Ruoka-aineallergian siedätykseen liittyvät kokeilut tehdään kotona.

Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija raportoi erityisruokavaliot vuosittain keskitetysti Tilaajalle. Raportoinnin käytännöistä sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa.

7.3 Erityisruokavalioiden ilmoittaminen kouluissa

Erityisruokavalioiden ilmoittamisessa käytetään Tilaajan lomakkeita, jotka löytyvät [Erityisruokavaliot kouluissa ja varhaiskasvatuksessa | Turku.fi](#) -sivuilta. Lääketieteellisiin syihin perustuviin erityisruokavalioihin vaaditaan vuosittain lääkärin todistus (pois lukien ns. pysyvät tai toistaiseksi voimassa olevat erityisruokavaliot, kts. lomake). Erityisruokavalioiden tarve arvioidaan kouluterveydenhuollossa vuosittain. Kouluterveydenhoitaja kerää oppilaiden terveydellisiin syihin perustuvat erityisruokavaliotiedot lukuvuoden alussa yhteenvetolomakkeeseen. Erityisruokavaliot tilataan sähköisellä ateriantilausjärjestelmällä (ks. vastuunjakotaulukko).

Vakaumukselliset ruokavaliot (esimerkiksi uskonnollinen, eettinen) perustuvat ruokavaliot ilmoitetaan huoltajan allekirjoittamalla lomakkeella. Kasvisruokavalio toteutetaan pääsääntöisesti lakto-ovo-vegetaarisena, mutta vegaaniruokavalio on saatavilla huoltajan suostumuksella.

Mahdolliset muutokset erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan kirjallisesti Palveluntuottajalle. Ruoka-aineallergian siedätykseen liittyvät kokeilut tehdään kotona.

Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija raportoi erityisruokavaliot vuosittain keskitetysti Tilaajalle. Raportoinnin käytännöistä sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa.

Liite 5 Palvelukuvaus

Erytisyruokavalioiden ja eettisten ruokavalioiden ilmoittamis- ja tilastointiprosessi on Tilaajan kehittämishanke. Palveluntuottajan toivotaan osallistuvan prosessin kehittämiseen.

7.4 Erytisyruokavalioiden ilmoittaminen 2. asteella

Erytisyruokavalioiden ilmoittamisessa käytetään Tilaajan lomakkeita, jotka löytyvät [Erytisyruokavaliot kouluissa ja varhaiskasvatuksessa | Turku.fi](https://www.turku.fi/erityisruokavaliot)-sivuilta. Opiskelijat ilmoittavat erityisruokavaliot suoraan Palveluntuottajalle. Opiskelijat vastaavat erityisruokavalioidensa ilmoittamisesta siirtyessään eri opetuksen toimipisteiden välillä.

Vakaumukselliset ruokavaliot (esimerkiksi uskonnollinen, eettinen) perustuvat ruokavaliot ilmoitetaan Tilaajan lomakkeella suoraan Palveluntuottajalle. Kasvisruokavaliot toteutetaan pääsääntöisesti lakto-ovo-vegetaarisenä, mutta vegaaniruokavaliot on saatavilla ilmoituksesta.

Mahdolliset muutokset erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan kirjallisesti Palveluntuottajalle. Ruoka-aineallergian siedätykseen liittyvät kokeilut tehdään kotona.

Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija raportoi erityisruokavaliot vuosittain keskitetysti Tilaajalle. Raportoinnin käytännöistä sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa.

7.5 Henkilöstön erityisruokavaliot

Henkilöstön ruokailun järjestämisessä tulee ottaa huomioon myös lakto-ovo-vegetaarinen ruokavaliot ja yleisimmät erityisruokavaliotarpeet, esim. laktoositon-, gluteeniton ruokavaliot ja yksilölliset allergiaruokavaliot. Palveluntuottaja voi edellyttää erityisruokavaliota tarvitsevalta henkilöstöltä, että nämä antavat tiedon erityisruokavaliosta etukäteen. Palveluntuottajan tulee toteuttaa henkilöstön terveydellisiin syihin perustuvat erityisruokavaliot ja eettiset ruokavaliot, mutta erityisruokavalioksi ei lueta ns. elämäntapa tai muotidieettejä.

8 Ruokien ja aterianosien soveltavuustiedot

Palveluntuottajan tulee määritellä ruokalistalla aterioiden ja tuotteiden sekä myös toimittamiensa välitystuotteiden soveltavuus eri ruokavaliioihin ja antaa soveltavuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus Tilaajalle. Tuotteiden soveltavuus eri ruokavaliioihin tulee merkitä selkeästi niin ruokalistoihin kuin kohteisiin lähetettävien ruoka-annosten välittömään läheisyyteen. Merkitsemisen menettelytavasta ja laajuudesta (dieettermerkinnät) sovitaan yhteisesti Tilaajan kanssa. Hyvin yksilöllisissä erityisruokavalioiden voidaan merkitsemisessä käyttää lapsen nimeä. Merkintöjen tulee säilyä luettavina lämpösäilytyksestä tai kuljetuksesta huolimatta. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa Tilaajan käytettävissä.

8.1 Ruokalistat ja ravintoainelaskelmat

Palveluntuottajalla tulee olla suunniteltu ruokalista seuraavista ruokavalioiden:

Liite 5 Palvelukuvaus

- perusruokavalio
- kasvisruokavalio
- vegaaniruokavalio
- maitoallergiaruokavalio
- gluteeniton ruokavalio

Ravintoainelaskelmat toimitetaan näistä ruokavalioista kerran vuodessa sisältäen vertailun ruokasuositukseen viikkotasolla sovituisia ikäryhmiä.

Ruokalistaa kehitetään yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa ja Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan kehittämistyöhön siitä erikseen veloittamatta.

Taulukko 11 Sopimuksessa käytössä oleva ruokavaliovalikoima

Ruokavalio	Tarkenne
Perusruoka	
Kasvisruokavaliot	
Kasvis, sisältää maitoa ja kananmunaa	
Kasvis, sisältää maitoa, kananmunaa ja kalaa	
Kasvis, sisältää maitoa, kananmunaa ja broileria/kalkkunaa	
Ei punaista lihaa	Ei nauta, sika, poro, lammas jne.
Vegaani	Ei mitään eläinperäistä
Rakennemuunnatut ruokavaliot	
Pehmeä	Pehmeä ruoka on niin pehmeä, että sen voi hienontaa haarukalla.
Sosemainen, karkea	Ruoka on hienonnettua, mutta ei sileää. Esim. jauhelihaa mahdollista käyttää.
Sosemainen, sileä	Ruoka on täysin sileää, eikä siitä erotu nestettä. Käytetään nielemishäiriöissä.
Nestemäinen	Ruoka on täysin nestemäistä. Niin nestemäistä että voi juoda pillillä. Vain lyhytaikaiseen käyttöön.
Ruoansulatukseen liittyvät ruokavaliot	
Vähälaktoosinen	
Laktoositon	
FODMAP-ruokavalio	
Allergia	
Kala-allergia	
Kananmuna-allergia	
Maitoallergia	Maitoproteiini poistetaan ruokavaliosta, ei sama kuin laktoositon
Pähkinä- ja manteli-allergia	
Keliakia	
Gluteeniton	

Liite 5 Palvelukuvaus

<p>Yksilöllinen ruokavalio, jonka avulla tilataan</p>	<ul style="list-style-type: none">• muut allergiaruokavaliot, paitsi maito-, muna-, kala- ja pähkinäallergia, jotka löytyvät ruokavalioluettelosta• gluteeniton ruokavalio ilman kauraa• muut yksilöllistä kuvausta vaativat ruokavaliot
--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8.2 Rakennemuutetut ruokavaliot

Asiakkaan sairaudet, kuten neurologinen sairaus, voivat heikentää puremis- ja nielemiskykyä, jolloin tarvitaan rakennemuunnettua ruokavaliota. Kaikki ruokavaliot tulee saada rakennemuutettuina. Rakennemuutettujen ruokavalioiden tulee olla ulkonäöltään houkuttelevia. Ruokalajit soseutetaan erikseen ja ateriasa tulee olla erivärisiä aterianosia.

Ruoan rakenne voi olla **pehmeä, karkea ja sileä sosemainen tai nestemäinen**. Rakenteen muutos ei saa vähentää energian tai ravintoaineiden saantia. Ruokavaliosta tulee olla tarvittaessa annosteluohjeet ja pyydettäessä ravintoainelaskelmat. Mitä nestemäisempää ruokaa tarjotaan, sitä tärkeämpää on täydentää ruokaa täydennysravintoravintovalmisteilla tai runsaasti energiaa sisältävillä ja proteiinipitoisilla tavanomaisilla elintarvikkeilla.

Rakennemuunnetuissa annoksissa tulee olla vaihtoehtona muutakin energialisäköä, kuin perunasosetta. Rakennemuutetut ruokavaliot toteutetaan Ravitsemushoitosuosituksen mukaisesti (2023). Rakennemuutetut ruokavaliot toteutetaan tuotannonohjausjärjestelmään suunniteltujen ruokalistojen mukaisesti.

8.3 Yhteistyö erityisruokavalioiden ja annoskokoihin liittyen

Tilaaaja ja Palveluntuottaja ohjaavat aterioiden tilaajia yhdessä aktiivisesti. Palveluntuottajalla on vastuu selvittää Tilaaajan edustajalta viipymättä, mikäli ruokavalio on kirjattu epäselvästi tai se sisältää ristiriitoja.

Palveluntuottaja valmistaa ateriat tilauksen mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuutena on olla yhteydessä ryhmään tai yksikköön, mikäli tilaavan yksikön hävikkimäärät nousevat tai Palveluntuottaja vastaanottaa ateriatilauksia, joiden erityisruokavalioiden on ristiriitaisuuksia tai epäselvyyttä. Tilaaaja toimittaa listan osastojen yhteystiedoista työtä varten.

Tilaaaja käy ateriatilaukset vähintään kerran vuodessa läpi. Palveluntuottaja toimittaa Tilaaajalle ateriatilaukset järjestelmästä pyydettäessä.

Liite 5 Palvelukuvaus

9 Tuotantoprosessi

9.1 Ateriatilaukset, varhaiskasvatus ja perusopetus

Palveluntuottaja pyrkii valmishjelmiston ehtojen puitteissa kehittämään tilaajaportaalia Tilaajan palautteiden mukaisesti, niin että Palveluntuottaja tarjoaa Web-pohjaisen ateriatilausjärjestelmän aterioiden, välitystuotteiden ja esimerkiksi retkieväiden tilaamiseen. Ateriatilausjärjestelmän tulee olla räätälöitävissä Tilaajan tarpeiden mukaiseksi (esimerkiksi ruokavaliot, annoskoot, toimituskohteet). Ateriatilausjärjestelmässä ei saa näkyä muiden kuin tämän sopimuksen piirissä olevien kohteiden tietoja, jotta aterioiden ja välitystuotteiden tilaaminen on Tilaajalle mahdollisimman helppoa.

Palveluntuottaja vastaa tilausjärjestelmästä ja sen käyttökoulutuksesta Tilaajan henkilökunnalle. Ateriatilausjärjestelmän käyttökoulutuksen tulee olla Tilaajalle korvauksetonta ja sitä tulee olla saatavissa Tilaajan tarvitsema määrä. Tilausrhythmistä jne. käytännön asioista sovitaan erikseen tilausohjelman käyttöönoton yhteydessä ja Tilaajan tulee hyväksyä kaikki järjestelmän käyttöön liittyvät muutokset.

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kerran kuukaudessa tilausten mukaiset ateriat ja muut tuotteet.

Tilausjärjestelmään tulee olla mahdollista asettaa tarvittaviin yksiköihin automaattinen tiettyjä päiviä koskeva sulku: esimerkiksi koulujen tilauksia ei saa pystyä tekemään arkipyhinä.

Ohjelmaan kirjautuminen ei vaadi erillistä käyttäjätunnusta ja salasanaa Turun kaupungin työntekijöiltä. Aamu- ja iltapäivätoimintaa järjestävät myös kaupungin ulkopuoliset tahot esim. järjestötoimijat. Kaupungin ulkopuolisille toimijoille Palveluntuottaja avaa pyynnön mukaisesti käyttäjätunnuksia tilausjärjestelmään tarvittaviin yksiköihin. Iltapäivätoiminnan osalta Tilaaja lähettää kerran vuodessa lukuvuoden alussa syksyllä listan kaikista toimipaikoista, jotka tilaavat Palveluntuottajalta välipalaa. Listaan kirjataan toimipaikka, lasten määrä ja toimipaikan yhteyshenkilön yhteystiedot. Käyttöoikeuksien muutoksien ja poistojen ilmoittamisesta Palveluntuottajalle vastaa Tilaaja. Mikäli käyttäjä ei ole kirjautunut ohjelmaan 6 kk:n aikana, Palveluntuottaja passivoi käyttäjän, ja 12 kk:n kirjautumattomuuden jälkeen Palveluntuottaja poistaa käyttäjän.

Mikäli Tilaaja haluaa ottaa käyttöön kertakirjautumisen tai ruokailijatietojen välityksen integraation tai jos edellä mainittuihin toiminnallisuuksiin tulee myöhemmin teknisiä muutoksia, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa muutostöistä toteuman mukaisesti (siltä osin kuin vaikuttaa Aromiin). Mikäli muutostyön suuruus on yli yksi (1) henkilötyöpäivä, muutostyöstä laaditaan erillinen projektisuunnitelma ja aikataulu. Tilaaja vastaa muutostöiden koordinoinnista ja kuluista omissa tietojärjestelmissään.

Palveluntuottaja vastaa omista tietoliikenneyhteyksistä ja Tilaaja omistaan.

Liite 5 Palvelukuvaus

Lasten pienten talousaskareiden tarvitsemat raaka-aineet voidaan tilata välitystuotteina sopimuksen puitteissa raaka-aineina tai taikinana (esim. lettutarvikkeet). Päiväkoti voi myös itse hankkia raaka-aineet Tilaajan muilta sopimustoimittajilta ja valmistaa tarjoiluja erilaisiin tapahtumiin.

Palveluntuottaja ei tarjoa lisäpalveluita tai -tuotteitaan suoraan loppuasiakkaille, vaan asia hoidetaan aina Tilaajan sopimusyhdyshenkilön kautta.

9.2 Ruokailijamäärien ennakoilmoittaminen toisella asteella ja laskutusperuste

Tilaaja ilmoittaa paikalla olevien opiskelijoiden määrät kaksi (2) viikkoa ennen opiskelijoiden jaksojen alkamista (ns. ennakkotietona). Jakson aikana Tilaajalla on mahdollisuus tehdä muutoksia tilausmääriin. Palveluntuottajan tarjoamalla Web-pohjaisella ateriatilausjärjestelmällä.

Palveluntuottaja pyrkii valmisohjelmiston ehtojen puitteissa kehittämään tilaajaportaalia Tilaajan palautteiden mukaisesti.

Ateriatilausjärjestelmässä ei saa näkyä muiden kuin tämän Sopimuksen piirissä olevien kohteiden tietoja, jotta aterioiden tilaaminen on Tilaajalle mahdollisimman helppoa. Palveluntuottajan tilausjärjestelmässä tehtävät vähäistä suuremmat muutokset tulee hyväksyttävä Tilaajalla.

Tilausjärjestelmään tulee olla mahdollista asettaa tarvittaviin yksiköihin automaattinen tiettyjä päiviä koskeva sulkua: esimerkiksi koulujen tilauksia ei saa pystyä tekemään arkipyhinä.

Palveluntuottaja vastaa tilausjärjestelmästä ja sen käyttökoulutuksesta Tilaajan henkilökunnalle. Ateriatilausjärjestelmän käyttökoulutuksen tulee olla Tilaajalle korvauksetonta ja sitä tulee olla saatavissa Tilaajan tarvitsema määrä. Tilausrytmistä jne. käytännön asioista sovitaan erikseen tilausohjelman käyttöönoton yhteydessä ja Tilaajan tulee hyväksyä kaikki järjestelmän käyttöön liittyvät muutokset.

Palveluntuottaja ei tarjoa lisäpalveluita tai -tuotteitaan suoraan loppuasiakkaille, vaan asia hoidetaan aina Tilaajan sopimusyhteyshenkilön kautta.

Selvyyden vuoksi todettakoon, että Palveluntuottaja vastaa muista kuin aterioiden rekisteröimiseen tarkoitetuista järjestelmästä (esimerkiksi kassajärjestelmästä ja siihen liittyvistä tietokone jne. tarpeista).

9.3 Muutokset ja peruutukset

Sopimuksen kohdassa 10 ”Muutoshallinta” on kuvattu palveluun mahdollisesti tehtävät muutokset.

Kesken toimintavuoden tapahtuvista olennaisista talousarvion sekä vuosittaisiin ja kuukausittaisiin ateriamääriin vaikuttavista muutoksista (kohteiden paikkamäärän muutokset, lopetukset, siirrot ja yhdistämiset) Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle viipymättä ja tällaiseen muutokseen sovelletaan sopimuksessa kuvattua muutoshallintaa.

Liite 5 Palvelukuvaus

Mikäli Palveluntuottaja toimituksissa on puutteita tai ne joudutaan korvaamaan toisella tuotteella, tulee siitä ilmoittaa kohteen yhdys henkilölle puhelimitse. Puutteesta tai korvaavasta tuotteesta ilmoittamisen yhteydessä sovitaan vastaavan korvaavan tuotteen toimittamisesta ja puutos tai korvaavan tuotteen käyttö raportoidaan Tilaajan yhteys henkilölle.

10 Ruoanvalmistus

Ruoka valmistetaan käyttäen vakioituja ruokaohjeita ottaen huomioon erityisruokavaliot, noudattaen elintarviketurvallisuuden hallinnasta annettuja määräyksiä sekä Palveluntuottajan omia laadunhallinnan, laadunvarmistuksen ja omavalvonnan dokumentoituja menettelytapoja. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään suurkeittiöihin tarkoitettu toiminnanohjausjärjestelmä.

Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa. Ruuan maun tulee olla lasten makumieltymyksiä vastaava, vivahteikas, mutta myös makumieltymyksiä avartava ja kasvattava. Palveluntuottajan tulee hakea aktiivisesti palautetta ruuan makua koskien ja palautetrendien perusteella muuttaa reseptejä.

10.1 Ruoan tarjoilu ja annostelu, varhaiskasvatus

Päivähoitoyksikössä ruokailu tapahtuu pääsääntöisesti ryhmätiloissa. Ruoka lähetetään siten, että se on jaettuna ryhmittäin. Päivähoitoyksiköllä tulee olla mahdollisuus tilata ruoka pakattuna myös pienryhmille (alle 10 lasta, poikkeuksena vuoro hoito).

Erytisruokavaliouroat tulee olla selvästi merkittynä ruokavaliointain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny. Mikäli Tilaaja linjaa aterioiden merkitsemistavoista eri tavoin kuin on tässä kuvattu, tulee Palveluntuottajan muuttaa omia käytäntöjään.

10.2 Ruoan tarjoilu ja annostelu, koulut ja toinen aste

Ruoan tarjoilu toteutetaan linjasto- sekä luokkaruokailuna. Linjastoruokailussa opettajat ottavat ruokansa samasta linjastosta oppilaiden ja opiskelijoiden kanssa.

Osassa kohteista on käytössä Tilaajan omistama leviteannostelija. Tilaaja maksaa annostelijan levitteet.

Erytisruokavaliouroat tulee olla selvästi merkittynä ruokavaliointain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny soveltumattomien raaka-aineita sisältävien ruokien kanssa. Mikäli Tilaaja linjaa aterioiden merkitsemistavoista eri tavoin kuin on tässä kuvattu, tulee Palveluntuottajan muuttaa omia käytäntöjään.

10.3 Annosteluohjeet

Palveluntuottajan tulee antaa Tilaajalle ruokalaji- ja annoskokokohtaiset annosteluohjeet vetomittoina sekä grammoina eri annoskoille huomioiden myös rakennemuutetut ruokavaliot.

Liite 5 Palvelukuvaus

Diabeetikkojen hiilihydraattimäärien arviointi on lähtökohtaisesti Tilaajan henkilökunnan vastuulla, mutta Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa ohjausta ja tietoa aterioiden ja annosten ravintoainesisällöstä.

Annosteluohjeiden tulee olla tasamittoja (esim. 1 dl, ei 0,8 dl) ja järkeviä (ei kolme leipää/ateria). Järkevyydellä tarkoitetaan, ettei esimerkiksi suurilla leipäannoksilla, joita asiakkaat eivät voi syödä, saa täydentää ravintoainesisältöä. Palveluntuottajalla on velvollisuus informoida Tilaajaa, jos esim. perunat ovat eri kokoisia kuin annosteluohjeissa. Informointi tehdään viestittämällä ruokien mukana, paljonko annoksiin kuuluu poikkeavan kokoista raaka-ainetta.

10.4 Ruokatoimitukset

Ruokatoimitusten tulee tapahtua siten, että palvelu- ja jakelukeittäisiin ei tarvita nykyisen varustuksen lisäksi uusia laitteita tai välineitä.

Ulkokuljetuksena muihin yksiköihin toimitettavat ateriat jaetaan hajautetun ruoanjakelun mukaisesti. Tuotteet kuljetetaan GN-astioissa neutraaleihin ja lämmitettäviin ruoankuljetusvaunuihin sekä lämpölaatikoihin pakattuina.

Toimitusten tulee tapahtua siten, että pääruoan ja aterianosien lämpötilavaatimukset toteutuvat. Kuumun ruoan lämpötilan tulee olla vähintään + 60 °C viimeisenä ruokailun aloittavalla asiakkaalla. Kylmänä tarjottavien ateriakomponenttien lämpötilan tulee olla kullekin elintarvikkeelle annettujen säädösten mukainen. Palveluntuottajan tulee tehdä kiinteää yhteistyötä ruokapalveluiden kuljetuksesta vastaavan tahon kanssa.

Ruoan pakkausvaiheen on oltava mahdollisimman lyhyt ja pakkaaminen tulee tarvittaessa jaksottaa, jotta pakattu ruoka ei joudu odottamaan kuljetusta. Kuljetettavan ruoan osalta tulee varmistaa lämpötilamittauksin, että pakkausvaiheessa lämmin ja kylmä ruoka ovat säädösten mukaiset. Lämpötilat mitataan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja suunnittelee ajoreitit (sisältäen paluukuorman) yhteistyössä kuljetusyrityksen kanssa. Palveluntuottaja jakaa kuljetussuunnitelman Tilaajan yhteyshenkilölle. Jakeluastioiden, kuljetusvaunujen- ja laatikoiden pesusta, huollosta sekä hygieniatasosta vastaa Palveluntuottaja.

Ruokapalvelun toimitusajankohdat sovitaan kohdekohtaisesti kohteen yhdyshenkilön kanssa.

10.5 Ruokakuljetusten toimitusvarmuus

Ruokaa on oltava riittävästi ja ruoan tulee pysyä viimeisellekin asiakkaalle tasalaatuisena tarjoiluajan loppuun asti. Mikäli tarjolla oleva ruoka jostakin syystä pääsee loppumaan kesken, tulee ruoka korvata vaihtoehtoisella samantasoisella vararuoalla. Ruoan loppuminen ei saa toistua päivittäin vaan asialle tulee tehdä korjaavat toimenpiteet välittömästi.

Liite 5 Palvelukuvaus

Mikäli todetaan, että toimitettava ruoka tai aterian osa jää toimittamatta Palveluntuottajan toiminnasta johtuen, on Palveluntuottaja velvollinen toimittamaan puutokset korvauksetta Tilaaajalle.

11 Turun kaupungin peruskoululaisten karanteeni- ja etäaterioiden tilaus- ja hakuakataulu

Tilaaajalla on velvollisuus tarjota oppilaalle (perusopetus) kouluateria, vaikka opetus tapahtuisi etänä. Etäopetukseen voidaan siirtyä hyvin lyhyellä varoitusajalla. Palveluntuottaja valmistaa etäopetuksen ateriat ateriatilauksen mukaisesti, jäähdyttää ja pakkaa sekä huolehtii etäaterioiden jakelusta.

Karanteeni- ja etäoppilaiden ruoka-annokset tilataan ja haetaan kaksi (2) kertaa viikossa alla olevan aikataulun mukaisesti. Ateria on jäähdytetty ja sisältää kahden tai kolmen päivän kouluruoan (pääruoka ja salaatti tai jälkiruoka). Päivän ateriakokonaisuus tulee olla merkitty säilyvyyspäivämäärämerkinnällä.

Toimintamalli on käytössä sekä etäoppilaiden että karanteeniin asetettujen oppilaiden kouluruokailussa. Etä- ja karanteenioppilaiden ruoka-annokset on tarkoitettu Tilaaajan perusopetuksen käyttöön. Ilmoittautuessa voi valita mistä yksiköstä karanteeni- ja etäoppilaiden kouluruoka-annoksen haluaa hakea (ei tarvitse olla oppilaan oma koulu). Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään valmiuden etä- ja karanteeniaterioiden tilaamiseen ja toimitukseen Tilaaajan määrittelemänä ajankohtina.

Karanteeni- ja etäoppilaiden kouluruoka-annosten tulee mukailla koulun normaalia ruokalistaa. Ruoka-annokset ovat edellisen päivän jäähdytettyä lounasruokaa. Maanantain ruoka voi olla teollisesti tuotettu valmisruoka. Etä- ja karanteenioppilaiden ruoka-annokset suunnitellaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan kouluruokailuosoitusten mukaisesti ja annostelu tehdään luokka-asteen mukaisesti. Ilmoittautujan tulee ilmoittaa oppilaan tarvitsemat erityisruokavaliot.

11.1 Etäaterioiden tilaaminen ja aterioiden haku

Kouluruoan tilaaminen umpeutuu tiistaisin ja perjantaisin klo 12.00. Tilausrytmissä on ajatuksena, että päivän ateria on jo kotona lounasaikaan ja noudettaessa haetaan aina seuraavien päivien aterioita.

Kuva 2 Etäaterioiden tilaaminen ja aterioiden haku

	Tilausaika umpeutuu klo 12	Ruoan haku
maanantai		Haetaan: ti ja ke ateriat
tiistai	Tilataan ateriat: to, pe ja seuraavan viikon ma	
keskiviikko		Haetaan: to, pe ja seuraavan viikon ma ateriat
torstai		
perjantai	Tilataan ateriat: ti ja ke	

Liite 5 Palvelukuvaus

Tilaaaja ja Palveluntuottaja voivat yhdessä sopien muuttaa hakupaikkoja, mutta niiden paikkojen määrä ei voi pienentyä ilman Tilaaajan suostumusta.

Aterian voi hakea joko huoltaja tai muu henkilö. Hakijalla on hyvä olla oma kassi mukana. Ateria haetaan koulun keittiön ovelta. Ruokaa hakiessa tulee muistaa yleiset ohjeet terveysturvallisuudesta eli turvaväli toisiin ihmisiin ja hyvä käsihygienia. Palveluntuottajalla on velvollisuus ohjeistaa hakijoita terveysturvallisessa käyttäytymisessä. Tilaaaja ja Palveluntuottaja voivat sopia, mikäli on tarpeen pitää muutamia ylimääräisiä aterioita varalla. Sopiminen tehdään kirjallisesti yhteistyöpalavereissa.

11.2 EU-koulujakelu (koulumaito- ja hedelmätuki)

Koulujakelujärjestelmän tavoitteena on lasten ja nuorten terveellisten ruokailutottumusten edistäminen. Koulujakelujärjestelmä sisältää koulumaitotuen ja kouluhedelmätuen. Koulumaito- ja kouluhedelmätuki on tarkoitettu päivähoitossa, perusopetuksessa ja toisen asteen opetuksessa oleville lapsille ja sitä voi hakea määritellyille elintarvikkeille.

Koulujakelujärjestelmätukien tulee tuen myöntäjän mukaan kohdistua Tilaaajalle.

Koulujakelutuki kohdistetaan lasten ja oppilaiden ruokalistan parannuksiin. Esimerkiksi koulujakelutuen voi kohdistaa lähikalan lisäämiseen ruokalistalle.

Tilaaaja tekee lukuvuosi-ilmoitukset Ruokaviraston Nekka-ohjelmaan.

Maitotuki on haettu joko toimittajan tai Tilaaajan toimesta.

Tilanteessa kun toimittaja on hakenut maitotuen, elintarvikesopimuksessa on todettu seuraavaa: ”Tilaaaja ostaa Koulumaitojärjestelmään liittyvät tuotteet Toimittajalta hinnoilla, jotka sisältävät koulumaitotuen (ei erillisiä hyvityslaskuja). Toimittaja seuraa Koulumaitojärjestelmään liittyvien tuotteiden kehitystä ja tarjoaa niitä aktiivisesti tilaajalle”. Elintarvikesopimuksissa on ollut vaatimus maitotuen hakemisesta, jolloin tuki on suoraan vähennetty kilpailutetusta hinnasta. Palveluntuottaja on seurannut tuen määrää. Toimintamallia arvioidaan yhteistyössä elintarvikesopimusten kilpailutusten yhteydessä.

Hedelmätuen osalta tulee pyrkiä maksimoimaan tuen määrää. Tilaaaja ja Palveluntuottaja kehittävät toimintaa, jotta saadaan lisättyä lasten ja nuorten kasvisten syöntiä ja siten myös hyödynnettyä hedelmätukea mahdollisimman hyvin.

Palveluntuottajan tulee antaa Tilaaajalle tarvittavat tiedot tukihakemuksia varten. Palveluntuottajan vastuulla on, että mahdollisen tarkastuksen aikana asiakirjat ovat käytettävissä.

Jos Maaseutuviraston koulumaito- tai hedelmätuen tarkastuksissa ilmenee, että Palveluntuottajan ilmoittamissa tiedoissa on

Liite 5 Palvelukuvaus

virheellisyyksiä/ puutteellisuuksia, jotka aiheuttavat Tilaajalle väärin perustein haetun tuen takaisin maksuvelvoitteen, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan summan Tilaajalle, joka tilittää kyseisen summan Maaseutuvirastolle.

Koulumaitotuen hakukaudet ovat elo-joulukuu (8–12) ja tammi-heinäkuu (1–7).

EU:n koulujakelujärjestelmän (koulumaitotuki ja hedelmätuki) hakijana Ruokavirastoon nähden toimii Tilaaja. EU:n koulujakelujärjestelmän tuet kohdistetaan Tilaajalle opiskelijan ravitsemuksen ja vastuullisen ruokapalvelun edistämiseen. Käyttökohteet sovitaan yhteisesti yhteistyöryhmässä.

Palveluntuottajan tulee pyytää sopimustoimittajaltaan listaus EU-maitotuen piiriin kuuluvista maito- ja maitotuotteista ja keskittää elintarvikeostot mahdollisimman tehokkaasti näihin tuotteisiin.

Koulujakelujuliste tulee olla ruokasalissa tai muussa näkyvällä paikalla Palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottaja hankkii julisteet Ruokavirastolta esim. Ruokaviraston verkkosivun kautta. Lisäksi tuotteista tiedotetaan Tilaajan tekemällä erillisellä tiedotteella yksiköissä, jossa on kerrottu tukituotteista. Tiedotteessa on käytetty ohjeenmukaisesti EU-lippua. Palveluntuottaja vastaa, että tiedote on tulostettu ja näkyvällä paikalla Koulujakelujulisteen tavoin.

12 Palveluntuottajan vastuut ja toiminta ruokapalvelun toteuttamisessa

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa yksilöllisesti suunniteltua, monipuolista, tasapainoista ja nautittavaa ruokaa sopivan annoksen. Lähtökohtana ruokalistan toteutuksessa tulee olla asiakkaat ja heidän tarpeensa. Ruoan ravitsemuksellisen sisällön tulee olla tämän palvelukuvausten ja sen liitteiden sekä ravitsemussuosittelun mukainen. Palveluntuottajan tulee hankkia myös palautetta palvelun asiakkailta ja vastata aina saamiinsa palautteisiin.

Palveluntuottaja varmistaa, että työssä käytettävät materiaalit ja työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia ja että ne täyttävät työturvallisuudelle asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella. Palveluntuottajan ja Tilaajan vastuut ja tehtävät on määriteltävä tarkemmin vastuujakotaulukoissa liitteessä 8.

Palveluntuottaja perustaa palveluita suorittaessaan päätöksensä objektiiviseen harkintaan Tilaajan edun mukaisesti. Palveluntuottaja on vaitiolovelvollinen Tilaajan asiakkaan tiedoista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että keittiö on toiminnassa ja keittiön henkilökunta tavoitettavissa klo 7.00–15.00 välisenä aikana.

Liite 5 Palvelukuvaus

Palveluntuottaja tulee olla läsnä valmistus- ja palvelukeittiöissä kohteiden ruokailuaikoina.

Palveluntuottaja järjestää työt siten, etteivät ne tarpeettomasti häiritse Tilaajan tai muiden palveluntuottajien töitä. Palveluntuottaja ei saa tarpeettomasti häiritä Tilaajan tiloissa mahdollisesti samanaikaisesti olevien toimintaa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että myös ongelmatilanteissa toimeksiannot suoritetaan sovitusti ja varautuu mahdollisiin häiriötilanteisiin, laitteiden tai koneiden rikkoutumisiin, työntekijöiden sairastumisiin ja loukkaantumisiin sekä muihin vastaaviin riskeihin.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden Tilaajalle palveluja tai tuotteita toimittavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii Tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Palveluntuottaja vastaa ateria- ja välitystuotteiden pakkaamisesta asianmukaisesti ja riittävästi kuljetusta varten.

Mikäli Palveluntuottaja haluaa ottaa käyttöön sopimusaikana uusielintarvikkeita (suomalaiseen ruokavalioon aiemmin vieraita) tai raaka-aineita tai uusielintarvikkeita sisältäviä raaka-aineita, tulee ne hyväksyttäväksi Tilaajalla. "Uusielintarvikkeilla tarkoitetaan tuotteita, joiden käyttö ihmisravinnoksi on ollut EU:n alueella hyvin vähäistä ennen toukokuuta 1997. Ajankohta määräytyy sen mukaan, että asiaa koskeva Euroopan parlamentin ja neuvoston ensimmäinen asetus (EY) N:o 258/97 tuli voimaan 15.5.1997. Uusielintarvikkeiksi katsotaan myös elintarvikkeet ja elintarvikkeiden ainesosat, joihin on sovellettu muuta kuin yleisesti käytettyä tuotantomenetelmää, kun tämä menetelmä aiheuttaa elintarvikkeiden tai elintarvikkeiden ainesosien koostumuksessa tai rakenteessa merkittäviä muutoksia niiden ravintoarvoon, aineenvaihduntaan tai ei-toivottujen aineiden pitoisuuksiin. Tällainen menetelmä on esimerkiksi nanoteknologia." (lähde: Ruokavirasto).

Palveluntuottaja voi valmistaa osan aterianosista ja/tai ateriaosista osakokonaisuuksien ulkopuolisissa keittiöissä, siitä Tilaajan kanssa kirjallisesti sopien.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja kirjallisia ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella.

13 Palveluntuottamisessa käytettävät tilat, laitteet ja työvälineet

Tilaaja ja Palveluntuottaja solmivat tilojen käytöstä erillisen käyttöoikeussopimuksen (liite 7).

Palveluntuottajalla on velvollisuus ottaa vastaan myös kotitalousopetuksen tilaamat elintarvikkeet, sillä kotitalousopettajilla ei ole

Liite 5 Palvelukuvaus

muuta toimituspaikkaa. Kotitalousopettajilla ja Palveluntuottajilla on molemmilla velvollisuus tiedottaa ko. tuotteiden tilauksista ja toimituksista ja kotitalousopettajien vastuulla on hakea tavarat pois mahdollisimman pian.

14 Tilaajan keittiöverkon hallinta

Turku PLM on palvelu- ja tuotetietojen hallinnan master-järjestelmä, jonne kootaan yhtenäinen palvelu- ja tuotetieto järjestämisen, tuotannon ja ohjauksen käyttöön. Järjestelmä on kaikkien palvelujen hallintaan ja tuotantoon osallistuvien yksiköiden käytössä, sitä mukaa kun eri tahot ottavat sen hallitusti käyttöön. Turku PLM on yksi perusosa palvelujen ja palveluverkon asiakaslähtöisessä kehittämisessä ja hallinnassa. Järjestelmän hyöty realisoituu muiden järjestelmien hyödyntäessä sen tietoja.

Lyhenne PLM tulee englannin sanoista product lifecycle management, eli tuotteen elinkaaren hallinta.

Tilaajan kumppani tämän sopimuksen tekohetkellä on Gofore yhteistyössä Fulvisol Oy:n kanssa.

Turku PLM otettiin käyttöön 1.6.2021 yhdessä SAP S/4HANA - integraation kanssa. Ruokapalveluiden elinkaaren hallinta siirtyi Turku PLM:ään 17.12.2021.

Ruokapalveluiden tiedot tallennetaan Tilaajan toimesta Turku PLM:ään, jossa niitä myös ylläpidetään. Turun kaupungin keittiöverkkotyöryhmän jäsenet pääsevät katsomaan Turun jakelu-, palvelu- ja valmistuskeittiöiden tiedot yhdestä paikasta ja näkevät myös niiden väliset riippuvuudet, kuten sen mistä valmistuskeittiöstä toimitetaan ruoka, minnekin kouluun/päiväkotiin. PLM:stä saadaan tieto ruokaan, ruoanvalmistukseen ja asiakasryhmiin liittyvä informaatio yhdestä paikasta. Lisäksi järjestelmässä ylläpidetään ruoanvalmistukseen ja asiakasryhmiin liittyvää informaatiota sekä ruokailijamäärien pohjalta laskennallista tietoa keittiöiden kapasiteetista.

<https://turku.sharepoint.com/sites/TurkuPLM/SitePages/Mit%C3%A4-uutta-tulossa-.aspx>

<https://turku.sharepoint.com/sites/TurkuPLM/SitePages/Turku-PLM-Esittely.aspx>

15 Käytettävät ruokailuastiat

Palveluntuottaja varmistaa, että työssä käytettävät materiaalit ja työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia ja että ne täyttävät työturvallisuudelle asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminta täyttää viranomaislupien edellytykset.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruokailuvälineet, astiat, lasit, ottimet jne. tukevat laadukkaasti ruokailuympäristön toteutuksessa. Palveluntuottajan tulee budjetoida riittävästi astia- ja välinehankintoihin.

Liite 5 Palvelukuvaus

Palveluntuottaja vastaa huonokuntoisten astioiden ja välineiden poistosta jatkuvasti sopimuskauden aikana ja uusien hankinnasta

Alle 3-vuotiailla asiakkailla käytetään särkymättömiä astioita, joiden tulee olla sellaisesta materiaalista valmistettu, joka kestää konepesua ja mikroaaltouunia.

Muilla lapsilla, oppilailla ja opiskelijoilla käytetään posliinisia astioita ja lasisia juomalaseja, mikäli ei toisin sovita Tilaajan sopimussyhteyshenkilön sekä yksikön johtajan tai rehtorin kanssa.

Sopimussyhteyshenkilö tai Tilaajan edustaja voi tarvittaessa katselmoida ruokailuvälineet ja tarvikkeet ja mikäli ne eivät ole siistejä, ovat merkittävästi eri parisia/kolhiintuneita tai epäsiistejä, voi Tilaaja huomauttaa asiasta Palveluntuottajaa kirjallisesti (esimerkiksi sähköpostitse sopimussyhteyshenkilölle).

Palveluntuottaja vastaa yksiköissä tarvittavien kertakäyttöastioiden hankinnasta, vaikka tarve olisi Tilaajan laitteiden rikkoontumasta johtuva. Mikäli laitteiden rikkoutumisesta johtuva kertakäyttöastioiden käyttö jatkuu yli kaksi viikkoa, saa Palveluntuottaja veloittaa kustannukset Tilaajalta. Asiasta on sovittava etukäteen sopimussyhteyshenkilön kanssa.

16 Palveluntuottajan henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät sitoutuvat noudattamaan annettuja työohjeita sekä laatu- ja muita vaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstön käytös ja työskentely Tilaajan tiloissa on Tilaajan turvallisuus-, yleisten käytös- sekä muiden Tilaajan kohtuullisten ohjeiden ja määräysten mukaista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö käyttää kohteissa siistiä, yhtenäistä ja tarkoituksenmukaista työasua sekä kuvallista henkilökorttia. Henkilöstöä tulee kouluttaa ja opastaa työtehtävien vaatimalla tavalla säännöllisti ilman erillistä korvausta.

Palvelun Palveluntuottajan henkilöstömitoituksen tulee vastata toiminnan sujuvaa ja virheetöntä tuottamista potilasturvallisuus vahvasti huomioiden.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on ajantasaiset hygienia-, ravitsemus- ja ympäristöpassit.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä työssä tarvitsemista suojaimista (esim. maskit, visiirit, plexit kassoille).

Palveluntuottaja huolehtii elintarvikkeiden kanssa työskentelevien työntekijöiden riittävästä hygieniaosaamisesta. Työntekijöiden tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siistejä, eikä lävistyksiä näkyvissä paikoissa sallita. Ruoanvalmistukseen osallistuvilla ei sallita geeli- tai -rakennekynsiä.

Palveluntuottajan henkilöstö on asiakaspalvelutaitoista. Palvelua suorittava henkilöstö käyttäytyy soveliaasti, sillä kohteissa myös ruokapalvelutyöntekijät tukevat lasten ja nuorten kasvatustavoitteita muun henkilöstön lailla. Palveluntuottajan henkilöstö tukee

Liite 5 Palvelukuvaus

tapakasvatusta vahvistamalla hyvien ruokailutapojen oppimista ja toisen ihmisen huomioivaa käyttäytymistä.

Turun Tilaaja on savuton työpaikka 2015 alusta alkaen.

Savuton työpaikka ilmentää, että työnantaja arvostaa työntekijöitään sekä haluaa ylläpitää ja edistää terveyttä, hyvinvointia ja työssä jaksamista. Taloudelliset ja työhyvinvoinnin edut hyödyttävät niin työntekijöitä kuin työnantajiakin. Palveluntuottajan tulee kiinnittää erityistä huomiota tupakkalain (549/2016) 74 §:n mukaisten yleisten tupakointikieltojen noudattamiseen. Mikäli Palveluntuottajan henkilöstö tupakoi, tulee sen tapahtua riittävällä etäisyydellä kasvatuksen ja opetuksen yksiköistä. Lisäksi edellytetään tupakan savun hajuhaitan poistamista esimerkiksi vaatteiden vaihdon avulla.

Jos Palveluntuottajalla on tässä työssä palveluksessaan ulkomaalainen työntekijä, on Palveluntuottaja velvollinen pyydettäessä toimittamaan Tilaajalle ja tarvittaessa edelleen toimitettavaksi työntekijästä voimassa olevan työntekijän oleskeluluvan tai työvoimatoimiston hyväksyvän päätöksen.

Palveluntuottajan tulee selvittää alaikäisten kanssa vuorovaikutuksessa olevien työntekijöiden rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain (504/2002) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa, että edellä mainitut rikostaustat on tarkastettu ja dokumentoitu. Tilaajalla on oikeus pyynnöstä saada selvitys rikostaustojen tarkistamisesta milloin tahansa sopimuskauden aikana. Turvallisuusselvityksessä tai vastaavassa mahdollisesti todettu esteellisyys johtaa automaattisesti henkilön poissulkemiseen. Tarkempia tietoja perusmuotoisesta turvallisuusselvityksestä www.suojelupoliisi.fi.

16.1 Nimetyt henkilöt

Palveluntuottaja nimeää vastuullaan olevan työnjohtoa ja valvontaa varten pätevän ja vastuunalaisen henkilön, jolle Tilaaja tai edustajansa voi antaa sopimustehtävien hoitoon liittyviä ohjeita ja huomautuksia. Palveluntuottaja nimeää jokaiseen kohteeseen vastuuhenkilön, jonka yhteystiedot ilmoitetaan Tilaajan kohteiden vastuuhenkilöille selkeästi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa puhelinnumerot, josta kohteiden henkilöstön saa kiinni sovittuina aikoina valmistus- ja palvelukeittiöitäin.

16.2 Henkilöstön osaaminen, koulutus ja kokemus

Palveluntuottaja käyttää palvelun suorittamiseen vain soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palveluntuottajan koko henkilökunnalla on voimassa olevat hygieniapassit.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruokapalvelut tuotetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, seuraavasti (tehtävänimikkeen mukaiset koulutukset ja työkokemukset);

- Palveluvastaava/esimies: ammattikorkeakoulututkinto (restonomi) tai vastaava opistoasteen tutkinto sekä vähintään viiden vuoden työkokemus. Kokemuksen pitää olla alle viisi (5) vuotta vanhaa.

Liite 5 Palvelukuvaus

- Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntijana voi toimia ravitsemustiedettä pääaineenaan opiskellut maisteri, jolla on vähintään kaksi vuotta kokemusta ruokapalveluista ja erityisruokavalioiden suunnittelusta ruokapalveluissa. Ravitsemusasiantuntijan tulee kyetä toimimaan Palveluntuottajan asiantuntijana myös hyvin vaativien erityisruokavalioiden suunnittelussa ja myös osallistumaan asiakkaan ohjaamiseen liittyen, yhdessä hoitavan tahon kanssa.
- Kokki: catering-alan ammattitutkinto (kokki) tai vastaava aikaisempi koulutus kokki/laitoskeittäjä/ suurtalouskokki) ja riittävä työkokemus (vähintään kolme vuotta alan kokemusta). Dieetikokki: lisäksi dieetikokin erikoisammattitutkinto.
- Ruokapalvelutyöntekijä: catering-alan peruskoulutus/vastaava tai ammattitutkinto tai vähintään viisi vuotta alan kokemusta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on työn vaatima riittävän hyvä suomen tai ruotsin kielen taito yksiköstä riippuen (Opetushallituksen taitotasokuvaus; esimies – erinomainen, kokki - hyvä, työntekijä - tyydyttävä).

17 Kestävä kehitys ja ympäristöasiat

Turun kaupungilla on tavoite olla hiilineutraali, eli tuottaa vain sen verran päästöjä kuin ilmakehästä voidaan niitä sitoa, vuoteen 2029 mennessä. Tavoitevuodesta eteenpäin Turku on ilmastoposiitiivinen Tilaaja. Toimimalla vastuullisesti Turun Tilaaja ja konserniyhteisöt voivat merkittävästi vähentää toimintansa aiheuttamia suorja ja välillisiä kasvihuonepäästöjä, osoittaa ilmastojohtajuutta ja näyttää hyvää esimerkkiä. Samalla ne uudistavat ja kehittävät toimintaansa, toteuttavat Turun strategiaa ja arvoja ja luovat yhdessä hiilineutraalin Turun tarinaa.

Valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa 2016 on mainittu kestävä kehitys velvoittaa myös Palveluntuottajaa huomioimaan käyttämiensä tuotteiden elinkaaren aikaisen mahdollisimman vähäisen ympäristökuormituksen.

Palveluntuottaja sitoutuu tukemaan Tilaajaa hiilineutraaliuden saavuttamisessa niiltä osin kuin se on Palveluntuottajan toiminnassa mahdollista. Palveluntuottajalta edellytetään taloudellista veden ja sähkön kulutusta omassa toiminnassaan. Tilaaja seuraa koko kiinteistön veden ja sähkön kulutusta ja mikäli siinä tapahtuu merkittäviä muutoksia, on Palveluntuottajalla velvollisuus tarkastaa ja korjata omaa toimintaansa energiatehokkaammaksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ympäristöasioissa koko palveluketjussaan saastumisen ennaltaehkäisyllä, järjestelmällisellä suunnittelulla, ohjauksella ja seurannalla eli ympäristöjohtamisella.

Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan kerran ruokalistakierron aikana lähikalasta valmistettua tuotetta, jonka käyttämisellä vähennetään Itämeren tai Suomen järvialueiden ympäristökuormaa.

Palveluntuottaja sitoutuu seuraaviin laatuvaatimuksiin:

Liite 5 Palvelukuvaus

- Ruokalistalla olevista marjoista tulee olla vähintään 20 % marjoja, jotka voidaan käyttää ilman kuumentamista tai keittämistä.
- "Ateriapalvelun tuottamisessa käytetään luomutuotteita vähintään Portaat luomuun -ohjelman portaan 2 mukaisesti:
- "2. Porras:
 - Keittiössä käytetään vähintään kahta (2) merkittävää raaka-ainetta pysyvästi luomutuotteina. Lisäksi käytetään muita luomutuotteita mahdollisuuksien mukaan."
- Lisätietoja: <http://www.luomuravintola.fi/portaiden-kriteerit>
- Luomutuotteiden käyttö (mitkä tuotteet ja kuinka usein käytössä) raportoidaan vuosittain kotimaisuusasteen raportoinnin yhteydessä.
- Reilun kaupan tuotteen (esim. banaani) käyttö sekä ruokalistalla kaikille Reilun kaupan viikolla että kahvin ja teen käyttö kokoustarjoiluissa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa Turun kaupungin hankintastrategian linjauksia ja otettava huomioon strategian mukaisesti taloudelliset, sosiaaliset ja ekologiset tavoitteet hankinnoissaan. Hankintastrategian linjauksista koskien taloudellista, sosiaalista tai ekologista kestävyyttä voidaan poiketa ainoastaan pakottavasta lainsäädännöstä johtuvista syistä. Tilaajalla on oikeus edellyttää Palveluntuottajalta Tilaajan määrittelemiä kaupungin hankintastrategiaan perustuvia vastuullisuuskriteereitä ja kestävyystavoitteita. Vastuullisuuskriteereiden ja kestävyystavoitteiden tulee liittyä tämän sopimuksen palvelukokonaisuuteen ja niiden sisällöstä keskustellaan Palveluntuottajan ja Tilaajan välillä.

17.1 Hävikin seuranta

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti hävikin määrää. Mikäli jonkun ruokalajin kohdalla hävikin määrä on selvästi suurempi kuin muiden, tulee ruokalajin resepti ottaa tarkistettavaksi tuotekehityksessä. Mikäli Palveluntuottaja haluaa asiasta lisätietoa voi Palveluntuottaja tehdä "pikakyselyn" esimerkiksi päiväkodinjohtajille. Kysely toimitetaan Tilaajan sopimussyhteyshenkilön kautta ja sen voi toteuttaa esimerkiksi sähköisenä kyselyinä.

Palveluntuottaja seuraa yksiköissä/ryhmissä syntyvää ruokahävikkiä päivittäin. Seuranta tehdään ruokalistakierron ajan (4–6 vko). Hävikki raportoidaan toimipaikkakohtaisesti kuukausitasolla (kg/kk, €/kk, hävikki%). Tarpeen mukaan saatavilla toimipaikkakohtainen päiväraportti hävikin osalta. Seuranta sisältää kaikki päivän aikana tarjottavat ateriat. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa raportoida Tilaajalle kohteen hävikkiruoan sekä biojätteen määrä (grammaa/kiloa per valmistuskeittiö) kuukausikohtaisesti yhdistettynä ruokailijamääriin (lopputuloksena g/ruokailija).

Ruokasaleissa edellytetään, että Palveluntuottaja varmistaa mahdollisimman pienen ruokahävikin esimerkiksi lahjoittamalla ja myymällä hävikkiruokaa Tilaajan henkilökunnalle ja opiskelijoille.

Liite 5 Palvelukuvaus

17.2 Jätehuolto

Yksiköissä syntyvä biojäte lähetetään valmistuskeittiöön ruokavaunujen/laatikoiden palauttamisen yhteydessä. Jakelupäiväkotikeittiökohteissa biojäte tyhjenetään kohteen biojäteastiaan tai asiasta sovitaan erikseen Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa, jos kohteessa ei ole mahdollisuutta tyhjentää biojätettä (esim. väistökohde tmv.). Palveluntuottaja varaa vaunuihin/laatikoihin jätettä varten jäteastian. Palveluntuottaja kuljettaa jätteet Tilaajan jätteenkeräilypisteisiin. Palveluntuottaja vastaa biojäteastioista (kohteen sisällä olevat astiat) ja biojätteiden kuljettamisesta pois yksiköistä niin että terveystarkastajan vaatimukset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee noudattaa Turun kaupungin ympäristönsuojelumääräyksiä ja kunnallisia jätehuoltomääräyksiä.

18 Palveluprosessin turvallisuus

18.1 Tuoteturvallisuus

Aterioiden raaka-aineiden tulee olla puhtaudeltaan korkeatasoisia ja alkuperältään jäljitettäviä siten kuin yleisessä jäljitettävyyksivaatimuksessa (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 178/2002 elintarvikelainsäädäntöä koskevista yleisistä periaatteista ja vaatimuksista, Euroopan elintarviketurvallisuusviranomaisen perustamisesta sekä elintarvikkeiden turvallisuuteen liittyvistä menettelyistä, yleinen elintarvikeasetus) on määritelty elintarvikealan toimijoiden osalta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluun kuuluvat elintarvikkeet tai niistä annetut tiedot eivät aiheuta terveysvaaraa, vaaranna elintarvikkeesta annettujen tietojen oikeellisuutta tai riittävyttä, johda elintarvikkeiden käyttäjiä tai ostajaa harhaan taikka ole muutoin elintarvikemääräysten vastaisia.

Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, joita sille aiheutuu, kun se noudattaa viranomaisten elintarvikelain (297/2021) 9 luvun säännösten nojalla tekemiä päätöksiä

Palveluntuottajan tulee toimia elintarviketietoasetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1169/2011 elintarviketietojen antamisesta kuluttajille) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa ruokavalioiden tuottamisesta tilausten mukaisesti.

18.2 Työturvallisuus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminnassa noudatetaan kaikkia voimassa olevia työturvallisuusmääräyksiä sekä Tilaajan taikka asiakkaan antamia palvelun suorittamiseen liittyviä ohjeita. Palveluntuottajan tulee aktiivisesti valvoa, että sen työntekijät noudattavat työturvallisuusmääräyksiä suorittaessaan palvelua Tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa yksiselitteisesti omien työntekijöidensä työturvallisuudesta ja työntekijöidensä työturvallisuuskoulutuksesta.

Liite 5 Palvelukuvaus

Ennen palvelun tuottamisen aloittamista Palveluntuottajan tulee varmistua siitä, että kaikki sen palvelun tuottamiseen osallistuvat työntekijät ovat riittävästi perehdytetty työhönsä sekä tiedostavat toimintaan liittyvät turvallisuusriskit. Palveluntuottaja sitoutuu erityisesti noudattamaan työturvallisuuslain yhteistä työpaikkaa koskevaa sääntelyä.

Palveluntuottaja vastaa myös hoidettavalla alueella liikkuvien ihmisten turvallisuudesta suorittaessaan palvelua.

Palveluntuottaja viipymättä ilmoittaa Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle kohteessa havaitsemistaan vioista tai puutteista, jotka voivat aiheuttaa vakavan vaaran Palveluntuottajan tai Tilaajan työntekijöiden turvallisuudelle.

Palveluntuottaja on ottanut ja pitää voimassa työntekijöilleen tapaturmavakuutukset, jotka kattavat mahdollisesta työtapaturmasta ja ammattitaudista aiheutuvat vahingot.

18.3 Palveluntuottajan haltuun luovutettavat avaimet

Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia (tai avainkoodeja) huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaajan asettamia vaatimuksia avaimien säilyttämisen suhteen.

- Avaimia ei säilytetä valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana
- Avaimia ei saa merkitä tunnistetiedoilla
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan tavarantoimittajille ja Palveluntuottajalle luovutetuista avaimistaan sekä vastaa keittiössä tapahtuvasta toiminnasta ja valvonnasta.
- Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen luettelo avaintenhaltijoista
- Sopimusyhdyshenkilö voi pyytää nähtäväkseen Palveluntuottajalle luovuttamansa avaimet

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

Palveluntuottaja palauttaa avaimet välittömästi sopimuksen päätyttyä Tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

19 Omavalvonta

Elintarviketurvallisuuden ja muun elintarvikesäännöstenmukaisuuden perusta on Palveluntuottajan toimiva omavalvonta. Palveluntuottajan on noudatettava elintarvikelainsäädäntöä, ja sen on huolehdittava omavalvonnan järjestämisestä.

Liite 5 Palvelukuvaus

Elintarvikemarkkinalain 5.2 §:n 28 kohdan mukaan omavalvonnalla tarkoitetaan yleisessä elintarvikeasetuksessa ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 852/2004 (yleinen elintarvikehygieniasetus) edellytettyä järjestelmää, jonka avulla elintarvikealan toimija tunnistaa ja hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että elintarvike sekä alkutuotantopaikka ja elintarvikehuoneisto ja niissä harjoitettava elintarviketoiminta täyttävät niille elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset. Omavalvonnalla tarkoitetaan myös elintarvikkeen kanssa kosketukseen joutuvien materiaalien ja tarvikkeiden hyvistä tuotantotavoista annetussa komission asetuksessa (EY) N:o 2023/2006 edellytettyä järjestelmää, jolla kontaktimateriaalialan toimija hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että elintarvikekontaktimateriaali sekä kontaktimateriaalitoiminta täyttävät niille elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset.

Elintarvikelain 15.1 §:n mukaan elintarvikealan ja kontaktimateriaalialan toimijalla on oltava järjestelmä, jonka avulla toimija tunnistaa ja hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että toiminta täyttää elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset. Toimijan on kirjattava omavalvonnan tulokset riittävällä tarkkuudella. Laki ei kuitenkaan vaadi sitä, että Palveluntuottajalla olisi erillinen kirjallinen omavalvontasuunnitelma, vaan elintarvikelain 15.1 §:n mukainen järjestelmä voi olla esim. elintarviketurvallisuusjärjestelmä tai laadunhallintajärjestelmä, johon omavalvonta on kuvattu.

Palveluntuottajan on laadittava ja toteutettava pysyvää menettelyä, jolla tunnistetaan vaarat, määritetään kriittiset valvontapisteet, laaditaan kriittisten valvontapisteiden seurantamenettelyt ja pannaan ne täytäntöön, sekä toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

Osana omavalvontaa Palveluntuottajan on huolehdittava sen vastuulla olevan osan jäljitettävyydestä.

Palveluntuottaja itse suorittaa tuotteiden ja prosessien järjestelmällistä ja jatkuvaa valvontaa. Omavalvontavaihe toimii aliprosessina useassa prosessivaiheessa ja on oleellinen osa laadunseurantaa. Omavalvontaa tehdään kaikkialla missä elintarvikkeita valmistetaan, kuljetetaan ja varastoidaan.

Elintarvikelaki edellyttää Palveluntuottajalta asianmukaista huolellisuutta tuotteiden turvallisuuden varmistamisessa. Omavalvonnan järjestelmän tulee vastata niitä riskejä, joita käsittelyvaiheisiin liittyy.

Palveluntuottaja pitää omavalvonnan järjestelmän ajan tasalla ja kustannuksellaan varmistaa, että elintarvikkeita käsitteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita koulutetaan ja ohjataan heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruoan tarjoilu-aika ei saa ylittää yli neljää tuntia, eikä tarjolla olleita ruokia saa enää uudelleen lämmittää tai säilyttää (valmistus- ja palvelukeittiöt). Henkilökunnan työvaatteiden tulee olla puhtaita ja asianmukaisia ja palvelussa tulee huolehtia hygieenisistä työtavoista. Työvuorossa ei saa toimia henkilöä, jonka tiedetään tai epäillään kantavan elintarvikkeiden välityksellä tarttuvaa tautia tai jolla on kuumetta tai vatsatauti, tai jolla on tulehtunut haava taikka, jolla on rakennekynsi, lävistyskoru tai muita koruja, jos niitä ei voi suojavaatetuksella peittää

Liite 5 Palvelukuvaus

Omavalvontajärjestelmä, siinä olevat tiedot ja siihen liittyvä kirjanpito ovat milloin tahansa Tilaajan tarkastettavissa. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava Tilaajalle merkittävistä omavalvonnassa tai muulla tavoin esille tulleista terveysvaaroista sekä toimenpiteistä, joihin kyseisten epäkohtien korjaamiseksi on ryhdytty. Ruokaturvallisuuden takaamiseksi Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan itse tai teettämään ulkopuolisella toimijalla vuosittain puhtausnäytteitä valmistus- ja palvelukeittiöistä. Ruokanäytteet otetaan päivittäin ja tutkitutetaan tarvittaessa (esim. riitatilanteissa, ruokamyrkytyspäilytilanteissa laki määrää viranomaiset hoitamaan tutkituttamisen). Tilaajalle tästä ei aiheudu kustannuksia.

Palveluntuottaja toimittaa Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle ja Tilapalveluiden ruokapalvelupäällikölle Oiva-raportit viipymättä tarkastuksen jälkeen. Tilaaja tallentaa raportit kiinteistöhallintajärjestelmään.

19.1 Ruokamyrkytykset

Mikäli Palveluntuottaja saa tiedon palveluun kuuluvan elintarvikkeen aiheuttamasta ruokamyrkytyksestä tai epäillessään palveluun kuuluvan elintarvikkeen voivan aiheuttaa ruokamyrkytyksen, tulee siitä välittömästi ilmoittaa Tilaajalle. Ruokamyrkytyksen aiheuttajaksi epäilty elintarvike tai näyte siitä on säilytettävä niin, että se voidaan tutkia laboratoriossa mahdollisen ruokamyrkytyksen syyn selvittämiseksi.

Palveluntuottajan on kustannuksellaan annettava elintarvikelain mukaista valvontaa, tarkastusta ja näytteenottoa varten tarpeellinen apu.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa epäilystä ruokamyrkytyksestä myös elintarvikevalvontaviranomaisia. Yleisesti jos elintarvikealan toimija katsoo tai sillä on syytä epäillä, että sen maahantuoma, tuottama, jalostama, valmistama tai jakelema elintarvike ei ole elintarvikkeen turvallisuutta koskevien vaatimusten mukainen, sen on käynnistettävä välittömästi menettelyt kyseisen elintarvikkeen poistamiseksi markkinoilta. Mikäli se ei ole enää kyseisen alkuperäisen toimijan välittömässä valvonnassa, ja ilmoitettava tästä toimivaltaisille viranomaisille.

Jos tuote on jo mahdollisesti ehtinyt Tilaajalle, Palveluntuottajan on tehokkaalla ja täsmällisellä tavalla ilmoitettava Tilaajalle syy poistamiseen tai tarvittaessa varmistettava, että Tilaajalle jo toimitetut tuotteet palautetaan, jos muut toimenpiteet eivät ole riittäviä korkeatasoisen terveyden suojelun saavuttamiseksi (yleinen elintarvikeasetus, 19 artiklan 1 kohta). Palveluntuottajan tulee kyetä takaisinvetoon ja riittäviin toimenpiteisiin, vaikka kyseessä oleva elintarvike ei olisikaan vielä aiheuttanut ruokamyrkytystä.

19.2 Varautuminen

Palveluntuottaja on tietoinen, että sopimuksen kohteena oleva palvelu on Tilaajan toiminnan jatkuvuuden kannalta erittäin kriittistä. Palveluiden ja tuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa (toimitusvarmuus) on erittäin tärkeää.

Liite 5 Palvelukuvaus

Tilaajaa koskee valmiuslain (1552/2011) 12 § säädetty varautumisvelvollisuus. Valmiuslain perusteella Tilaaajan tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa.

Palveluntuottaja on varauduttava sopimuskauden aikana sellaisiin tilanteisiin, jotka muutoin katsottaisiin ylivoimaiseksi esteeksi. Palveluntuottaja varautuu myös valmiuslaissa tarkoitettuihin poikkeusoloihin ja vaikutukseltaan vastaaviin vakaviin häiriötilanteisiin sekä muihin häiriötilanteisiin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vedota JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa tarkoitettuun ylivoimaiseen esteeseen tilanteessa, jossa se ei ole varautunut siihen tässä kohdassa edellytetyllä tavalla.

Tilaaaja ja Palveluntuottaja toteavat, että Palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta kehitetään yhdessä palvelua koskevien valmius- ja varautumissuunnitelmien avulla. Tilaaaja ja Palveluntuottaja korostavat, että sopimuskauden aikaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa on palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä.

Tilaaaja ja Palveluntuottaja valmistelevat yhdessä valmius- ja varautumissuunnitelman koskien tämän palvelukuvausmukaista palvelua. Sopimuskaudella noudatetaan näitä edellä mainittuja suunnitelmia. Palveluntuottaja varautuu edellä mainittujen suunnitelmien avulla sekä muilla tarvittavilla toimenpiteillä sopimuksen mukaisten tehtäviensä mahdollisimman hyvään ja keskeytymättömään hoitamiseen myös sellaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joita voi aiheutua mistä tahansa sopijapuolista riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä palvelun tuottamisesta tai tarjoamisesta tässä palvelukuvauksessa määritellyissä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Varautumista edellytetään seuraavien tilanteiden osalta:

1. Häiriötilanteet (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet, luonnonkatastrofit tai onnettomuudet tms.). Palveluntuottajan on työskenneltävä sopimuksen edellyttämällä palvelutasolla sekä tarjottava palvelua normaalisti, vaikka olosuhteet eivät ole normaalit.

2. Poikkeusolot (esim. sota, sodan uhka, suuronnettomuus tms., jotka valmiuslain mukaan voidaan julistaa). Palveluntuottajan on pyrittävä työskentelemään sopimuksen edellyttämällä palvelutasolla sekä tarjoamaan palvelua normaalisti, vaikka olosuhteet eivät ole normaalit.

Tilaaajalla on häiriötilanteessa (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet) oikeus priorisoida sopimuksen mukaisia töitä sopimuksesta poiketen esimerkiksi määrittelemällä uusi työkohde tai järjestelemällä sovittuja toimeksiantoja.

Häiriötilanteessa Palveluntuottaja sitoutuu asettamaan sopimuksen mukaisen henkilöresurssinsa ja välineistön Tilaaajan käyttöön täysimääräisenä. Mikäli tästä aiheutuu lisäkustannuksia vastaa niistä Tilaaaja.

Liite 5 Palvelukuvaus

Häiriötilanteissa varautumista koskevat ehdot ovat ensisijaisia suhteessa muihin sopimuksessa esitettyihin ehtoihin.

Palveluntuottajan vastuulla on kustantaa ja tarjota henkilöstöllensä suojavarusteet työ- ja asiakasturvallisuuden ylläpitämiseksi.

Palveluntuottaja osallistuu viranomaisten edellyttämien pelastussuunnitelmien tekemiseen.

19.3 Palvelun valvonta

Tilaaaja valvoo ruokapalvelua tuotannosta toimitukseen asti. Tilaaajalla on oikeus valvoa ruokatuotantoa, ruoan lähetysaikataulujen toteutumista ja näitä koskevien määräysten noudattamista. Tilaaaja varaa itselleen oikeuden käydä valmistus- ja palvelukeittiöissä muutamia kertoja sopimuskauden aikana. Palvelun valvontakäynneistä Tilaaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle etukäteen.

Tilaaajalla on oikeus nähdä valvontakäynnin yhteydessä tai pyydettyäessä seuraavat raportit

- Ruoka- ja puhtausnäytteet.
- Omavalvontasuunnitelma ja sen toteutumisen seuranta.

20 Palveluntuottajan ja Tilaaajan välinen yhteistyö

Toimivat ja sujuvat palveluketjut, joihin osallistuvien vastuut ja tehtävät on selkeästi määritelty ja joita kehitetään toimijoiden säännöllisellä yhteistyöllä, varmistavat tavoitteiden mukaisen lopputuloksen ja tehokkaan resurssien käytön.

Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua yhteistyöhön sekä yhteistyössä Tilaaajan kanssa seurata palvelujen toteutumista ja kehittää palveluja. Sekä Palveluntuottaja että Tilaaaja nimeävät yhteyshenkilönsä säännöllisesti pidettäviin ohjausryhmä- ja yhteistyöryhmäpalavereihin, joita järjestetään eri kokoonpanoissa sen mukaan, onko kyseessä palveluhankinnan arviointi, seuranta ja kehittäminen, osastokohtainen toiminnan seuranta ja kehittäminen tai palvelutoiminnan yksittäisen osa-alueen, esim. palvelun sisällön seuranta ja kehittäminen.

Palveluntuottaja ei tarjoa lisäpalveluita tai -tuotteitaan suoraan loppuasiakkaille, vaan asia hoidetaan aina Tilaaajan sopimussyntetshenkilön kautta.

Kesken toimintavuoden tapahtuvista olennaisista talousarvioon sekä vuosittaisiin ja kuukausittaisiin ateriämääriin vaikuttavista muutoksista (kohteiden paikkamäärän muutokset, lopetukset, siirrot ja yhdistämiset) Tilaaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle viipymättä.

Palveluntuottajan ja Tilaaajan yhteistyön perusta on toimiva yhteydenpito. Kohteitten yhteyshenkilöiden tehtävänä on huolehtia oman yksikkönsä ja keittiön välisestä tiedonkulusta sekä mm. erityisruokavalioihin liittyvän tiedon välityksestä.

Liite 5 Palvelukuvaus

Palveluntuottajan tulee hyväksyttävä sisältö Tilaajalla viestiessään ja kommentoidessaan Turun kaupungin ruokapalveluihin liittyviä asioita kaupungin ulkopuolelle. Sisäisen viestinnän käytännöistä sovitaan haltuunoton yhteydessä.

Sopimuksen seurannassa käytetään Tilaajan sähköistä sopimuseurannan työtilaa, johon on pääsy sekä Tilaajan että Palveluntuottajan nimeämällä henkilöillä. Tilaaja varaa itselleen oikeuden tallentaa sopimukseen liittyvää materiaalia myös muihin sähköisiin työtiloihinsa (esim. Tilaajan Intranet tai dokumentinhallintajärjestelmät).

Yhteistyö Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä perustuu aina yhteisesti laadittuihin palvelusopimukseen.

Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistyön tavoitteena on rakentaa vahvistuva kumppanuus sekä kehittää palvelua jatkuvasti siten, että Tilaajan palvelutuotannon käytössä on jatkuvasti ajantasainen ja uudet toimintamallit mahdollistava palvelukokonaisuus ja että palvelut tuotetaan laadukkaasti ja tehokkaasti.

Tavoitteena on rakentaa luottamukseen pohjaavat toimintatavat ja että yhteisen kehittämisen tuloksista hyötyvät molemmat osapuolet. Sopijapuolet pyrkivät kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristön huomioonottavaan yhteistyöhön.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen tapaamisista, niihin liittyvistä matka- tai majoituskuluista eikä matkoihin kuluvaista työstä.

Palveluntuottaja sitoutuu ammattimaiseen töiden järjestelyyn ja toimintansa kehittämiseen. Palveluntuottajan tulee ilman erillistä toimeksiantoa jatkuvasti ja aktiivisesti tutkia ja raportoida Tilaajille uusista ratkaisuvaihtoehdoista, joilla toimitusta ja palvelua voidaan kehittää Tilaajan tarpeet ja kustannustehokkuus huomioiden.

Työryhmien asialistaa voidaan kehittää yhteistyössä molempien osapuolten suostumuksella.

20.1 Ohjausryhmä

Ohjausryhmän tehtävänä on ensisijaisesti ratkaista ne asiat, joilla on merkittävä taloudellinen vaikutus ja toimia mm. kriisiryhmänä. Lisäksi ohjausryhmä ratkaisee yhteistyöryhmässä syntyneet erimielisyydet.

Työryhmän tavoitteena on seurata sopimuksen toteutumista, kehittää toimintaa ja tehdä toimintaan liittyen päätöksiä. Työryhmä seuraa palvelun määrän ja laadun toteutumista raporteista saatavien mittareiden sekä laadunarviointien perusteella. Palveluntuottaja raportoi vastuullisuusvaatimusten toteutumisen ohjausryhmälle kerran vuodessa. Raportoinnin toteutumistapa kehitetään Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa yhteistyössä.

Ohjausryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Ryhmän koollekutsujana ja sihteerinä toimii Tilaajan sopimusyhteyshenkilö.

Liite 5 Palvelukuvaus

20.2 Yhteistyöryhmät

Yhteistyön tavoitteena on kehittää asiakatarpeita vastaavia ja sopimuksen mukaisia ruokapalveluja sekä valmistella asioita ohjausryhmän päätettäväksi.

Yhteistyöryhmät kokoontuvat kahdesta neljään kertaa vuodessa tarpeen mukaan. Eri asiakasryhmille (varhaiskasvatus, perusopetus, lukiopetus ja ammatillinen koulutus) nimetään omat työryhmät.

Ryhmän koollekutsujana ja sihteerinä toimii Tilaajan sopimussyhteyshenkilö. Tilaajan ja Palveluntuottajan edustajia työryhmässä ovat toiminnasta vastaavat henkilöt.

Työryhmän materiaalit tallennetaan liitteineen sähköiseen sopimuksen seurannan työtilaan. Sopimuseurantaryhmä voi kehittää toimintaansa ja muokata esityslistaa ja käsiteltäviä asioita tarvittaessa.

Puheenjohtajana toimii sopimussyhteyshenkilö. Mikäli puheenjohtaja on estynyt osallistumasta kokoukseen, valitaan puheenjohtaja kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden edustajista. Työryhmän sihteerinä toimii Tilaajan nimeämä edustaja. Sihteeri vastaa ryhmän koollekutsumisesta, tilavarauksista, muistiosta ja esimerkiksi sopimukseen liittyvien koulutusten käytännön järjestelyistä. Työryhmän jäsenet nimetään haltuunottovaiheessa, mutta sekä Tilaajan että Palveluntuottajan edustajia työryhmässä ovat operatiivisesta toiminnasta vastaavat henkilöt.

Työryhmä tekee tarvittavat selvitykset ja esitykset ohjausryhmälle. Esitykset ko. ryhmään vie Tilaajan sopimussyhteyshenkilö.

Ruokapalvelusopimuksen yhteistyöryhmissä käsitellään mm. seuraavat asiat:

Tilaaja esittelee:

- Toiminnan muutoksista tiedottaminen (huom. tiedotettava 2 kk ennen muutosta).
- omat asiakastytyväisyyskyselyn tulokset
- Sopimusten kehitysehdotukset ja muut terveiset.
- Tiedottaminen toimintaan vaikuttavista muutoksista (sisältää tiloihin ja keittiöverkkoon liittyvät muutokset).
- Yhteistyö eri järjestöjen, hankkeiden, jne. kanssa.

Palveluntuottaja esittelee:

- Käsitellään poikkeamat ja niille tehdyt toimenpiteet kootusti.
- Tehdyt laadunseurannat käsitellään jokaisessa palvelutuotannon työryhmässä.
- Valvontaviranomaisten tarkastuskäyntien terveiset (esim. Oiva-raportit).
- Saadut palautteet ja niiden johdosta tehdyt/tehtävät toimenpiteet.
- Tehtyjen asiakaskyselyjen tulokset.
- Ruokaraatien toiminta
- Toiminnan muutoksista tiedottaminen sopimusten mukaisesti.
- Raportointi palvelukuvausten mukaisesti päivittäiseen toimintaan vaikuttavista asioista, esimerkiksi aterioiden määrä jne.

Liite 5 Palvelukuvaus

- Ruokalistamuutokset (esim. runkolistan muutokset kootusti tälle ryhmälle kommentoitavaksi, juhlapyhien vaikutus ruokalistaan).
- Ravitsemuksen toteutuminen kerran vuodessa (ajankohta sovitaan erikseen. Ravitsemuksen toteutumisen ruokalistailla raportoi Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija. Ravitsemuksen toteutumista seurataan sovituista ruokavalioista ks. kohta 8.1.
- Palveluntuottaja koostaa Tilaajalle raportit erityisruokavalioista (mukaan lukien niiden yhdistelmät ja yksilölliset ruokavaliot) vuosittain (edellisen vuoden raportointi kevään aikana). Raportointi on sopimuskauden aikana Tilaajan kehityskohteena, joten tarkempi toteutus, tietojen toimitusmuoto- ja tapa sovitaan haltuunoton yhteydessä.

20.3 Päiväkotien, koulujen ja oppilaitosruokaraadit

Koulu- ja oppilaitosruokaraadit tavoitteena on olla vaikuttamassa ja kehittämässä kouluruokailua sekä olla mukana järjestämässä erilaisia ruokakampanjoita yhdessä ruokapalveluiden kanssa.

Ruokaraadit koostuvat esimerkiksi seuraavista jäsenistä:

- Varhaiskasvatus (yhteensä n. 5 lasta).
- Perusopetus (ala- ja yläkoulu) (yhteensä n. 5 oppilasta).
- Lukiot (n. 5 opiskelijaa).
- Ammatillinen koulutus (n. 5 opiskelijaa).
- Tilaajan määrittelemistä henkilöistä (opettajien edustus 3, sopimusyhdyshenkilö tai hänen nimeämensä henkilö)
- Palveluntuottajan nimeämistä henkilöistä (mm. ravitsemusasiantuntija, tuotekehitys)
- Muut mahdolliset jäsenet (sovitaan toimintaa kehittäessä).

Raadit kokoontuvat vuorovuosina eri kokoonpanoilla vuosittain, riippuen kehittämishankkeiden kohderyhmästä.

Palveluntuottaja kutsuu raadin koolle tarvittavan määrän, kuitenkin vähintään vuosittain. Palveluntuottaja laatii raadin tapaamisista muistion ja sitoutuu kehittämään omalta osaltaan ruokaraadit toimintaa.

20.4 Asiakastytyväisyyskyselyt

Asiakaskyselyt toteutetaan yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken. Tilaajan tekemiin asiakaskyselyihin voidaan liittää myös kysymyksiä ruokapalvelusta ilman eri sopimusta.

20.4.1 Asiakastytyväisyyskyselyt asiakkaille

Tilaaja tekee säännöllisin väliajoin laatukyselyn (sopimuskauden aikana määritellään tarkemmin) Kyselyssä on myös ruokailuun, ruokapalveluun ja ravitsemukseen liittyviä kysymyksiä. Palveluntuottaja saa näiden kyselyiden ruokapalveluihin liittyvät vastaukset. Palveluntuottaja käy läpi vastaukset ja mahdollisista kehityskohteista tehdään suunnitelma (sisältäen aikataulun) ja jonka toteutumista seurataan yhteistyöryhmissä.

Palveluntuottaja voi toiminnan kehittämiseksi tehdä myös omia asiakaskyselyjään, joista on aina ennakoon sovittava Tilaajan

Liite 5 Palvelukuvaus

sopimusyhteyshenkilön kanssa (asiakastyytyväisyyskyselyt lapsille/nuorille tai heidän huoltajilleen). Asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä asiakkaille tai asiakkaiden läheisille tulee aina sopia erikseen Tilaajan kanssa.

20.4.2 Asiakastyytyväisyyskysely Tilaajan henkilökunnalle tai opiskelijoille

Palvelua kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta. Palveluntuottajan tulee tehdä vuosittain ruokapalvelusta asiakastyytyväisyyskysely kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen henkilökunnalle ja toisen asteen opiskelijoille. Tilaaja valmistelee asiakastyytyväisyyskyselyn, jota käytetään kaikissa kolmessa sopimuksessa. Palveluntuottaja saavat kommentoida asiakastyytyväisyyskyselyä.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakaskyselyjen tulosten ja saamansa palautteen perusteella kooste, jossa esitetään palautteen pohjalta kehittävät toimenpiteet. Kehittävien toimenpiteiden toteuttamisesta sovitaan sopimuksen liittyvissä työryhmissä ja kehittämistoimille tehdään aikataulu.

Osallistavaa otetta olisi kehitettävä ja aika ajoin ruokapalveluiden kehittämisessä olisi hyvä kuulla kaupungin nuorisovaltuustoa.

20.5 Palautteet, kuntalaiset

Asiakkaat jättävät palautetta Palveluntuottajan omiin palautejärjestelmiin (sähköposti, Mape-appi, Palveluntuottajan asiakaspalvelu s-posti).

Palveluntuottaja vastaa palautteisiin vastaamisesta viipymättä aina kun palautteen antaja on jättänyt yhteystiedot. Palautteen vastaamisessa tulee konkreettisesti kuvata mitä palautteessa esitetylle asialle tehdään korjaavaksi toimenpiteeksi. Mikäli asialle ei voida tehdä mitään, tulee sekin perustella palautteen antajalle (miksei asialle voida tehdä mitään).

Turun kaupungin järjestelmän palautteet käsitellään järjestelmässä. Muut palautteet Palveluntuottaja kokoaa ja toimittaa ne yhteistyöryhmän käsiteltäväksi toimenpiteineen. Palautteet käsitellään Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistyötapaamisissa. Sopimusseurannan työryhmissä käsitellään merkittävimmät palautteet ja luokiteltujen palautteiden kappalemäärät. Palveluntuottaja välittää päiväkodinjohtajalle huoltajien ruokaan liittyvät palautteet tiedoksi. Samaa toimintamallia sovelletaan tarpeen mukaan myös muissa kohteissa.

20.5.1 Palautteet, Tilaajan henkilökunta

Palautteet keskitetään Palveluntuottajan palautejärjestelmään. Palveluntuottajan tulee tarjota sähköinen, vuorovaikutteinen järjestelmä, johon ohjataan kaikki Tilaajan henkilökunnan antama palaute, pois lukien akuutit poikkeustilanteet. Vuorovaikutteinen tarkoittaa tässä, että järjestelmään tallentuu sekä palauteet ja reklamaatiot, mutta myös Palveluntuottajan vastaus palautteeseen. Erityisen hyödyllistä on, mikäli kaikki yksiköt näkevät toistensa palautteet ja niihin annetut vastaukset.

Liite 5 Palvelukuvaus

Vain kiireellisissä tapauksissa toimenpiteitä varten otetaan yhteyttä Palveluntuottajaan puhelimitse, jonka jälkeen Palveluntuottaja kirjaa palautteet sovitusti. Tällöin palaute on dokumentoitu ja niiden laatuun ja määrään voidaan palata sopimuksen mukaisissa tapaamisissa ja työryhmissä.

Palautteet ja niihin annetut vastaukset tallentuvat Palveluntuottajan järjestelmään ja järjestelmästä Palveluntuottajan raportit toimivat sopimusseurannan pohjana. Palveluntuottajan palautejärjestelmän tulee olla Tilaajan kahdelle-neljälle nimetyille henkilölle avoin ja läpinäkyvä (käyttöoikeudet ja täysi näkyvyys järjestelmään).

Palveluntuottaja vastaa palautteisiin vastaamisesta viipymättä. Järjestelmän tulee pakottaa yhteystietojen jättämiseen, jotta vastaaminen on mahdollista. Palautteen vastaamisessa tulee konkreettisesti kuvata mitä palautteessa esitetylle asialle tehdään korjaavaksi toimenpiteeksi. Mikäli asialle ei voida tehdä mitään, tulee sekin perustella palautteen antajalle (miksei asialle voida tehdä mitään).

Palautteet käsitellään Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken (käytäntö sovitaan haltuunoton yhteydessä) noin kahden kuukauden välein. Kaikki palautteet käsitellään, niihin vastataan ja tehdään yhdessä sovitut korjaavat toimenpiteet. Tilaaja ja Palveluntuottaja tiedottavat yhdessä palautejärjestelmästä tai muusta palautteenantokanavasta ja sen käytöstä Tilaajan henkilökuntaa. Mikäli palautejärjestelmä vaatii Tilaajan henkilökunnan koulutusta, Palveluntuottajalla on velvollisuus järjestää koulutusta veloitusetta.

Kaikki palautteet käsitellään, niihin vastataan ja tehdään yhdessä sovitut korjaavat toimenpiteet. Tilaaja ja Palveluntuottaja tiedottavat yhdessä palautejärjestelmästä tai muusta palautteenantokanavasta ja sen käytöstä Tilaajan henkilökuntaa.

20.6 Laadunarviointikeskustelu

Jokaisessa kohteessa käydään laadunarviointikeskustelu vuosittain. Palveluntuottaja vastaa laadunarviointikeskustelun käytännön järjestelyistä (sopii ajankohdan kohteen yhteyshenkilön kanssa, kirjaa muistion jne.). Laadunarviointikeskustelujen aikataulu ja raportointi suunnitellaan haltuunottovaiheen yhteydessä yhteistyössä.

Mikäli Tilaaja kokee sopimusaikana tarpeelliseksi, voidaan laadunarviointeja tehdä niin sanottuina ryhmäkeskusteluina. Ryhmälaadunarvioinneissa Tilaaja määrittelee tarkoituksenmukaiset ryhmät (esimerkiksi vuorohoitopäiväkodit).

20.7 Ruokapalvelun käsikirja

Palveluntuottajan tulee laatia käsikirjatyypinen ohjeistus (nimetään myöhemmin, esim. "Ruokapalvelukäsikirja") Tilaajan käyttöön. Ruokapalvelukäsikirja on Palveluntuottajan omaisuutta. Käsikirjan materiaalit tallennetaan Tilaajan Intranettiin. Käsikirjan tulee sisältää mm:

- Sopimuksen ja Palveluntuottaja yleisesittely.
- Palautteenanto ohjeet.

Liite 5 Palvelukuvaus

- Ruokavalioiden, välitystuotteiden, jne. tilausohjeet.
- Yleisimpien erityisruokavalioiden toteutuksen kuvaus aterioittain.
- Annosteluohjeet vetomittoina ja grammoina eri annoskoille huomioiden myös rakennemuutetut ruokavaliot.
- Välitystuotevalikoimaan liittyvät ohjeet.
- Tilaustarjoiluun liittyvät ohjeet.
- Malliateriakuvat.

Palveluntuottajan tulee myös antaa Tilaajan henkilökunnalle opastusta ja neuvontaa tarpeen mukaan myös muilla tavoin päivittäisissä esiin nousevissa kysymyksissä.

Palveluntuottajan tulee myös antaa Tilaajan henkilökunnalle opastusta ja neuvontaa tarpeen mukaan myös muilla tavoin päivittäisissä esiin nousevissa kysymyksissä.

20.8 Koulutukset

Palveluntuottajalla on velvollisuus järjestää Tilaajan henkilökunnalle ravitsemukseen liittyvää koulutusta. Koulutuksen sisältö suunnitellaan vuosittain yhteistyöryhmässä ja suunnitelman hyväksyy sopimussyhteyshenkilö. Koulutusten suunnittelussa otetaan huomioon Tilaajan tarpeet monipuolisesti.

Koulutuksen aiheita ovat esimerkiksi erityisruokavalioidiin liittyvät asiat, annoskoot ja ravitsemusasiat jne. Koulutuksissa tulee olla vähintään 15 osallistujaa, jotta se toteutetaan.

21 Raportointi

Palveluntuottajan tulee tallentaa laadunhallintaan liittyvät tiedot, kuten ympäristöterveydenhuollon raportit ja mahdolliset työsuojeluun liittyvään raportit, joissa on Tilaajaan liittyviä asioita (esim. tiloihin liittyvää), koskevat asiakirjat sopimuksen seurannassa käytettävään sähköiseen työtilaan (extranet).

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen raportoinnista.

Tilaajalla on oikeus pyytää nähtäväksi kohdekohtaisesti raportoiduksi määriteltyjä dokumentteja ohi varsinaisen raportointitaajuuden.

Palveluntuottajalta edellytetään ratkaisuhakuista ja avointa yhteistyötä raportoinnin kehittämisessä. Mikäli projektista syntyy kustannuksia, vastaa kumpikin osapuoli omien järjestelmiensä kehittämisen kustannuksista.

Palveluntuottaja raportoi veloitukset Tilaajalle kohteittain seuraavat asiat vähintään puolen vuoden välein työryhmien kokouksissa, tai tarvittaessa:

Talous:

- Aterioiden kokonaismäärä ja tarjottujen aterioiden osuudet palvelualueittain, kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna. Kustannussyhteen veto yksiköittäin kuukausitasolla. Eriteltynä välitystuotteet ja ateriat.

Liite 5 Palvelukuvaus

- Talousraportointia kutsutaan tarvittaessa läpikäymään sekä Tilaajan että Palveluntuottajan talouden asiantuntijat.

Ravitsemus:

- Tilatut ja toimitetut ruokailijakohtaiset ruokavaliot, annoskoot ja ruokien rakenteet yksiköittäin. Toimitetaan pyydettyä.
- Ruokalistojen ravintoainelaskelmat. Ruokalistaista tulee esittää ruokasuosituksen mukaiset ravintoaineet. Tilaaja voi pyytää täydentämään ravintoainelaskelmaraportointia yksittäisille ravintoaineille, esimerkiksi rauta, D-vitamiini, tms.
- Palveluntuottaja toimittaa ruokalistojen ravintoainelaskelmat pyydettyä myös ateriakohtaisesti.

Välitystuotteet:

- Tilattujen välitystuotteiden määrä (kpl) ja Tilaajalle aiheutuneet kustannukset kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna.
- Tilatut välitystuotteet elintarvikkeittain (raportoidaan pyydettyä).

Ruokapalvelun laatu:

- Kooste laadunarvioinneissa esille tulleista asioista ja niiden korjaamiseksi tehdyistä toimenpiteistä (palvelutuotannon työryhmä).
- Ruokapalvelun toteutuksessa käytettyjen elintarvikkeiden vastuullisuusvaatimusten toteutuminen.
- Ruokapalvelussa käytettyjen luomutuotteiden, kuumentamatta käytettävien marjojen määrä, kotimainen lähikalan käyttö ja Reilun kaupan tuotteiden käyttö.

Palautteet ja asiakastyytyväisyys:

- Vähäistä suuremmat laatupoikkeamat ja tehdyt toimenpiteet.
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjalta toimenpiteet.
- Erityisruokavalioiden (lääketieteelliset erityisruokavaliot sekä vakaumukselliset ruokavaliot) raportointi vuosittain (Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija vastaa) kouluasteittain ja varhaiskasvatus. Raportoidaan vuosittain keväisin järjestettävissä sopimuksen seurannan palaverissa.

Aterioiden toimitussuunnitelma:

- Aterioiden toimitussuunnitelma (sisältäen ruokien toimituksen ja poishauun). Ylläpidetään sopimuksen sähköisessä työtilassa.

Vastuullisuus:

- Biojätteiden määrää seurataan yksiköittäin ja raportoidaan muodossa kg/kk, €/kk ja %/kk palvelualueittain tarkasteltuna ja tarvittaessa yksiköittäin. Tavoitteena saada selville sekä lautas- että keittiöhävikki ruokalistan päivityksen yhteydessä.
- Palveluntuottaja raportoi vuosittain Tilaajalle käyttämiensä elintarvikkeiden alkuperämaat ryhmiteltynä esim. Motivan kriteereitä vastaaviin ryhmiin. Raportointi tehdään käytetyistä kiloista (kg) ja prosentteina (%).
- Palveluntuottaja raportoi vuosittain vastuullisuuskriteerien

Liite 5 Palvelukuvaus

tilanteen. Tavoitteena on lisätä Tilaajan ymmärrystä vastuullisuuden kehittymisestä. Raportointia kehitetään yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä.

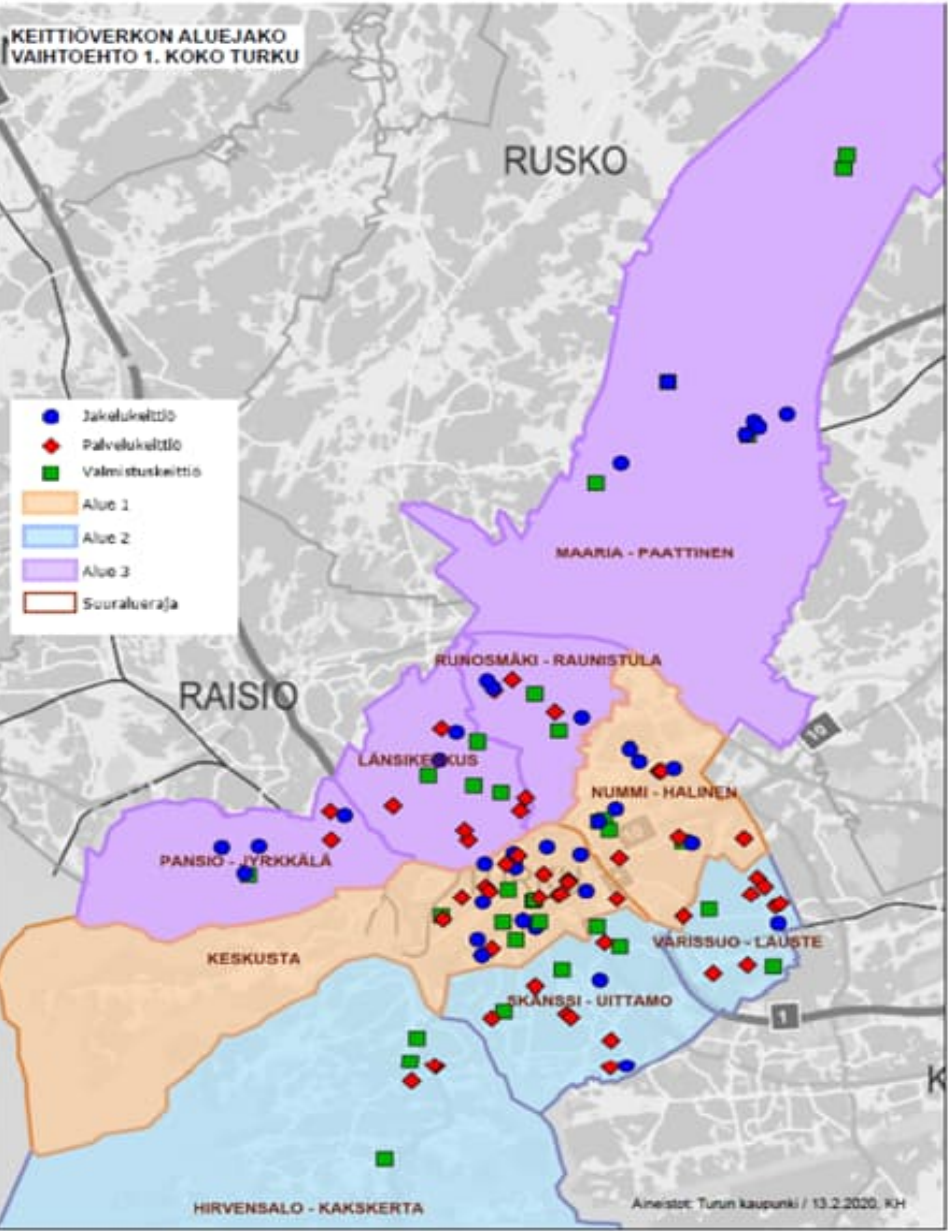
- Palveluntuottaja merkitsee kerran vuodessa kahden viikon ajalle runkoruokalistalle pääruoat ja lisäkkeet, joiden raaka-aineiden kotimaisuusaste on yli 80 % painosta. Ruokalistamerkintä sovitaan yhdessä Tilaajan kanssa haltuunoton yhteydessä. Halutessaan Palveluntuottaja voi kertoa muidenkin kuin kotimaisten raaka-aineiden alkuperästä ja/tai lähiruoan käytöstä. Tavoitteena on lisätä tietoisuutta ruoan alkuperästä.
- Vastuullisuusraportointia kutsutaan läpikäymään sekä Tilaajan että Palveluntuottajan vastuullisuuden asiantuntijoita.
- Tarvittaessa muita asioita.

Tilaaja ja Palveluntuottaja kehittävät sopimuskauden aikana raportointia.

Kaikki Palveluntuottajan tuotannonohjausjärjestelmän (ml. tilaus- ja palautejärjestelmä) sisältämä Tilaajan asiakkaita ja tilauksia koskeva tieto tulee olla Tilaajan käytettävissä. Raportoitavat tiedot tulee voida irrottaa järjestelmästä sellaiseen muotoon, että sitä voidaan vapaasti ja rajoituksetta käsitellä kolmannen osapuolen välineillä. Irrottaminen voi esim. tapahtua erillisellä komennolla, tai avoimen rajapinnan kautta, joka ei rajaa irrotettavaa tietosisältöä. Irrotetun tiedon rakenne vastaa suoraan järjestelmän tallennusrakennetta, tai on normalisoitu muoto. Tieto on tuotettava yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa kuten .csv, .xml tai vastaava.

	Rakennus-tunnus	Kohde	Osoite	Keittiötyyppi	Asiakasryhmä (varhaiskasvatus, esiopetus, iltapäivätoiminta alakoulu, yläkoulu, yhtenäiskoulu, ammattillinen opetus)	Lasten ja oppilaiden määrä (arvio syyskuu 2024)	Laitosruokailijoiden määrä	Huomioita	Konsepti	Kohteessa vesi- ja sähkömittari
2	0002925	Braheskolan dv	Riistakatu 10	jakelukeittiö	päiväkoti	30	7		V 400-800	-
2	0002321	Haarlan koulu	Meteorikatu 1	valmistuskeittiö	alakoulu	317				-
2	0002321	Haarlan koulun iltapäivätoiminta	Meteorikatu 1	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	66	0			-
2	0002321	Haarla-Pikisaaren päiväkoti, Meteorikadun päiväkoti ja esiopetus	Meteorikatu 1	valmistuskeittiö	päiväkoti	96	19		P 100-250	-
2	0000629	Haarlan päiväkoti	Kymenlaaksonkuja 4	palvelukeittiö	päiväkoti	65	20			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
2	0000532	Hintsankujan päiväkoti	Hintsankuja 4	jakelukeittiö	päiväkoti	71	16	vuorohoito klo 6-22 ma-su		-
2	0000614	Ilpoisten eskeriryhmä	Laukiälteenkatu 13	palvelukeittiö	esiopetus	14	3	Ilpoisten koulu	P 250-400	-
2	0000614	Ilpoisten koulu	Laukiälteenkatu 13	palvelukeittiö	alakoulu	432	31			-
2	0000614	Ilpoisten koulun iltapäivätoiminta	Laukiälteenkatu 13		iltapäivätoiminta	65	0		P 100-250	-
2	0002610	Ilpoisten päiväkoti	Laukiälteenkatu 10	palvelukeittiö	päiväkoti	86	21		P 100-250	-
2	0002618	Isponen-Petreluksen päiväkoti	Rätälänkatu 20	palvelukeittiö	päiväkoti	52	10			-
2		Kansainvälisen koulun iltapäivätoiminta	Kraatarinkatu 4 (muutto 01/2026 Tunturikiinteistö)		iltapäivätoiminta	22			P 100-250	-
2	0000575	Karhunaukion päiväkoti	Karhunaukio 1	palvelukeittiö	päiväkoti	68	17		P 100-250	-
2	0000627	Koivulan päiväkoti	Sävelkuja 4	palvelukeittiö	päiväkoti	55	14			-
2	0000627	Koivulan päiväkoti, esiopetus	Laukiälteenkatu 13	palvelukeittiö	esiopetus	26	3			-
2	0002620	Koivulan päiväkoti, Turunmaankatu	Turunmaankatu 3	jakelukeittiö	päiväkoti	24	7		P 100-250	-
2	0000535	Pelttarinkadun päiväkoti	Pelttarinkatu 6	palvelukeittiö	päiväkoti	79	18			-
2	0000616	Kukolan päiväkodin esiopetus	Wäinö Aaltosen koulutie 3	valmistuskeittiö	esiopetus	37	7		P 100-250	Tulossa uudet mittaukset
2	0000657	Kukolan päiväkoti	Anniitunkatu 2	palvelukeittiö	päiväkoti	53	13			-
2	0002921	Lausteen koulu, esiopetus, parakki	Raadinkatu 7	palvelukeittiö	esiopetus	24	7		P 100-250	-
2	0002924	Lausteen koulu, parakki	Raadinkatu 7	palvelukeittiö	alakoulu	235	37			-
2	0002924	Lausteen koulun iltapäivätoiminta	Raadinkatu 7		iltapäivätoiminta	45	0			-
2	0000101	Lausteen päiväkoti	Malstraatinpolku 2 (muutto elementtikohteeseen v. 2025)	valmistuskeittiö (jatkossa palvelukeittiö)	päiväkoti	98	15		P 250-400	-
2	0000592	Luolavuoren koulu, Luolavuoren yks	Ruiskatu 8	palvelukeittiö	yhtenäiskoulu	399	60			-
2	0000592	Luolavuoren koulun iltapäivätoiminta	Ruiskatu 8		iltapäivätoiminta	41	0			-
2	0000592	Luolavuoren koulun pienluokkien luokat 1-6 aamu- ja iltapäivätoiminta	Ruiskatu 8		iltapäivätoiminta	63	0			-
2	0000592	Luolavuoren koulun pienluokkien luokat 7-9 aamu- ja iltapäivätoiminta	Ruiskatu 8		iltapäivätoiminta	13	0		P 100-250	-
2	0002924	Luolavuoren koulu, Raadinkadun yksikkö	Raadinkatu 8	palvelukeittiö	yhtenäiskoulu	23	23			-
2	0002924	Luolavuoren koulu, Raadinkadun yksikön aamu- ja iltapäivätoiminta	Raadinkatu 8		iltapäivätoiminta	17				-
2	0002737	Moikoisten päiväkoti, (Aallokko)	Pitkäpellonkatu 4-6	jakelukeittiö	päiväkoti	36	6		P 100-250	-
2	0002602	Moikoisten päiväkoti, Honkaistentien yks	Honkaistentie 72	palvelukeittiö	päiväkoti	94	19		P 100-250	-
2	0000539	Orminkujan päiväkoti A	Orminkuja 4	palvelukeittiö	päiväkoti	61	14		P 100-250	-
2	0002917	Orminkujan päiväkoti B (tilaelementti)	Orminkuja 4b	palvelukeittiö	päiväkoti	68	15			Keittiön sähkölaitteet, mittauskeskitin
2	0000604	Peltolan koulu	Hamppukatu 2	valmistuskeittiö	ammattillinen opetus	784	33		P 100-250	-
2	xxxx	Koukkarikadun päiväkoti	Koukkarikatu 3	palvelukeittiö	päiväkoti	68	20			-
2	0000132	Pääskyyvuoren esiopetus	Talvitie 10	valmistuskeittiö	esiopetus	36	8		V 800-1500	-
2	0000132	Pääskyyvuoren koulu	Talvitie 10	valmistuskeittiö	alakoulu	504	28			-
2	0000132	Pääskyyvuoren koulun iltapäivätoiminta	Talvitie 10		iltapäivätoiminta	67	0		P 100-250	-
2	0000529	Pääskyyvuoren päiväkoti	Kalervonkatu 12	palvelukeittiö	päiväkoti	88	24			-
2	0000592	Ruiskadun kampus	Ruiskatu 8	valmistuskeittiö	ammattillinen opetus	1520	57	Ruokasalien aukioloajat: Toimintapäivisin lounas tarjolla pääruokasalissa klo 11.00-13.30. Ruokasalien aukioloaikojen muutokset sovitaan Tilajaajan kanssa. Kahvilapaalveluiden aukioloajat: Toimintapäivisin klo 7:30-14:30. Ruokasali voi olla kiinni arkipyhät sekä juhannus- ja jouluaaton, mutta vappu- ja uudenvuodenaattona ruokasali on normaalisti.		-
2	0000587	Ruiskadun päiväkoti	Ruiskatu 2	jakelukeittiö	päiväkoti	66	12		P 100-250	-
2	0000545	Seikonkadun päiväkoti	Seikonkatu 4	palvelukeittiö	päiväkoti	63	15		V 800-1500	-
2	0002505	Syvälahden koulu	Vanha Kaksikerrantie 8	valmistuskeittiö	yhtenäiskoulu	639	50			takamittaus. Mittauskeskitin.
2	0002505	Syvälahden monitoimitalon iltapäivätoiminta	Vanha Kaksikerrantie 8	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	31	0			Keittiön sähköliittymä, veden takamittaus. Mittauskeskitin.
2	0002505	Syvälahden päiväkoti ja esiopetus	Vanha Kaksikerrantie 8	valmistuskeittiö	päiväkoti	155	38		60	Keittiön sähköliittymä, veden takamittaus. Mittauskeskitin.
2	0000642	Uittamon päiväkoti	Susiniitynkatu 4 (elementtikohde os. Puittikatu 2)	palvelukeittiö	päiväkoti	44	14	muutto vuodenvaihdte 2024/2025 alkaen elementtikohde		-
2	0000643	Uittamon päiväkoti	Jalustinkatu 8	valmistuskeittiö	päiväkoti	41	6		P 250-400	-
2	0000562	Vasaramäen koulu, Lehmustien yks	Lehmustie 7	palvelukeittiö	alakoulu	325	25			-
2	0000558	Vasaramäen koulu, Puistokoulun yksikkö	Puolukkatie 11	palvelukeittiö	yläkoulu	398	20			-
2	0000562	Vasaramäen koulun, Lehmustien yksikön iltapäivätoiminta	Lehmustie 7 B	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	58	0		V 400	-
2	0000110	Vasaramäen päiväkoti	Rakuunatie 56	valmistuskeittiö	päiväkoti	132	26		P 100-250 remontin jälkeen	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
2	0000643	Vähä-Heikkilän koulu, Uittamon yksikkö	Jalustinkatu 8	valmistuskeittiö	alakoulu	117	6		V 400-800	-
2	0000616	Wäinö Aaltosen koulu	Wäinö Aaltosen koulutie 3	valmistuskeittiö	alakoulu	409	27			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
2	0000616	Wäinö Aaltosen koulu, esiopetus	Wäinö Aaltosen koulutie 3	valmistuskeittiö	esiopetus	38				Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
2	0000616	Wäinö Aaltosen koulun iltapäivätoiminta	Wäinö Aaltosen koulutie 3	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	95	0			-
2	XX	Skanssinkadun päiväkoti	Skanssinkatu X	palvelukeittiö	päiväkoti	84	20	(UUSI elementtirakennus, aloitus 08/25)		-

					Asiakasryhmä (varhaiskasvatus, esiopetus, iltapäivätoiminta alakoulu, yläkoulu, yhtenäiskoulu)					
3=Länsikeskus, Runosmäki-Raunistula, Maaria-Paattinen, Pansion-Jyrkkälä	Rakennus-tunnus	Kohde	Osoite	Keittiötyyppi		Lasten ja oppilaiden määrä (arvio syyskuu 2024)	Laitosruokailijoiden määrä	Huomioita	Konsepti	Kohteessa vesi- ja sähkömittari
	0000907	Arkeologinkadun päiväkoti	Arkeologinkatu 9	palvelukeittiö	päiväkoti	50	11		P 100-250	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000692	Aunelan koulu	Opintie 1	palvelukeittiö	alakoulu	229	17		P 100-250	-
	0000692	Aunelan koulun esiopetus	Opintie 1	palvelukeittiö	esiopetus	26	5			Ei keittiön mittareita, mittauskeskitin löytyy
	0000692	Aunelan koulun iltapäivätoiminta	Opintie 1	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	53	0			Ei keittiön mittareita, mittauskeskitin löytyy
	0000717	Heinikonkadun päiväkoti	Heinikonkatu 4	jakelukeittiö	päiväkoti	65	17			-
	0000762	Hepokullan koulu	Varrkavuorenkatu 42	valmistuskeittiö	alakoulu	538	40		V 400-800	-
	0000762	Hepokullan koulun iltapäivätoiminta	Varrkavuorenkatu 42	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	72	0			-
		Hepokullan koulun iltapäivätoiminta	Eskonkatu 1		iltapäivätoiminta	44				-
	0002972	Hepokullan koulun esiopetus	Varrkavuorenkatu 42	valmistuskeittiö	päiväkoti	29				-
	0000755	Tommilankadun päiväkoti	Tommilankatu 24	palvelukeittiö	päiväkoti	108	21			-
	0000916	Jäkärilän koulu	Kärsämäentie 11	palvelukeittiö	alakoulu	197	12		P 100-250	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000908	Jäkärilän koulun iltapäivätoiminta	Arkeologinkatu 9	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	30	0			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002712	Jäkärilän puistokadun päiväkoti	Jäkärilän puistokatu 18	jakelukeittiö	päiväkoti	32	6			-
	0000823	Kaerlan päiväkoti	Kaerlantie 16	valmistuskeittiö	päiväkoti	75	16		V 400	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000796	Kastun päiväkodin esiopetus	Oikotie 1	palvelukeittiö	esiopetus	24	3			Ei keittiön mittareita, mittauskeskitin löytyy
	0002912	Kastun päiväkoti	Pyörämäentie 4	palvelukeittiö	päiväkoti	131	28	vuorohoito klo 6-22 joka päivä	P 100-250	-
	0000737	Kähärin koulu	Pietari Valdinkatu 14	jakelukeittiö	alakoulu	140	10	Selvityksessä keittiötyyppi, muutos jakelusta palveluun	P 100-250	-
	0000737	Kähärin koulun iltapäivätoiminta	Pietari Valdinkatu 14	jakelukeittiö	iltapäivätoiminta	37	0			-
	0000839	Kärsämäen koulu, Kärsämäen yks, esiopetus	Kärsämäentie 46	jakelukeittiö	esiopetus	34	5			-
	0000844	Lyseon koulu, Pallivahan yks	Palttinkatu 4	palvelukeittiö	alakoulu	256	12		P 100-250	-
	0002726	Lampolankadun päiväkoti	Lampolankatu 6	jakelukeittiö	päiväkoti	31	6			-
	0000851	Luolavuoren koulu, Piiparin yksikön aamu- ja iltapäivätoiminta	Piiparinpolku 3	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	26	0			-
	0000851	Luolavuoren koulu, Piiparin yks	Piiparinpolku 3	palvelukeittiö	yhtenäiskoulu	40	8		P 100-250	-
		Lyseon esiopetus (ei tällä hetkellä esiopetusta tilaelementti-kohteessa)	Varusmestariintie 19	palvelukeittiö	esiopetus		4			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002829	Mikaelin koulu, Lyseon yksikkö	Varusmestariintie 19	palvelukeittiö	yläkoulu	44	7			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002808	Moision päiväkoti	Halikonkatu 8, B-talo ja C-talo	jakelukeittiö	päiväkoti	79	10			-
	0000850	Munterinkadun päiväkoti	Munterinkatu 3 a (käytössä 08/24-07/25)	jakelukeittiö	päiväkoti	19	15			-
	0000787	Nättinummen esiopetus	Antreksenkuja 1 (Teräsrautelan nuorisotalo)	jakelukeittiö	esiopetus	16	5	aamupala kuj.		-
	0000790	Nättinummen päiväkoti	Kärsämäen AKK	jakelukeittiö	päiväkoti	81	8		P 100-250	-
	0000739	Paattisten koulu	Toffinkuja 2	palvelukeittiö	alakoulu	151	15	Huom! Voi toimia myös valmistuskeittinä	P 250-400	Vesimittarit ja ei sähkömittausta, takamittaus
	0000739	Paattisten koulun iltapäivätoiminta	Toffinkuja 2	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	29	0			Vesimittarit ja ei sähkömittausta, takamittaus
	0000870	Paattisten päiväkoti	Seuravuorenkatu 7	palvelukeittiö	päiväkoti	37	11		P 100-250	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000739	Paattisten päiväkoti	Toffinkuja 2	palvelukeittiö	päiväkoti	66	11			Vesimittarit ja ei sähkömittausta, takamittaus
	0000719	Pansion koulu	Pernontie 29	valmistuskeittiö	alakoulu	302	25		V 400-800	-
	0000719	Pansion koulun iltapäivätoiminta	Pernontie 29	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	29	0			-
	0000714	Pernon päiväkoti	Hyrköistentie 4	jakelukeittiö	päiväkoti	61	12			-
	0000722	Pernon päiväkoti	Pernontie 16	jakelukeittiö	päiväkoti	70	12		P 100-250	-
	0000838	Piiparinpolun päiväkoti	Piiparinpolku 18	palvelukeittiö	päiväkoti	62	10		P 100-250	-
	xxx	Härkämäen päiväkoti	Rahjekatu 4	palvelukeittiö	päiväkoti	123	40			-
	0000796	Raunistulan koulu	Oikotie 1	palvelukeittiö	alakoulu	292	21		P 250-400	Ei keittiön mittareita, mittauskeskitin löytyy
	0000796	Raunistulan koulu esiopetus	Oikotie 1	palvelukeittiö	esiopetus	24				-
	0000796	Raunistulan koulun iltapäivätoiminta	Satakunnantie 10		iltapäivätoiminta	60	0			-
	0000757	Rieskalähteen koulu	Jöllintie 3	valmistuskeittiö	yläkoulu	668	60		V 2000	-
	0002230	Runosmäen monitoimitalo, Riimi	Stollinkatu 9	palvelukeittiö	monitoimitalo	139		Monitoimitalo, useita toimijoita!	P 100-250	?
	0000863	Suotorpankujan päiväkoti	Suotorpankuja 3	jakelukeittiö	päiväkoti	44	10			-
	0002231	Teräsrautelan koulu, Suikkilan yksikkö	Talinkorventie 16	palvelukeittiö	alakoulu	155				Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002231	Teräsrautelan koulu, Suikkilan yksikkö, iltapäivätoiminta	Talinkorventie 16	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	85	0			-
	0002231	Suikkilan päiväkoti	Talinkorventie 16	palvelukeittiö	päiväkoti	171	18		P 100-250	-
	0000791	Taoskujan päiväkoti	Taoskuja 7	jakelukeittiö	päiväkoti	43	9			-
	0000786	Teräsrautelan koulu, Teräsrautelan yksikkö (remontti aloitus 06/2025-)	Korkkisuurenkatu 14	valmistuskeittiö	alakoulu	181	20	Remontin aikainen ruokailu?	V 400-800	-
	0000895	Tommilankadun päiväkoti	Tommilankatu 24	palvelukeittiö	päiväkoti	137	20		P 100-250	-
	0000150	Turun Lyseon koulu	Varusmestariintie 19	palvelukeittiö	yhtenäiskoulu	525	45		P 400-550	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000839	Turun Lyseon koulu, Pallivahan yksikön iltapäivätoiminta	Kärsämäentie 46	jakelukeittiö	iltapäivätoiminta	51	0			-
	0002939	Turun Lyseon koulu, Runosmäen yksikön iltapäivätoiminta	Varusmestariintie 19	palvelukeittiö	iltapäivätoiminta	48	0			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000827	Yli-Maarian koulu, Moision yksikkö	Moision koulutie 2	valmistuskeittiö	alakoulu	103	5			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0000827	Yli-Maarian koulun, Moision yksikön iltapäivätoiminta	Moision koulutie 2	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	27	0			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002893	Yli-Maarian monitoimitalo Ypsilonin iltapäivätoiminta	Kukkamaariankatu 44	valmistuskeittiö	iltapäivätoiminta	45	0			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002893	Yli-Maarian päiväkoti	Kukkamaariankatu 44	valmistuskeittiö	päiväkoti	91	14			Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
	0002893	Ypsilon (Yli-Maarian koulu)	Kukkamaariankatu 44	valmistuskeittiö	yhtenäiskoulu	601	46		V 2000	Sähkö- ja vesimittarit, takamittaus
		Renginkatu, työmaaruokailu (TAI)	Renginkatu 17	jakelukeittiö ja palvelu	ammattilinen opetus	20-30	10	Peltolan koulutalo valmistaa ateriat, kuljetus TAI		



**Kasvatuksen ja opetuksen
palvelukokonaisuuden
ruokapalveluiden tiloja koskeva
käyttöoikeussopimus, 10532-2022**

Sisältö

1. Sopijapuolet	3
2. Yhteyshenkilöt.....	3
3. Sopimuksen kohde ja käyttötarkoitus	4
4. Voimassaoloaika ja irtisanominen	4
5. Käyttöoikeudesta perittävät maksut	4
6. Tilojen hoito ja ylläpito	5
7. Käyttöoikeuden saajan muutostyöt	6
8. Tilojen toiminnalliset muutokset	6
9. Käyttöoikeuden luovuttajan oikeus tehdä korjaus- ja muutostöitä	7
10. Käyttöoikeuden siirtäminen ja alivuokraus	7
11. Vahingot.....	7
12. Toiminnan keskeytyminen.....	8
13. Vakuutukset	8
14. Tilat sopimussuhteen päättyessä	8
15. Sopimuksen muutokset.....	8
16. Sopimuksen julkisuus.....	9
17. Erimielisyyksien ratkaiseminen	9
18. Sopimukseen sovellettava laki	9
Allekirjoitukset	9

Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalveluiden tiloja koskeva käyttöoikeussopimus, 10532-2022

1. Sopijapuolet

Käyttöoikeuden saaja

Kaarea Oy (2925981-7)

Lemminkäisenkatu 48

20520

Turku

Suomi

Käyttöoikeuden luovuttaja

Turun kaupunki / Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuus (0204819-8)

Yliopistonkatu 27

20100

Turku

Suomi

2. Yhteyshenkilöt

Käyttöoikeuden luovuttaja:

palvelupäällikkö Maarit Ketola, 044 907 3308, maarit.ketola@turku.fi

Käyttöoikeuden saaja:

toimitusjohtaja Miika Markkanen, 050 552 9255, miika.markkanen@kaarea.fi

Jäljempänä sopijapuolesta käytetään erikseen nimitystä Sopijapuoli ja sopijapuolista yhdessä yhteisnimitystä Sopijapuolet.

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle Sopijapuolelle. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on heti ilmoitettava toisen Sopijapuolen yhteyshenkilölle kirjallisesti. Yhteyshenkilön vaihtumisessa ei ole kyse sopimuksen muutoksesta.

3. Sopimuksen kohde ja käyttötarkoitus

Tämän käyttöoikeussopimuksen (jäljempänä ”Sopimus”) kohteena ovat Turun kaupungin omistamissa ja hallinnoimissa kiinteistöissä sijaitsevat keittiötilat, jotka listattu tämän Sopimuksen Ruokapalvelusopimuksen liitteessä 6 (jäljempänä ”Tilat”).

Tällä Sopimuksella käyttöoikeuden luovuttaja luovuttaa Tilat käyttöoikeuden saajan käyttöön Tiloissa tämän Sopimuksen allekirjoitushetkellä olevine laitteineen (jäljempänä ”Laitteet”). Sopijapuolet ovat katselmoineet Laitteet ja niihin liittyvät luettelot yhteisesti ennen tämän Sopimuksen voimaantuloa. Laiteluetteloita päivitetään sopijapuolten kesken tarvittaessa. Käyttöoikeuden saajan tulee hankkia omalla kustannuksellaan Tiloissa tarvitsemansa irtain käyttöomaisuus vastuunjakotaulukon mukaisesti.

Tilat Laitteineen luovutetaan käyttöoikeuden saajan käytettäväksi ruokapalvelujen tuottamiseen Turun kaupungin, ensisijaisesti kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden, tarpeisiin siten kuin Sopijapuolten välisessä kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut - sopimuksessa (diaari 10532-2022), tässä ”Ruokapalvelusopimus”) tarkemmin määritellään. Käyttöoikeuden saajalla ei ole oikeutta Tiloissa tapahtuvaan Ruokapalvelusopimuksen ulkopuoliseen tuotantoon (esimerkiksi käyttöoikeuden saajan muita sopimuksia palveleviin tarkoituksiin). Käyttöoikeuden luovuttaja ja käyttöoikeuden saaja voivat kuitenkin sopia yksittäisissä tapauksissa Tiloissa tapahtuvasta ruoanvalmistamisesta ym. toiminnasta muuhunkin kuin Sopijapuolten välisen Ruokapalvelusopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Tällaiseen toimintaan tarvitaan aina käyttöoikeuden luovuttajan kirjallinen suostumus.

Tilat ovat savuttomia, eli tupakanpolto Tiloissa ja niihin liittyvän kiinteistön alueella on kielletty.

4. Voimassaoloaika ja irtisanominen

Tämä Sopimus on voimassa saman ajan kuin Sopijapuolten välinen samassa yhteydessä tämän Sopimuksen kanssa allekirjoitettu Ruokapalvelusopimus eli toistaiseksi. Selvyden vuoksi todetaan, että tämä Sopimus päättyy joka tapauksessa automaattisesti Sopijapuolten välisen Ruokapalvelusopimuksen päättyessä, oli Ruokapalvelusopimuksen päättymisen syy mikä tahansa.

Sopijapuolella on oikeus irtisanoa Sopimus noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa. Selvyden vuoksi todetaan, että Sopijapuolet voivat päivittää sopimussuhteen aikana yhdessä kohdeluettelo.

Sopijapuolilla on lisäksi kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla oikeus yksipuolisesti irtisanoa tämän Sopimuksen kohteena olevia yksittäisiä tiloja, mikäli irtisanomiseen on Sopijapuoleen liittyvä perusteltu syy. Tiloihin liittyvistä korjaus- ja väistötilaratkaisuista sovitaan erikseen.

5. Käyttöoikeudesta perittävät maksut

Tämän Sopimuksen mukaisesta käyttöoikeudesta ei peritä maksua käyttöoikeuden saajalta.

Erilliskustannukset

Käyttöoikeuden saaja maksaa sähkön ja veden kustannukset niiden Tilojen osalta, jossa keittiöiden erillismittarointi on toteutettu tai toteutetaan myöhemmin Sopimuksen aikana.

Muiden Tilojen osalta käyttöoikeuden luovuttaja maksaa sähkön ja veden kustannukset osana koko kiinteistön käyttökustannuksia. Mikäli näissä erillismittaroimattomissa Tiloissa käyttöoikeuden luovuttaja antaa käyttöoikeuden saajalle luvan Tiloissa tapahtuvaan Ruokapalvelusopimuksen ulkopuoliseen tuotantoon (esimerkiksi käyttöoikeuden saajan muita sopimuksia palveleviin tarkoituksiin), jyvitetään tällaisesta toiminnasta aiheutuvat erilliskustannukset, kuten sähkön, lämmityksen, veden yms. kustannukset, käyttöoikeuden saajan maksettavaksi osalta erikseen sovittavalla tavalla.

6. Tilojen hoito ja ylläpito

Sen lisäksi, mitä Sopijapuolten välisestä vastuunjaosta on sovittu Ruokapalvelusopimuksen tuotantoprosessin vastuunjako koskevassa liitteessä 8 sovitaan Sopijapuolten kesken seuraavaa:

Käyttöoikeuden luovuttaja luovuttaa käyttöoikeuden saajalle Tilojen pohjapiirustukset ja laiteluettelot. Käyttöoikeuden saaja on velvollinen hoitamaan Tiloja ja Laitteita huolellisesti ja huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta noudattaa Tilojen ja Laitteiden käyttöön liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä mitä muuten terveyden, siisteyden, järjestyksen ja turvallisuuden säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty. Käyttöoikeuden saaja vastaa siitä, että toiminta Tiloissa täyttää säädösten, määräysten ja lupien ehdot. Käyttöoikeuden luovuttajan edustaja voi etukäteen asiasta käyttöoikeuden saajan kanssa sovittuaan katselmoida Tilat siisteyden todentamiseksi.

Tiloissa olevien keittiölaitteiden ja kojeiden, jotka ovat käyttöoikeuden luovuttajan hankkimia, korjauksista huollosta ja uusimista vastaa kustannuksellaan käyttöoikeuden luovuttaja. Mikäli Tiloissa olevien käyttöoikeuden luovuttajan hankkimia keittiölaitteita tai kojeita ei voida kohtuullisin kustannuksin korjata, käyttöoikeuden luovuttaja sitoutuu uusimaan keittiölaitteen tai kojeen. Käyttöoikeuden luovuttaja vastaa siitä, että Tiloissa olevat keittiölaitteet ja kojeet täyttävät työturvallisuusmääräykset. Mikäli korjaus tai uusimistarve johtuu käyttöoikeuden saajasta, kustannukset kohdistetaan käyttöoikeuden saajalle. Käyttöoikeuden saaja vastaa Tiloihin hankkimiensa irtainten koneiden ja laitteiden sekä irtokalusteiden ylläpidosta, huollosta ja uusimisesta.

Käyttöoikeuden saaja vastaa Tilojen päivittäisestä siivouksesta siivouksen vastuunjakotaulukon mukaisesti (Ruokapalvelusopimuksen liite 8). Käyttöoikeuden saaja vastaa Tiloissa olevien keittiölaitteiden ja -koneiden, mukaan lukien mm. huuvat, päivittäisestä puhdistuksesta. Lisäksi käyttöoikeuden saajan vastuulle kuuluu käyttöoikeuden luovuttajalle kuuluvien Tiloissa olevien tarjoilulinjastojen, ruokalasilan pöytien ja tuolien sekä jättepisteen päivittäinen puhdistus.

Käyttöoikeuden saaja kuljettaa toimintansa aiheuttamat jätteet käyttöoikeuden luovuttajan osoittamiin jätteenkeräilypisteisiin. Käyttöoikeuden saaja hankkii jättesäkit vastuunjakotaulukon mukaisesti.

Sopijapuolet sopivat erikseen Tiloihin liittyvien yhteisesti käytössä olevien tilojen (kulkutiet, wc:t, ruokasali) siivouksen ja muun ylläpidon sekä tästä aiheutuvien kustannusten jakamisen periaatteista.

Käyttöoikeuden luovuttaja vastaa Tilojen paloturvallisuuden ylläpidosta viranomaisten ja palovakuutusyhtiön edellyttämällä tavalla. Käyttöoikeuden saaja vastaa paloturvallisuudesta henkilökuntansa perehdytyksen ja toimintansa osalta sekä palosammuttimien huollosta ja uusimisesta Tiloissa. Käyttöoikeuden luovuttaja ja/tai kiinteistön omistaja vastaavat paloturvallisuudesta Tilojen kiinteistötekniikkaan liitettyjen paloturvallisuusjärjestelmien osalta.

Käyttöoikeuden saaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä käyttöoikeuden luovuttajan nimetylle henkilölle Tiloissa ja niihin liittyvällä kiinteistöllä sekä Laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteista kirjallisesti.

Käyttöoikeuden luovuttaja vastaa Tiloihin liittyvän rakennuksen ja sen järjestelmien perus- ja ylläpitokorjauksista, sikäli kun viat tai puutteet eivät ole aiheutuneet käyttöoikeuden saajan huolimattomuudesta tai laiminlyönneistä.

7. Käyttöoikeuden saajan muutostyöt

Käyttöoikeuden saajalla on oikeus omalla kustannuksellaan suorittaa Tiloissa sellaisia korjaus- ja muutostöitä sekä rakentaa Tiloihin sellaisia rakennelmia tai laitteita, jotka palvelevat käyttöoikeuden saajan toiminnallisia tarpeita. Edellä mainituista toimenpiteistä tulee kuitenkin aina pyytää käyttöoikeuden luovuttajan kirjallinen suostumus ennen töiden aloittamista.

Muutostöistä ei makseta korvausta käyttöoikeuden saajalle sopimussuhteen päättyessä. Mikäli muuta ei ole sovittu, käyttöoikeuden saajan tekemät lisä- ja muutostyöt jäävät kiinteiltä osiltaan käyttöoikeuden luovuttajan omaisuudeksi sopimusajan päättyttyä eikä käyttöoikeuden saajalla ole oikeutta saada niistä korvausta. Käyttöoikeuden saaja ei saa kiinnittää kohteeseen kilpiä, mainoksia tms. ilman käyttöoikeuden luovuttajan lupaa.

Käyttöoikeuden saaja vastaa siitä, että sen tekemät muutostyöt täyttävät viranomaislupien edellytykset.

8. Tilojen toiminnalliset muutokset

Käyttöoikeuden luovuttaja pyrkii ylläpitämään nykyisen tason Tilojen varustelutasossa. Käyttöoikeuden saajalla on oikeus kirjallisesti esittää käyttöoikeuden luovuttajan nimetylle henkilölle muutos- sekä korjausehdotuksia. Käyttöoikeuden saaja voi esittää Ruokapalvelusopimuksen tuotantoprosessin vastuujakotaulukon mukaisesti käyttöoikeuden luovuttajalle omien laitteidensa tuomista Tiloihin, mutta käyttöoikeuden luovuttajan tulee hyväksyä ehdotetut lisäykset.

Tilojen laitekapasiteettia lisätään tai muutetaan vain siinä tapauksessa, että tiloissa ja niiden

toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat toiminnan järjestämiseen, laajentamiseen tai supistamiseen. Laajentamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakasmäärien kasvua tai uuden yksikön perustamista. Supistamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakasmäärien vähenemistä, jonkin yksikön lopettamista tai toiminnan tehostamisesta aiheutunutta muutostarvetta. Käyttöoikeuden saaja voi kirjallisesti ehdottaa tuotantotapamuutoksia ja muutoksia keittiötyypeissä (valmistus-, palvelu- ja jakelukeittiö), mutta kaikki muutokset tulee hyväksyttäväksi Ruokapalvelusopimuksen yhteistyöryhmässä, joka tarvittaessa pyytää muutokselle hyväksynnän ohjausryhmältä.

9. Käyttöoikeuden luovuttajan oikeus tehdä korjaus- ja muutostöitä

Käyttöoikeuden luovuttajan on ilmoitettava käyttöoikeuden saajalle etukäteen kaikista Tiloissa tehtävistä korjauksista vähintään kahta (2) viikkoa ennen töihin ryhtymistä. Poikkeuksena ovat kiireellistä korjausta vaativat työt, joihin voidaan ryhtyä välittömästi. Olennaista haittaa Tilojen käytölle aiheuttavista muutoksista ja korjauksista on ilmoitettava kahta (2) kuukautta ennen töihin ryhtymistä.

Käyttöoikeuden luovuttajan edustajat voivat etukäteen asiasta käyttöoikeuden saajan kanssa sovittuaan pitää Tiloissa katselmuksia ja tarkastuksia Tilojen ja niihin liittyvien kiinteistöjen kuntoisuuden ja sopimusehtojen täyttämisen toteamiseksi. Käyttöoikeuden saaja on velvollinen sallimaan pääsyn Tiloihin tällaisia katselmuksia ja tarkastuksia varten.

10. Käyttöoikeuden siirtäminen ja alivuokraus

Käyttöoikeuden saaja ei saa ilman käyttöoikeuden luovuttajan kirjallista lupaa siirtää Tilojen käyttöoikeutta tai muulla tavoin luovuttaa tai alivuokrata Tiloja tai niiden osia. Saatuaan luvan Tilojen edelleenluovutukseen tai alivuokraukseen käyttöoikeuden saaja vastaa kuitenkin käyttöoikeuden luovuttajaan nähden edelleen tämän sopimuksen mukaisista velvoitteista myös edelleen- tai alivuokraamien tilojen osalta.

11. Vahingot

Käyttöoikeuden saaja vastaa käyttöoikeuden luovuttajaan nähden siitä vahingosta, mitä Tilojen käyttäminen kolmannelle aiheuttaa. Käyttöoikeuden luovuttaja ei vastaa käyttöoikeuden saajaan nähden itsestään tai Tilojen omistajasta riippumattomista syistä aiheutuneista lämpöenergian, sähkön tai veden jakelun rajoituksista, puutteellisuudesta tai epäsäännöllisyyksistä eikä niistä aiheutuvista vahingoista. Käyttöoikeuden luovuttaja ei myöskään vastaa vuodosta, viemäritukoksesta tai muusta sellaisesta vahingosta käyttöoikeuden saajan toiminnalle, omaisuudelle tai Tiloissa olevalle kolmannen omaisuudelle aiheutuneesta vahingosta, ellei vahinko ole johtunut Käyttöoikeuden luovuttajan tuottamuksesta.

12. Toiminnan keskeytyminen

Mikäli toiminnan harjoittaminen Tiloissa estyy muusta kuin käyttöoikeuden saajasta aiheutuvasta syystä, ei käyttöoikeuden saajalla ole oikeutta korvaukseen. Selvyyden vuoksi todetaan, että em. korvaukseen ei ole oikeus myöskään tilanteissa, jossa syy johtuu käyttöoikeuden saajasta. Käyttöoikeuden luovuttaja ei vastaa toiminnan keskeytymisestä aiheutuneesta vahingosta käyttöoikeuden saajalle tai kolmannelle taholle, ellei toiminnan keskeytyminen ole johtunut käyttöoikeuden luovuttajan tahallisuudesta tai merkittävästä tuottamuksellisuudesta.

Mikäli toiminnan harjoittaminen estyy Tiloissa, Sopijapuolet pyrkivät yhteisymmärryksessä välittömästi selvittämään ja järjestämään korvaavia Tiloja käyttöoikeuden saajalle. Käyttöoikeuden luovuttajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta järjestämään tai esimerkiksi vuokraamaan/remontoimaan markkinoilta korvaavia tiloja. Toiminnan keskeytyminen todetaan Sopijapuolten yhteisessä katselmuksessa.

13. Vakuutukset

Käyttöoikeuden saaja vakuuttaa Tiloissa olevan omistamansa irtaimen omaisuuden ja pitää vakuutukset voimassa sopimussuhteen voimassaoloajan.

Käyttöoikeuden luovuttaja vakuuttaa Tiloissa olevan oman omaisuutensa sekä Tiloihin liittyvät rakennukset / rakennelmat ja pitää vakuutukset voimassa sopimussuhteen voimassaoloajan.

14. Tilat sopimussuhteen päättyessä

Sopimussuhteen päättyessä pidetään Tiloissa Sopijapuolten yhteinen katselmus. Katselmuksessa mahdollisesti todetut sellaiset puutteellisuudet ja viat, jotka eivät johdu luonnollisesta / tavanomaisesta kulumisesta, on käyttöoikeuden saajan välittömästi korjattava. Jos käyttöoikeuden saaja on asentanut Tiloihin kilpiä tai mainostauluja, käyttöoikeuden saajan on sopimusajan päätyttyä korjattava tästä aiheutuvat jäljet ja vahingot käyttöoikeuden luovuttajan hyväksymällä tavalla. Sopimussuhteen päättyessä käyttöoikeuden saajan on käyttöoikeuden luovuttajan niin vaatiessa purettava ja siivottava Tiloihin rakentamansa laitteet ja rakennelmat kustannuksellaan.

Käyttöoikeuden luovuttaja on oikeutettu käyttöoikeuden saajan kustannuksella suorittamaan tämän sopimuskohdan mukaiset puhdistus-, korjaus-, purku- ja siivoustyöt, mikäli käyttöoikeuden saaja laiminlyö tämän velvollisuutensa.

15. Sopimuksen muutokset

Sopijapuolet voivat muuttaa tätä Sopimusta kirjallisesti, muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat Sopijapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet Sopijapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

16. Sopimuksen julkisuus

Käyttöoikeuden luovuttajalla on oikeus harkintansa mukaan julkistaa käyttöoikeuden saajan nimi ja sopimusajan pituus.

17. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Mahdolliset sopimuserimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla Sopijapuolten välillä. Mikäli Sopijapuolten väliset neuvottelut eivät johda Sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen, käsitellään erimielisyydet vuokralaisen ja vuokralaisen omistajien edustajien välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvottelut eivät johda Sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen vuokralaisen ja vuokralaisen omistajienkaan välisissä neuvotteluissa, ratkaistaan erimielisyydet ensimmäisenä oikeusasteena Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

18. Sopimukseen sovellettava laki

Tähän Sopimukseen ja sen tulkintaan sovelletaan Suomen lakia.

Allekirjoitukset

Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu.

Tätä Sopimusta on laadittu kaksi (2) samansanaista kappaletta, yksi (1) kummallekin Sopijapuolelle.

Kaarea Oy

Miika Markkanen
toimitusjohtaja

**Turun kaupunki / Kasvatuksen ja
opetuksen palvelukokonaisuus**

Timo Jalonen
kasvatus- ja opetusjohtaja

Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut (diaari 10532-2022)

Liite 8 Vastuunjakotaulukot

Tuotantoprosessin vastuujako

Vastuualue	Palveluntuottaja	Tilaja	Kuvaus
Keittiötilat			
Tilavuokra		x	Käyttöoikeussopimus.
Kiinteistön jäteasema		x	
Biojätteen keräysastiat keittiössä	x		
Biojättekulut (ruokapalveluista tuleva biojäte)		x	
Palveluntuottajan erityisjätteet	x		
Palveluntuottajan vaaralliset jätteet	x		
Palveluntuottamiseen tarvittavat sopimukset			
Kilpailuttaminen	x		Palveluntuottaja kilpailuttaa palveluntuottamiseen tarvittavat liitännäissopimukset; mm. elintarvikkeet, aterialkuljetukset, keittiön pesuaineet, pehmopaperit, kertakäyttö- ja pakkaustarvikkeet.
Reklamointi liitännäissopimusten toimittajille	x		Palveluntuottaja reklamoi tavaran/palvelun toimittajille
Reklamoinnista raportointi tilaajalle	x		Välittömän lisäksi sopimuksen seurantakokouksissa

Sopimusseuranta liitännäissopimusten osalta	x		Palveluntuottaja seuraa, että toimitaan sopimusten mukaisesti. Palveluntuottaja raportoi vuosittain vastuullisuuskriteerien tilanteen Tilaajalle. Raportoinnin mallia kehitetään yhteistyössä.
Ruokapalvelun tuottamisessa tarvittavat sopimukset ja niiden sopimushallinta (esim. kuljetus, elintarvike, tarvike jne)	x		Palveluntuottaja seuraa, että toimitaan sopimusten mukaisesti. Palveluntuottaja raportoi vuosittain vastuullisuuskriteerien tilanteen Tilaajalle. Raportoinnin mallia kehitetään yhteistyössä.
Kuljetussopimukset ja kuljetuskustannukset (valmistuskeittiön ja palvelukeittiön tai jakelukeittiön välillä)	x		Palveluntuottaja seuraa, että toimitaan sopimusten mukaisesti. Palveluntuottaja raportoi vuosittain vastuullisuuskriteerien tilanteen Tilaajalle. Raportoinnin mallia kehitetään yhteistyössä.
Väistöistä johtuvat kuljetuskustannukset (tilanteissa jossa kuljetusten määrä ei muutu)	x		
Ylimääräiset kuljetuskustannukset	x		esim. keittiön toiminnasta johtuvat unohdukset
Ylimääräiset kuljetuskustannukset		x	Väistökohteet tai muut toiminnan muutoksista johtuvat kuljetukset esim. aamupuurokuljetukset
Sähkö- ja vesikustannukset tiloissa, joissa on mittarointi		x	
Sähkö- ja vesikustannukset tiloissa, joissa ei ole mittarointia.		x	
Ruokasali			
Ruokasalin tilavuokra		x	
Tilojen vuokraus ulkopuolisille		x	

Tuolit ja pöydät		x	
Astiat ja ruokailuvälineet	x	x	Sopimussyhteyshenkilö tai Tilaajan edustaja voi tarvittaessa katselmoida ruokailuvälineet ja tarvikkeet ja mikäli ne eivät ole siistejä, ovat merkittävästi eri parisia/kolhiintuneita tai epäsiistejä, voi Tilaaja huomauttaa asiasta Palveluntuottajaa kirjallisesti (esimerkiksi sähköpostitse sopimussyhteyshenkilölle).
Tarjottimet	x	x	Sopimussyhteyshenkilö tai Tilaajan edustaja voi tarvittaessa katselmoida ruokailuvälineet ja tarvikkeet ja mikäli ne eivät ole siistejä, ovat merkittävästi eri parisia/kolhiintuneita tai epäsiistejä, voi Tilaaja huomauttaa asiasta Palveluntuottajaa kirjallisesti (esimerkiksi sähköpostitse sopimussyhteyshenkilölle).
Ruokailussa tarvittavat kertakäyttöastiat	x		Palveluntuottaja vastaa yksiköissä tarvittavien kertakäyttöastioiden hankinnasta, vaikka tarve olisi Tilaajan laitteiden rikkoontumasta johtuva. Mikäli laitteiden rikkoutumisesta johtuva kertakäyttöastioiden käyttö jatkuu yli kaksi viikkoa, saa Palveluntuottaja veloittaa kustannukset Tilaajalta. Asiasta on sovittava etukäteen sopimussyhteyshenkilön kanssa.
Ruokasalissa käytettävät ottimet ja muu ruoantarjoilussa tarvittava pienirtaimisto	x		
Kertakäyttöastiat ja tarvikkeet, ateriaan kuuluvat lautasliinat (ruokasalissa, yksiköissä ja kokoustarjoiluissa)	x		
Pöytäliinat ym. tekstiilit	x		

Ruokasalin koristeet esimerkiksi juhlapyyhinä ja teemoihin liittyen	x		
Salin koristelut ja liinoittaminen	x		
Dieettimerkinnät näkyvissä ruokasalissa	x		
Laiteluettelon ulkopuoliset vitriinit ja tuottajan tarvitsemat kalusteet (esim. leipäpöydät, salaattibuffat, tms.). Mikäli laite tarvitsee sähkö/viemäröintitöitä, tulee laitteiden tuominen ruokasaliin hyväksyttävä Tilaajalla	x		
ICT			
Puhelimet ja liittymät	x		
Kassajärjestelmät	x		
Tietokoneet, nettiliittymät	x		
Ruokapalveluiden tuottamiseen tarvittavat ICT-laitteet ja ohjelmistot	x		
2. asteen opiskelijoiden aterioiden rekisteröimisessä tarvittavat välineet		x	

Keittiölaitteiden huolto			Palveluntuottajan on noudatettava laitteiden toimintaohjeita, joilla varmistetaan laitteiden oikeanlainen käyttö. Jos tulee korjauskuluja huolto-/toimintaohjeiden käyttämättä jättämisestä, ne tulevat Palveluntuottajan maksettavaksi. Palveluntuottajalla on vastuu vuosihuoltojen tilaamisesta Tilaajan ohjeiden mukaan ja varmistettava huolloille aikaikkuna. Tilaajalla on velvollisuus ohjeistaa Palveluntuottajaa huoltosopimukseen liittyvistä asioista esim. huoltosopimusten yhteyshenkilöistä jne. Huoltosopimukset ovat Tilaajan vastuulla.
Uunien kalkinpoiston tilaaminen vuosittain tai Tilaajan ohjeiden mukaan.	x		
Patapesukoneiden huollon tilaaminen vuosittain tai Tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.	x		
Astiahuolto			
- valmistuskeittiö	x		Tilaajan pyytäessä, Palveluntuottajan tulee pestä myös yksikön lasten esim. ruokalaput, mutta ei kosketa henkilökunnan kahvimukeja tai lasten vesipulloja.
- palvelukeittiö	x		Tilaajan pyytäessä, Palveluntuottajan tulee pestä myös yksikön lasten esim. ruokalaput, mutta ei kosketa henkilökunnan kahvimukeja tai lasten vesipulloja.
- jakelukeittiö		x	
Tarjoilulinjasto ja sen osat			
Lämmin ja kylmähauteet (lisävarusteineen)		x	
Neutraalilinjasto (lisävarusteineen)		x	
Tarjotin - ja välinevaunut, lautas- jne jakelimet		x	
Korijohdevaunut		x	
Astioiden palautusvaunut		x	
Maito- ja vesiannostelijat		x	
Roska-astiat jalustoineen	x		

Aterioiden ja välitystuotteiden kuljetus			
Aterioiden ja välitystuotteiden kuljetus ja poishaku, sisäkuljetukset		x	
Aterioiden ja välitystuotteiden kuljetus ja poishaku, ulkokuljetukset	x		Huom! Mikäli päiväkotiryhmä on eri rakennuksessa kuin missä ruoka valmistetaan, on kuljetus ja poishaku Palveluntuottajan vastuulla.
Ruoankuljetusastiat ja -laatikot	x		
Ruoankuljetusvaunut (nykyiset)		x	
Tuottajan ruoankuljetusvaunut	x		
Kuljetussuunnitelmien dokumentointi, ylläpito ja toimittaminen Tilaaajalle palvelukuvauksessa kuvatusti.	x		
Kuljetusten toteutumisen seuranta	x		
Tuotantoprosessi			
Aterioiden tilaaminen		x	
2.asteen ateriaoikeuden rekisteröinnissä tarvittavat laitteet ja ohjelmistot		x	
Erityisruokavalioiden syöttäminen ateriantilausjärjestelmään, varhaiskasvatus		x	
Erityisruokavalioiden syöttäminen ateriantilausjärjestelmään, koulut ja 2. aste	x		Yhdessä kouluterveydenhoidon kanssa. kts. Liite 5 Palvelunkuvaus.
Tuotannon suunnittelu ja toteutus	x		
Ruoan ja välitystuotteiden pakkaaminen ja toimitus osastoille/yksiköihin	x		
Kuljetusastioiden, -laatikoiden ja -vaunujen puhtaanapito	x		

Vastuu aterioista kuljetusten aikana (mm. ehjät ja siistit pakkaukset, lämpötilat säädösten mukaiset).	x		
Elintarvikkeiden hankinta käyttäen Palveluntuottajan sopimuksia	x		
Omavalvonta Palveluntuottajan tuotannossa ja ruokasalissa. Vastuu siirtyy ruoan luovuttamisen yhteydessä Tilaajalle (ruokailu ryhmissä/luokissa).	x		
Tuotantomäärien suunnittelu	x		
Vastuu ruoan riittävydestä	x		
Vastuu biojätteen ja hävikin mahdollisimman pienestä määrästä	x		
Ruokalistasuunnittelu sopimuksen ja ravitsemussuositusten mukaan	x		
Ruokalistan hyväksyminen palvelukuvauksen mukaisesti		x	
Ateriasisältösuunnittelu	x		
Annosteluohjeet	x		
Ravintosisällön tarkistaminen ravintoainelaskelmin eri ruokavalioista ja ravintosisältöjen raportointi sovitusti	x		
Ravitsemuksellisen laadun toteuttaminen ja ylläpitäminen	x		
Välitystuotteiden tilaaminen		x	
Välitystuotteiden toimittaminen tilausten mukaisesti	x		
Tuotekehitys	x		

Ruokapalveluiden kehittäminen yhteistyössä ja tarpeiden esilletuominen palvelun kehittämiseksi	x	x	
Elintarvikkeiden laatuvaatimusten toteuttaminen	x		
Henkilöstöhallinto ja siihen liittyvät veloitteet	x		
Yhteydenpito palvelukokonaisuuteen	x	x	
Mahdolliset laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmät	x		
Palveluntuottamisessa tarvittavat pesu- ja puhdistusaineet ja tarvikkeet	x		
Keittiöhenkilöstön työvaatteet ja keittiötekstiilit	x		
Palvelun arviointi ja kehittäminen (palveluntuottajan omaa toiminta)	x		
Laskutus toteutettuna palvelukuvauksen mukaisesti	x		
Sopimussyhteistyö			
Poikkeamista ilmoittaminen Tilaajalle palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti välittömästi, jotta poikkeaman haittavaikutukset voidaan minimoida	x		
Asiakastytyväisyyskyselyt palvelukuvauksen mukaisesti	x	x	
Sopimuksen mukainen raportointi	x		Tarkemmin sopimuksessa ja palvelukuvauksessa
Sopimuksen mukaisen raportoinnin kehittäminen	x	x	Tarkemmin sopimuksessa ja palvelukuvauksessa

Omistussuhteet valmistus- ja palvelukeittiöissä

Tilaaajan ja Palveluntuottajan vastuut käyttökustannuksista, tiloista ja laitteista

Kustannuslaji	Yksilöity	Palveluntuottaja	Tilaaaja
Koneet, laitteet ja kalusto (kiinteät)			
	Laiteluettelossa mainitut laitteet		X
	Uunit (johteikkoineen/johteikkovaunu)		X
	Astianpesukone (ilman koreja)		X
	Astianpesukoneen korit	X	
	Padat (lisävarusteineen)		X
	Liedet ja tasoliedet		X
	Kahvinkeitin (vesiverkkoon liitetty)		X
	Kylmäsäilytystilat (jää- ja pakastinkaapit, kylmiöt ja pakastinhuoneet)		X
	Kylmä- ja neutraaliviriinit	X	
	Jäähdytyskaapit		X
	Jäähdytyskoneet		X
	Pyykinpesukone	X	
Ruoankuljetus			
	Ruoankuljetusastiat ja -laatikot	X	
	Ruoankuljetusvaunut		X
	Mahdolliset tuottajan kuljetusvaunut	X	
Koneet, laitteet ja kalusto (irtain)			
	Vihannesleikkuri	X	
	Yleiskone iso lattiamalli		X
	Yleiskone pieni pöytämalli	X	
	Pesuainetynnyrien valuma-allas	X	
	Kahvinkeitin (ei vesiverkkoon liitetty)	X	
	Mikroaaltouuni	X	
	Kylmälevy	X	
	Lämpölevy	X	
	Tasoliesi (pieni, pöytämalli)		X
	Sekoitin /soseuttaja, ammattikäyttöön	X	
	Muut pienkoneet	X	
	Tasovaunut	X	X
	Lattiahoitokone	X	
	Kotitalousjääkaappi		X
	Kotitalouspakastin		X
	Lattiavaaka (vastaanottovaaka)		X
	RST-tasot		X
	Pakkauslaitteet ja materiaalit	X	
	Toimistokalusteet	X	
Pienirtaimisto			
	Vaaka, pöytämalli	X	
	Ruoanvalmistusastiat (GN-astiat, kattilat, veitset, leikkuulaudat yms.)	X	
	Roska-astiat jalustoineen	X	
	Muu pienirtaimisto	X	
	Ruokailuastiat ja välineet, esim. ruokailuvälineet, lautaset, mukit, lasit, jälkiruokakipot, kannet, tarjottimet jne).	X	
	Annostelussa tarvittavat välineet	X	

Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut (diaari 10532-2022)
Liite 8 Vastuunjakotaulukot

Ruokapalvelusopimuksen kustannusten vastuunjako

Ruokapalvelusopimuksen kustannusten vastuunjako	Vastaa sopimuksista	
	Palveluntuottaja	Tilaaaja
Keittiön tilavuokra		x
Elintarvikkeet	x	
Koulu- ja päiväkotiruokien ateriakuljetukset	x	
Keittiön pesu- ja puhdistusaineet	x	
Keittiötarvikkeet ja astiat sekä GN-astiat ja kuljetustarvikkeet	x	
Kertakäyttöiset astiat, aterimet, tuorekelmut, leivinpaperit, säilytys- ja pakkausmateriaalit sekä rasiensuljentalaitteiden kanssa yhteensopivat annosrasiat	x	
Puhelimet	x	
Palveluntuottajan tarvitsemat laitteet, ohjelmat, ohjelmistot ja verkot (ks. täsmennys raportoinnin osalta sopimuksen kohdasta "Valvonta ja sopimuseuranta")	x	
Henkilöstökustannukset	x	
Keittiöhenkilöstön työvaatteet ja -jalkineet sekä suojaimet (tavanomaiset suojaimet ja tartuntatautien ehkäisemistä varten tarvittavat suojaimet, suojavaatteet tai vastaavat)	x	
Keittiötekstiilit	x	
Pehmopaperit ja jätesäkit	x	
Ensiaputarvikkeet	x	
Suurkeittiölaitteet ja jakelukalusteet (tilaajan omistamat)		x
Suurkeittiölaitteiden huoltosopimukset ja -kustannukset		x
Pienkodinkoneet, kodinkoneet ja kuivauskaapit	x	
Jätehuoltosopimus		x
Keittiötilojen sähkön ja veden kulutuksen kustannukset		x

Siivouksen vastuunjako

Siivous ja puhdistus	Palveluntuottaja	Tilaaaja	Huomio
Keittiö			
Ruoanvalmistustilojen päivittäinen siivous	x		
Ruoanvalmistustilojen perussiivous	x		
- keittiön rasvasuodattimet, höyrykupu ja rasvakouru	x		Tilaaajan kiinteistönhoidolla tarpeen vaatiessa auttamisvelvollisuus (em. osien irrottaminen)
Keittiölaitteiden ja -koneiden päivittäinen hoito ja puhdistus	x		
Palveluntuottajan henkilökunnan sosiaalitoimien ja wc-tilojen ylläpitosiivous	x		
Palveluntuottajan henkilökunnan sos- ja wc-tilojen lattioiden perusp., sekä ikkunoiden pesu 1 x v	x		
Keittiön toimistotilan lattian ylläpito- ja peruspuhdistus	x		
Keittiön toimistotilan lattian peruspuhdistus 1 x v	x		
Siivoustekstiilien pesu	x		
Pyykinpesukone	x		
Ruokasali			
Tarjoilulinjastojen päivittäinen puhdistus, myös ulkopinnat	x		
Tarjoilulinjaston ympäriltä lattiat, mikäli tilaajan hoitama siivous on kyseisenä päivänä jo hoidettu	x		
Ruokasalin pöytien ja tuolien päivittäinen puhdistus	x		
Ruokasalin päivittäinen siivous (lattiat)		x	
Ruokasalin kunnossapito- ja perussiivoukset (1 x vuosi, sis. Ikkunat)		x	
Ruokailun aikana ruokasalin siisteydestä huolehtiminen	x		
Ruokasalien tehostettu siivous epidemia-aikana (esim. pöytien tehostettu pyyhkiminen ja otinten tehostettu vaihto)	x		
Ruokasalien käsiendesinfitoaineet, mahdollisesti tarjolla olevat maskit Tilaaajan henkilökunnalle ja maskeille tarvittavat roskikset.		x	
Ruokasalin käsipesupisteiden siivous ja saniteettitarvikkeiden täydennys		x (siivouksen palveluntuottaja)	
Ruokailun päätyttyä ruokasalin jälkisiivous:	x		
- mahdolliset roiskeet pinnoilta; lattiat seinät	x		
Astiapalautuksen linjasto ja sen ympäristö, myös jäteastiat	x		
- astiapalautuksen jättesäkit	x		



Erityisruokavalioiden ilmoittaminen kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuudessa

Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden ruokapalvelut
(10532-2022)

Liite 9 Erityisruokavalioiden ilmoittaminen

Erityisruokavalioiden ilmoittaminen

- Erityisruokavalioita on
 - Terveydelliset erityisruokavaliot
 - Vakaumukselliset erityisruokavaliot

Erityisruokavalioiden ilmoittaminen – terveydelliset ruokavaliot

- Terveystieteisiin (lääketieteellinen) syihin perustuviin erityisruokavalioihin (esim. ruoka-aineallergiat) vaaditaan **aina** lääkärin tai ravitsemusterapeutin todistus.
- Kouluterveydenhoitajat arvioivat oppilaiden erityisruokavalioiden tarpeen ja keräävät **terveydellisiin syihin** perustuvat erityisruokavaliotiedot yhteen.

Erityisruokavalioiden ilmoittaminen – vakaumukselliset ruokavaliot

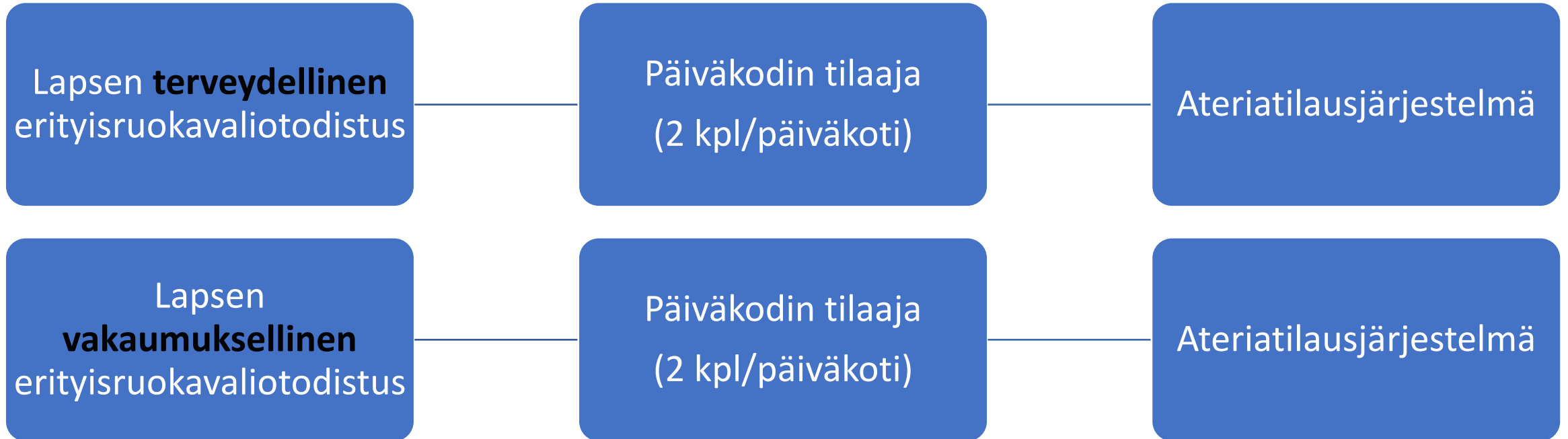
- Mikäli oppilas tarvitsee erityisruokavalion **vakaumukseen perustuvista (uskonnollinen/eettinen) syistä**, tulee oppilaan tai huoltajan täyttää ilmoitus vakaumukseen perustuvasta ruokavaliosta ja toimittaa se huoltajan allekirjoittamana luokanopettajalle/luokanvalvojalle.
- Vakaumuksellisten ruokavalioiden ruokavaliot toteutetaan ruokasuosituksesta poiketen seuraavasti: esimerkiksi sianliharuoka korvataan toisella liharuoalla, ei automaattisesti kasvisruokavaihtoehdolla, vaikka se olisi esimerkiksi ilmastosyistä perustelluin vaihtoehto.
- Erityisruokavalioiden ilmoittamiseen tarvittavat lomakkeet turku.fi-sivuilta:

[Erityisruokavaliot kouluissa ja varhaiskasvatuksessa | Turku.fi](https://turku.fi/erityisruokavaliot-kouluissa-ja-varhaiskasvatuksessa)

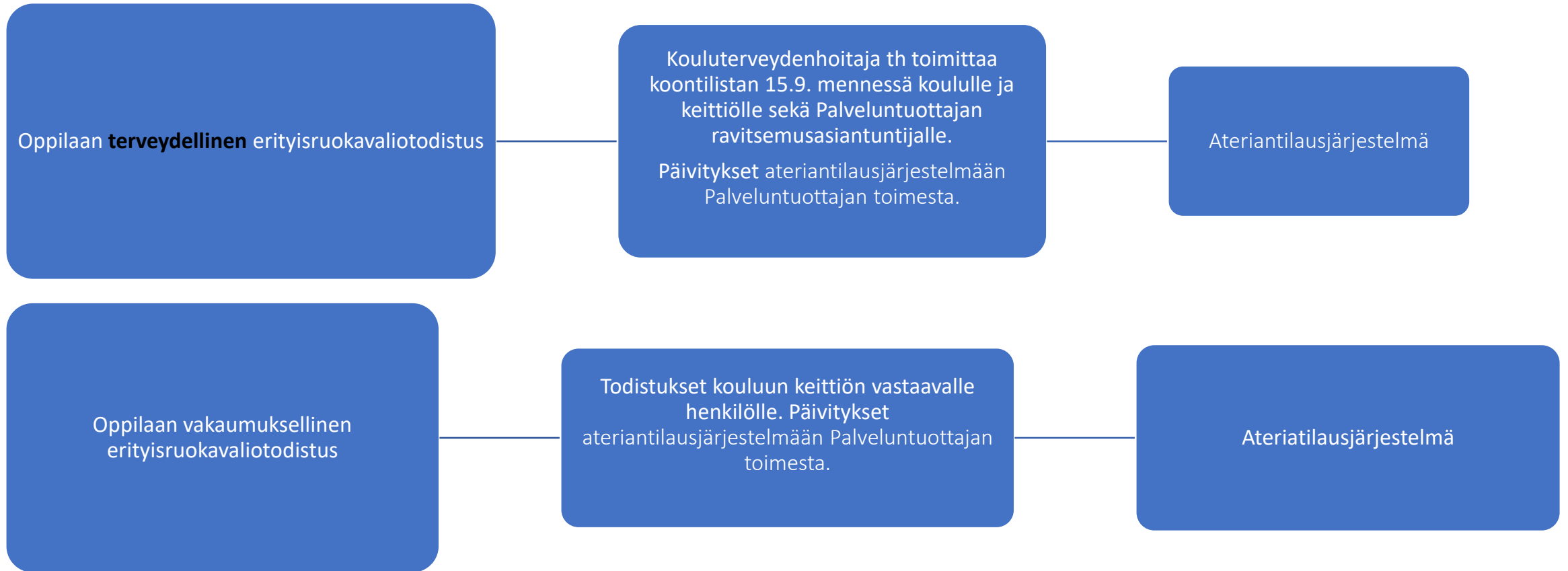
Erityisruokavalioiden ilmoittaminen – henkilökunnan erityisruokavaliot

- Myös aikuisten (=henkilökunnan) erityisruokavalioiden tulee perustua terveydelliseen (lääketieteellinen) tai vakaumukselliseen (uskonnollinen/eettinen) syyhyn.
- Erilaisia elämäntapadieettejä ei lueta erityisruokavalioiksi.
- Myös henkilökunnan erityisruokavaliot tulee huomioida ateriatilauksissa!

Ateriatarilaus, päiväkodit



Ateriailaus, koulut



TAI:ssa ja lukioissa opiskelijat ilmoittavat ruokavaliot suoraan palveluntuottajalle.

Nimen käyttö ruokatilauksissa

- Huom!
Jos vakaamuksellinen on myös terveydellinen = lapsen **nimi** on se millä tieto pitää yhdistää!
Kouluth toimittaa terveydellisen ruokavaliotiedon
- Huom!
Yhdistelmät (esim. gluteeniton + allergiat ja niiden muuttaminen) = lapsen **nimi** on se millä tieto pitää yhdistää!



Tilaaminen



- Yks: G, kala, kananmuna, laktoositon,
Lisätiedot: vadelma, Ville-Petteri 1 C
- Jos samalla luokalla useampi samanniminen, lisätään luokan lisäksi sukunimen ensimmäinen kirjain.
- Jos lapsi muuttaa, poistetaan ruokatilaus.
- Hyvin yksilöllisissä toimitetaan lista keittiölle.

Muutosten tekeminen ateriatilauksiin (terveydelliset)

- Kouluterveydenhoitajalle tuodaan todistus
- Kouluterveydenhoitaja päivittää koontilistan ja muutos merkitään listaan selvästi (esim. korostuskynällä)
- Päivitetty lista viedään kouluun rehtorille ja keittiöön
- Palveluntuottaja tekee erityisruokavaliomuutoksen ateriatilausjärjestelmään

Muutosten tekeminen ateriatilauksiin (vakaumukselliset)

- Vanhemman allekirjoittama ilmoitus toimitetaan koululle. Koulun edustama henkilö (esim. vastuopettaja) toimittaa ilmoituksen koulun keittiöön.
- Palveluntuottaja tekee muutoksen ateriatilausjärjestelmään

Koontilistat

- Terveysthuolto tekee koulukohtaiset erityisruokavaliolistat.
- Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija koostaa ja raportoi erityisruokavalioiden esiintyvyydestiedot vuosittain.

Erityisruokavalioiden ilmoittaminen – tiedote huoltajille Wilmaan, uusi tiedote+erityisesti tulevat 1 lk+viestinä

Jos oppilas tarvitsee erityisruokavaliota terveydellisistä syistä, tulee huoltajan toimittaa hoitavan lääkärin lausunto kouluterveydenhuoltoon 'Selvitys terveydellisestä erityisruokavaliosta'-kaavakkeella **ensimmäisen kouluviikon aikana**. Pysyvät ja toistaiseksi voimassa olevat erityisruokavaliot (esimerkiksi keliakia) ilmoitetaan tarpeen toteamisen jälkeen ja selvitys toimitetaan uudelleen koulun vaihtuessa.

Määräaikaisista erityisruokavaliosta (kuten vaikeaoireiset ruoka-aineallergiat) selvitys toimitetaan joka lukuvuoden alkaessa tai lääkärin määrittämän todistuksen voimassaolon päätyttyä (uusi ajantasainen selvitys). Huoltajien tulee ilmoittaa koulun terveydenhoitajalle lapsen erityisruokavalioiden mahdollisista muutoksista.

Kasvisruokavalioiden ja vakaumuksellisten ruokavalioiden ilmoittamiseen on oma lomake, johon linkki alla. Selvitys toimitetaan luokanopettajalle tai luokanohjaajalle.

Lomakkeet:

Selvitys terveydellisestä erityisruokavaliosta:

<https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/erityisruokavalioselvityskoululaiset.pdf>

Selvitys kasvisruokavaliosta ja vakaumukseen perustuvasta ruokavaliosta:

https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/turun_kaupunki_erityisruokavalioilmoitus.pdf

Lisätietoja kouluruokailusta:

<https://www.turku.fi/paivahoito-ja-koulutus/perusopetus/peruskoulut-ja-palvelut/ruokailu-ja-ruokalistat-0>

Tilausrytmi, arkipäivät

Automaatti tekee tilauksen jatkuvana aina 5 päivää eteenpäin

Ateriantilaukseen tarvittavat muutokset tulee tehdä kaksi vuorokautta aikaisemmin, esim. maanantaina klo 10.00 mennessä tehdään ateriantilauksen päivitys keskiviikolle.

Tilausjärjestelmän sulkuajan (kts. edellinen kohta) jälkeen erityisruokavalioihin tarvittavat muutokset tehdään soittamalla keittiöön (huom! tässä kohtaa ei voi enää tehdä esim. kokonaismäärämuutoksia).

Tilausjärjestelmän sulkuajan jälkeen tehdyt muutokset lisätään laskutukseen palveluntuottajan toimesta.


Vuorohoito toimii samalla rytmillä. Lisäykset soittamalla keittiöön.

Tilausrytmi, vuorohoito, viikonloput

Viikonlopun ateriatilaus tulee tehdä keskiviikkoon klo 10.00 mennessä



Tilausjärjestelmän sulkuajan (kts. edellinen kohta) jälkeen erityisruokavalioihin tarvittavat muutokset tehdään soittamalla keittiöön (huom! tässä kohtaa ei voi enää tehdä esim. kokonaismäärämuutoksia).



Tilausjärjestelmän sulkuajan jälkeen tehdyt muutokset lisätään laskutukseen palveluntuottajan toimesta.

Huomioita

- Keittiö ottaa tilaukset päivittäin järjestelmästä, eli muutokset huomioidaan päivittäin.
- Vuorohoitopäiväkotien johtajien tunnukset voidaan tarvittaessa asettaa voimaan pysyvästi.

Varhaiskasvatus:

Kiertävien lastentarhanopettajien ja erityislastentarhaopettajien ateriatilaukset

- Kustannus kirjautuu ruokailupaikalle.
- Kiertävät lastentarhanopettajat hoitavat itse ateriatilauksen (aluepäälliköiden alaisuudessa).
- Varhaiskasvatuksen erityisopettajat tilaavat itse ateriansa (esimies erityispalvelupäällikkö).

Koulut:

Kouluterveydenhoitajien, psykologien ja kuraattorien ruokailu

- Kouluterveydenhoitajat, psykologit ja kuraattorit hoitavat itse ateriatilauksen valmistavaan keittiöön ja maksavat ateriat lounaslipuilla.



Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022

Hallintopolitiikka

Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2022:23

Valtiovarainministeriön julkaisuja 2022:23

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

JYSE-ehdot, huhtikuu 2022

Valtiovarainministeriö Helsinki 2022

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Valtiovarainministeriö

CC BY-NC-ND 4.0

ISBN pdf: 978-952-367-091-4

ISSN pdf: 1797-9714

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2022

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022

Valtiovarainministeriön julkaisuja 2022:23		Teema	Hallintopolitiikka
Julkaisija	Valtiovarainministeriö		
Yhteisötekijä	Valtiovarainministeriö		
Kieli	suomi	Sivumäärä	30

Tiivistelmä

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE) ovat valtiovarainministeriön ylläpitämiä sopimusehtoja. Ehdossa on huomioitu hankintalain sopimuksille asettamat vaatimukset siinä määrin kuin se yleisissä ehdoissa on mahdollista. Yleiset sopimusehdot on tarkoitettu käytettäväksi hankintayksiköiden ja toimittajien välisissä hankintasopimuksissa vakiosopimusehtoina. Yleisillä sopimusehdoilla voidaan täydentää varsinaisen hankintasopimuksen ehtoja.

Sopimusehdot on laadittu erikseen tavaroille ja palveluille:

- JYSE 2014 TAVARAT (huom. huhtikuun 2022 päivitysversio)
- JYSE 2014 PALVELUT (huom. huhtikuun 2022 päivitysversio)

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot ovat laajasti käytössä. Sopimusehtojen laajan käytön on katsottu osaltaan johtaneen siihen, että julkisissa hankinnoissa palvelujen ja tavaroiden tarjoajilla on yleisesti tiedossa ne ehdot, joita julkisten hankintojen osalta sopimuksissa noudatetaan.

Asiasanat hallintopolitiikka, hankinta, hankintamenettely, sopimusehdot, julkiset hankinnat

ISBN PDF	978-952-367-091-4	ISSN PDF	1797-9714
-----------------	-------------------	-----------------	-----------

Julkaisun osoite <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-091-4>

Allmänna avtalsvillkor för offentlig upphandling av tjänster JYSE-villkor, april 2022

Finansministeriets publikationer 2022:23		Tema	Förvaltningspolitiken
Utgivare	Finansministeriet		
Utarbetad av	Finansministeriet		
Språk	finska	Sidantal	30

Referat

Finansministeriet svarar för de allmänna avtalsvillkoren för offentlig upphandling (JYSE). I villkoren beaktas de krav som upphandlingslagen ställer på kontrakt i den mån det är möjligt i fråga om allmänna villkor. De allmänna avtalsvillkoren är avsedda att användas som standardavtalsvillkor i upphandlingskontrakt mellan upphandlande enheter och leverantörer. De allmänna avtalsvillkoren kan komplettera villkoren i det egentliga upphandlingskontraktet.

Det finns separata avtalsvillkor för varor och tjänster:

- JYSE 2014 VAROR (obs. den uppdaterade versionen från april 2022)
- JYSE 2014 TJÄNSTER (obs. den uppdaterade versionen från april 2022)

De allmänna avtalsvillkoren för offentlig upphandling används i stor utsträckning. Detta anses ha bidragit till att de som tillhandahåller tjänster och varor allmänt känner till de villkor som iakttas i avtalen vid offentlig upphandling.

Nyckelord förvaltningspolitiken, upphandling, upphandlingsförfarande, avtalsvillkor, offentlig upphandling

ISBN PDF 978-952-367-091-4 **ISSN PDF** 1797-9714

URN-adress <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-091-4>

General Terms of Public Procurement in Service Contracts JYSE terms, April 2022

Publications of the Ministry of Finance 2022:23		Subject	Governance Policy
Publisher	Ministry of Finance		
Group author	Ministry of Finance		
Language	Finnish	Pages	30

Abstract

The General Terms of Public Procurement (JYSE) are contract terms maintained by the Ministry of Finance. The terms take into account the contractual requirements laid down in the Act on Public Procurement and Concession Contracts to the extent possible in general terms. The general terms are intended to be used as standard contract terms in procurement contracts between contracting entities and suppliers and service providers. The general terms can be used to supplement the terms of the procurement contract itself.

Separate terms have been drafted for supplies and services:

- JYSE 2014 SUPPLIES (note updated version of April 2022)
- JYSE 2014 SERVICES (note updated version of April 2022)

The general terms of public procurement are used extensively, which has contributed to suppliers and service providers being aware of the terms and conditions that are applied in public procurement.

Keywords governance policy, procurement, procurement procedure, contract terms, public procurement

ISBN PDF	978-952-367-091-4	ISSN PDF	1797-9714
-----------------	-------------------	-----------------	-----------

URN address <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-091-4>

Sisältö

Saatteeksi	7
1 JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita	9
2 Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)	12
1 Määritelmät	12
2 Yhteyshenkilöt	13
3 Alihankinta	13
4 Palvelun ominaisuudet	14
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus	15
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut	16
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö	16
8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus	17
9 Hinta ja hinnan muuttaminen	18
10 Maksuehdot	19
11 Vakuudet	20
12 Viivästyminen	20
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen	21
14 Ylivoimainen este	22
15 Vakuutukset	23
16 Vahingonkorvaus	23
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta	24
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa	25
19 Tilaajavastuu	26
20 Immateriaalioikeudet	27
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely	27
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio	29
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa	29
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki	29
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys	30

SAATTEEKSI

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehtoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomais-ten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavarahankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014.

JYSE 2014 ehtoja on tämän jälkeen päivitetty elokuussa 2016, jolloin päivityksessä huomioitiin hankintadirektiivien edellyttämät muutokset ennen uusien kansallisten hankintalakien voimaantuloa. Uusien kansallisten hankintalakien (1397/2016 ja 1398/2016) tultua voimaan vuoden 2017 alussa on JYSE 2014 ehtoja päivitetty huhtikuussa 2017 siten, että hankintalainsäädännön uudistus on huomioitu.

Ehtoja on päivitetty huhtikuussa 2022 siten, että Suomen viranomaisen, Euroopan unionin tai Yhdistyneiden kansakuntien kohdistamien pakotteiden vaikutukset huomioitiin erityis-tilanteesta johtuvana sopimuksen irtisanomisperusteena.

Näitä ehtoja voidaan edelleen vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Seuraavassa yhteenveto viimeisimmistä muutoksista.

JYSE 2014 PALVELUT – muutoshistoria

Muutosversio	Keskeisimmät muutokset
Elokuu 2016 / Päivitysversio	<p>1.13 Lisätty siirtymäkauden ajaksi määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta</p> <p>3.3 Lisätty palveluntuottajalle velvollisuus ilmoittaa tietoja tilaajan tiloissa käyttämistään alihankkijoista</p> <p>3.7 Velvollisuus vaihtaa alihankkijaa, viittaukset</p> <p>6.5 Rikosrekisterin toimittamisvelvollisuus (siirtymäajalla)</p> <p>9.7 ja 9.8 Hinnanmuutosehtojen selkeyttäminen</p> <p>18.1 Sopimuksen päättäminen, poissulkemisperuste</p> <p>18.3 Viittaukset korjattu</p> <p>18.4 Hankintasopimuksen irtisanominen, olennainen sopimusmuutos</p> <p>18.5 Hankintasopimuksen irtisanominen, vakavat rikkeet</p> <p>18.6 Viittaukset korjattu</p>
Huhtikuu 2017 / Päivitysversio	<p>1.13 Poistettu kohta, jossa oli siirtymäkauden ajaksi lisätty määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta</p> <p>3.7 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin</p> <p>6.5 Poistettu</p> <p>10.1 Laskutusmuodoksi verkkolasku</p> <p>10.2 Poistettu erilainen maksuaika verkko- ja paperilaskulla</p> <p>18.1 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin</p> <p>18.5 Sanamuotoa täsmennetty</p>
Huhtikuu 2022 / Päivitysversio	<p>1.13 Lisätty pakotteen määritelmä</p> <p>3.7 Lisätty pakotteet alihankkijan vaihtamisperusteeksi</p> <p>18.1 Lisätty Suomen viranomaisen, EU:n tai YK:n pakotteet irtisanomisperusteeksi</p>

1 JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.

Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei

toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntyyn tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuhteen päättymisen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

Pientoimitus- ja laskutuslisät

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Vahingonkorvaus

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömillä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

Virheilmoitus ja reklamaatioaika

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.

2 Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

1 Määritelmät

1.1 Alihankkija

Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

1.2 Hankintasopimus

Tilaaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.

1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto.

1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

1.8 Palveluntuottaja

Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

1.9 Sopimussakko

Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

1.10 Tilaaja

Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.

1.11 Viivästyssakko

Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.

1.12 Virhe

Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

1.13 Pakote

Pakotteella tarkoitetaan Suomen viranomaisen, Euroopan unionin tai Yhdistyneiden kansakuntien asettamaa pakotetta.

2 Yhteyshenkilöt

2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja palveluntuottaja käyttää siihen alihankkijoita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa.

Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

3.4 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

3.5 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resurssiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste tai Euroopan unionin (EU) tai Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kohdistama pakote taikka Suomen viranomaisen asettama pakote tai varojen jäädyttämis päätös, vaikka peruste olisi syntynyt tai pakote asetettu vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankinta- sopimuksen sopimusveloitteiden täyttämistä.

5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen

tuloksien raportoimista tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.

6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.

7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättämään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.

7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuojaa-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.

7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisiin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.

7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.

8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

9 Hinta ja hinnan muuttaminen

9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisää.

9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.

9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Palveluntuottajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.

9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa palvelun hintaa seuraavien edellytysten täytyessä:

- Hinnanmuutos perustuu palvelun yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi hankintasopimuksen mukaisen palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu palveluntuottajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnanmuutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

9.8 Tilaajalla on vastaava oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnanmuutosta kohdassa 9.7 mainittujen edellytysten täytyessä. Tilaajan on toimitettava hinnanmuutos-ehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnanmuutoksesta. Tilaajan on pyydettyessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

9.9 Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

10 Maksuehdot

10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa verkkolaskulla.

10.2 Verkkolasku eräännyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.

10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.

10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen veloitteiden täyttämisen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olematon. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.

10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

11 Vakuudet

11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään velvoitteiden täyttämässä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.

11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.

11.3 Jos palvelun suoritusajaisesta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakavaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.

11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

12 Viivästyminen

12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästyistä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelun suorittamisajan kohta niin pian kuin mahdollista.

12.2 Palvelun viivästyminen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroiden ja palveludokumentaation viivästyminen.

12.3 Jos palvelu viivästynee palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla

palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.

12.5 Tilaajalla on viivästyksen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.

12.8 Tilaajalla on oikeus pidättää viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

13.3 Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on

oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusveloitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästyksset ovat toistuvia.

13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkautuessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti lasketuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

13.9 Tilaajalla on oikeus pidättää virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

14 Ylivoimainen este

14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytyminen, lakko tai muu työselkkäus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

14.3 Jos sopimusveloitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusveloitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

15 Vakuutukset

15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

16 Vahingonkorvaus

16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvaukseen hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.3 Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.

16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.

16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä

hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määritettäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.

16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaajaa kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.

17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän

korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuul-
luksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suo-
rittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana,
palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvaus-
vastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen
suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaa-
jalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta
tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.

17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella veloitettu maksa-
maan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuotta-
ja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palve-
luntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut
ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.

17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen
ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos
tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on
velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.

17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen
vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.

17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen
vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä
tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi
kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen anta-
mista tuomioistuimelle.

17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia
vastuunrajoituksia.

18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palvelun-
toimittajaa rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen
poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun
lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen pois-
sulkemisperuste tai Euroopan unionin (EU) tai Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kohdis-
tama pakote taikka Suomen viranomaisen asettama pakote tai varojen jäädyttämiss päätös,
vaikka peruste olisi syntynyt tai pakote asetettu vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämistä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

18.3 Ennen irtisanomista kohdan 18.1 tai 18.2 perusteella tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

18.4 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos hankintasopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

18.5 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos hankintasopimusta ei olisi voinut tehdä palveluntuottajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuimien on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut tilaajan rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

18.6 Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen kohtien 18.1, 18.2, 18.4 tai 18.5 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetken mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

19 Tilaajavastuu

19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvitysvastuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että eräntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetkeen mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

20 Immateriaalioikeudet

20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilaajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilaajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimuksiin tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksista koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien

tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisäätteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.

21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuottaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.

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

21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin

käyttää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.

21.12 Tässä luvussa tarkoitetut veloitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio

22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajan kohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.

23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

24 Erimielisyydet ja sovellettava laki

24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO
Puhelin 0295 160 01
vm.fi

ISSN 1797-9714 (pdf)
ISBN 978-952-367-091-4 (pdf)

Huhtikuu 2022