

Sopimus Keskitetyn asiakaspalvelupisteen tilakartoituksen toteuttamisesta

Sopijapuolet

Turun kaupunki (jäljempänä kaupunki)
Y-tunnus: 0204819-8
PL 355
20101 TURKU
Yhteyshenkilö: Sari Kinnunen

Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela)
Y-tunnus: 0246246-0
PL 450, 00056 KELA
Yhteyshenkilö: Anne Piironen/Tina Söderman

1. Sopimuksen peruste

Sopimus perustuu Turun kaupungin ja Kelan yhteiseen tahtotilaan toteuttaa yhteinen Keskitetty asiakaspalvelupiste. Asiakaspalvelupisteen toteutuksen edellytyksenä on, että sopijaosapuolet saavat yhteisesti sovittua tarveselvityksen sisällöstä, tämän mukainen tila löytyy sekä tilan vuokratustannukset ovat kaikkien osapuolien hyväksymät.

Kelan toimitilayksikkö allekirjoittaa tämän sopimuksen. Vuokrasopimuksen Kela solmii suoraan vuokranantajan kanssa johtuen kelan alv. -käsittelystä.

2. Sopimuksen tavoite ja tarkoitus

Tämän sopimuksen tarkoituksena on osapuolten kesken sopia sitoutumisesta hankkeeseen, jossa etsitään sopivaa tilaa, johon voidaan toteuttaa yhteinen keskitetty asiakaspalvelupiste. Palvelupisteeseen sijoitetaan kaupungin asiointi- ja asiantuntijapalveluita sekä Kelan Läntisen asiakaspalveluyksikön asiakaspalvelu.

Tällä sopimuksella sovitaan, että kaupunki hoitaa kohdassa 3 luetellut tehtävät. Kukin osapuoli osallistuu omien toimintojensa kuvaamiseen, tilatarpeen määrittelyyn ja tiloihin kohdistuvien teknisten ja laadullisten määritysten tekemiseen. Kaupunki kokoaa materiaalista kokonaisuuden (tarveselvityksen), jonka avulla hoitaa tilakartoituksen.

3. Sopimukseen sisältyvät palvelut ja tehtävät

Tähän sopimukseen sisältyvät palvelut ja tehtävät ovat kaupungin osalta:

- projektin koordinointi
- tarvekartoitus
- palvelumuotoilu
- tilaohjelman laadinnasta yhteistyössä sopijapuolten kanssa
- tilahankintaan liittyvä markkinakartoitus käyttämällä kaupungin kilpailutettua kiinteistövälittäjää
- tilahankintaan liittyvä neuvottelumenettely tai kilpailutukset
 - o vuokratarjoukset pyydetään porrastetusti 5-, 7- ja 10 -vuoden sopimuskausille
- sisustussuunnitelma ja kalusteratkaisut
- vastata tilaan tarvittavista yleisistä it-järjestelmien suunnittelemisesta ja yhteisen verkkotoiminnan resurssien riittävydestä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa
- muut tilaan liittyvät tekniset suunnitelmat ja ratkaisut

Kaupungilla on neuvotteluvollisuus muiden sopimusosapuolien kanssa kaupungin järjestelyvastuulla olevien merkittävien seikkojen osalta sekä merkittäviin kustannuksiin liittyvien asioiden osalta.

Yleiset sopimusosapuolen tehtävät:

- jokainen toimija vastaa osaltaan tarvitsemansa erityisen it-verkon asentamisesta ja kustannuksista,
- Jokainen toimija vastaa osaltaan omien erikoisratkaisujen kustannuksista
- Kela solmii vuokrasopimuksen suoraan päävuokranantajan kanssa

4. Aikataulu

Hanke toteutetaan siten, että tilat olisivat mahdollisuuksien mukaan käyttöön otettavissa kesällä 2019. Mahdollinen aikataulun muutos ei kuitenkaan aiheuta sopimuksen raukeamista.

5. Erilliset sopimukset

Lopullisesta tai muuten sitovasta liikehuoneiston vuokrasopimuksesta ja siihen liittyvistä palveluista ja niiden hankinnasta sovitaan erillisellä sopimuksella.

6. Selvitystyöhön liittyvien kustannusten veloituksen periaatteet

Kansalaisten keskitettyyn asiakaspalvelusteeseen liittyvät kustannukset tullaan jakamaan henkilöstön suhteessa kaupungin, kelan ja maistraatin välillä. Kokonaishenkilöstömäärä on noin 70, jonka perusteella jakoperusteiden arvioitu jakauma on seuraava; kaupunki osuus prosentteina on 70 ja Kela 30.

Ennen tämän sopimuksen allekirjoittamista on sopimusosapuolten yhteisellä päätöksellä sovittu hankittavaksi asiakaslähtöinen palvelumuotoilu hyödyntäen kaupungin kilpailutettua muotoilumenetelmien ja asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalveluiden puitejärjestelyä. Puitejärjestelyn sisällä suoritettavassa minikilpailutuksen palveluntuottajaksi valittiin Etnografinen tutkimustoimisto Kenno Oy. Tarjouksen kokonaishinta oli 19.800 € (alv 0 %). Tämä kustannus jaetaan osapuolten kesken edellä esitetyn kustannusjaon mukaisesti.

Turun kaupunki on tehnyt kilpailuttamisen jälkeen sopimuksen toimitilojen kiinteistö- sekä vuokraväilyksien konsultointipalveluista Toimitilavälitys RHG Oy:n kanssa. Tilojen kartoittamisessa asiakaspalvelupisteelle soveltuvien tilojen löytämiseksi tilojen vuokratarjouskilpailutusta varten käytetään sopimuksen konsultointityölle sovittua tuntihintaa 50 €/tunti, joka sisältää kaikki palveluntuottajan kulut. Toimitilavälitys RHG:n käytöstä on sovittu yhteisesti sopimusosapuolten kesken ennen tämän sopimuksen allekirjoittamista.

Edellä mainittujen palveluhankintojen lisäksi on sopimusosapuolten yhteisellä päätöksellä sovittu hankittavaksi arkkitehti laatimaan alustava aulatilojen tilankäyttösuunnitelman, jonka pohjalta pystytään arvioimaan palvelupisteen suuntaa-antava aulatilan koko. Kustannus arkkitehdin työlle on 4.180 € (alv 0 %).

7. Maksuehdot

Tämän sopimuksen mukaisien tehtävien suorittamisesta kohdassa 6 esitetyt kustannukset kaupunki perii kertasuoritteena sopimusosapuolilta kohdassa 6 määritellyn jaon mukaisesti, kun tilakartoitus on valmistunut.

8. Sopimuksen voimassaolo

Kela hyväksyy osaltaan kyseessä olevan sopimuksen allekirjoituksellaan. Sopimus astuu voimaan kaupunginhallituksen myönteisen päätöksen jälkeen kaupungin allekirjoitettua sopimuksen osaltaan.

9. Raukeamisedot

Mikäli hankkeelle ei löydy tarkoituksenmukaista tilaa, vuokrataso todetaan liian korkeaksi tai on olemassa muu riittävä syy, tilakartoitus voidaan todeta päättyneeksi ja osapuolet maksavat kustannukset kohdan 6 mukaan toteutuneiden kustannusten mukaan.

10. Päiväys ja allekirjoitus

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) yhtäpitävää kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

TURUN KAUPUNKI

KELA

Liite 1

alustava tilaohjelma

Henkilöstöä n. 60

1. TASO

Käyttötarkoitus	määrä (kpl)	neliö/ä (m2)	neliöt yhteensä (m2)	Varustelu	Huom.
kaupungin yleiset asiointipalvelut					
palvelutiski	5	6	30	avotiski	
	6	6	36	sermillinen, kassakaappi, paloturvakaappi, pankkialaisuuteen liittyvät asiat	
kaupungin matkailu					
palvelutiski	5	6	30		
kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaus					
palvelutiski	1	6	6	sermillinen	
lisäpaikat					
asiakaskohtaamistila	1	10	10	kiinteä	
asiakaskohtaamistila	1	8	8	kiinteä	
Kela					
palvelutiski	3	6	18	sermillinen	
yhteiset tilat					
info/vartiointi	1	8	8		
aula/odotustila	1	290	290	jonotusjärjestelmä	
				esitehyllyjä	
				infotauluja; föliille omia asiakaspäätteet 12 kpl, tulostus, skannaus, kopiointi	
				vesipiste/juoma-automaatti	
				50 istuinta	
				eri korkuisia pöytiä mm. lomakkeiden täyttöön	
				postilaatikko	
palvelutiski	1	6	6	avotiski	
yleisöwc	1	5	5		invamitoitettu, lastenhoituhuone
yleisöwc	1	3	3		
asiakkaiden puhelinpiste	1	1	1	sermillinen	
taustatilat					
taustatyötila	2	6	12		näitä ei tarvita, mikäli tilaratkaisu mahdollistaa toisen tason taustatilan käytön
wc:t	2	3	6		
lähisäilytys	1	5	5		
varasto	1	25	25		
kopiointi	1	7	7		
1. TASO YHTEENSÄ			506		

2. TASO

Käyttötarkoitus	määrä (kpl)	neliö/ä (m2)	neliöt yhteensä (m2)	Varustelu	Huom.
kaupungin infotori					
asiakaskohtaaminen/työhuone	2	9	18	kiinteä	
kaupungin hyvinvointitoimiala					
palvelutiski	2	6	12	sermillinen	
asiakaskohtaaminen/työhuone	3	9	27	kiinteä	mahdollistaa pyörätuolin
kaupungin työllisyyspalvelu					
asiakaskohtaaminen	1	9	9	kiinteä	
kela					
asiakaskohtaamistila	4	7	28	kiinteä	
asiakaskohtaamistila	2	9	18		
yhteiset tilat					
aula/odotustila	1	300	300	esitehyllyjä	
				infotauluja	
				asiakaspäätteet 10 kpl, tulostus	osa sijoitetaan siten, että mahdollistaa rauhallisen tietokoneopastuksen
				50 istuinta pöytiä lomakkeiden täyttöön	
lasten leikkipaikka					osana odotustilaa
yritys-/yhdistystila					esim. sermillinen tila, jossa palveluntuottajat/ yritykset voivat esitellä tuotteitaan tai toimintaansa, osana odotustilaa
asiakaskohtaamistila	3	7	21	kiinteä	
asiakaskohtaamistila	2	9	18	kiinteä	
asiakaskohtaamistila/neuvottelu	1	15	15	kiinteä	
palvelutiski	1	6	6	sermillinen	
neuvottelutila	1	20	20		
yleisöwc	1	5	5	invamitoitettu	
2. TASO YHTEENSÄ			497		

TAUSTATYÖTILAT

Käyttötarkoitus	Nykyinen määrä (kpl)	neliö/ä (m2)	neliöt yhteensä (m2)	Varustelu	Huom.
henkilökunnan yhteiset tilat					
taustatyötila	21	6	126	osassa huomioitava puhelinpalvelu	
skannauspiste	1	7	7	laskutilaa, tietokone, skanneri	
esimiehen työhuone	1	10	10		
puhelinkoppi/vetäytymistila	5	6	30		
kopiointi	1	7	7		
lähisäilytys	1	7	7	kassakaappi	
muu säilytystila	1	15	15		
taukotila/työkahvila	60	1	60	säilytys- ja postilokerikot, infotaulu	
wc:t	2	3	6	määräykset täyttävä	
inva-wc	1	5	5		
puku- ja pesutilat				määräykset täyttävä	osoitettava kiinteistöstä
TAUSTATYÖTILAT YHTEENSÄ			273		
muut tilat					
siivoustilat			15		sijoitettava sekä 1. että 2. tasoon
KOKO TILA YHTEENSÄ			1291		