

LIITE 1 – PALVELUKUVAUS JA PALVELUTASOT (SLA)

Sopimus kiinteistöhuollosta ja kiinteistöjen isännöinnistä

1. Liitteen tarkoitus ja palvelun kohde

Tässä liitteessä määritellään Vesilahden kunnan Vesilahden Kuntakiinteistöt Oy:lle tuottamien kiinteistöpalveluiden sisältö, laajuus ja palvelutasovaatimukset.

Palvelut kohdistuvat Vesilahden Kuntakiinteistöt Oy:n omistamiin kiinteistöihin, jotka ovat pääosin vuokrattuina Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöön.

Palvelun ensisijaisia käyttäjiä ovat:

- kiinteistöissä toimiva vuokralaisorganisaatio
- kiinteistöjen käyttäjät ja henkilökunta
- Vesilahden Kuntakiinteistöt Oy omistajan roolissa

2. Palvelun tavoite ja hyöty

Palvelun tavoitteena on:

- ylläpitää kiinteistöjen arvoa, kuntoa ja käyttökelpoisuutta
- varmistaa tilojen turvallinen ja häiriötön käyttö
- mahdollistaa vuokralaisten palvelutoiminnan jatkuvuus ilman keskeytyksiä
- varmistaa kiinteistöjen tekninen elinkaaren hallinta
- tukea energiatehokasta ja kustannustehokasta kiinteistönpitoa
- varmistaa suunnitelmallinen kunnossapito ja ennakoiva huolto

Palvelu muodostaa kokonaisuuden, joka yhdistää kiinteistöhuollon, kunnossapidon ja teknisen isännöinnin yhtenäiseksi hallituksi palveluketjuksi.

3. Palveluaika ja päivystys

- Kiinteistöhuolto ja isännöintiin liittyvät tehtävät tuotetaan arkipäivisin klo 7.00–15.09
- Kiireelliset ja turvallisuuteen vaikuttavat viat käsitellään viipymättä myös palveluajan ulkopuolella
- Päivystysjärjestelyt koskevat kriittisiä häiriötilanteita, joissa kiinteistön käyttö, turvallisuus tai vahinkoriski sitä edellyttää

4. Palvelukokonaisuus

4.1 Kiinteistöhuolto

Kiinteistöhuolto sisältää:

- kiinteistöjen yleishoidon ja valvonnan
- teknisten järjestelmien peruskäytön seurannan
- vikailmoitusten vastaanoton ja käsittelyn
- kiireellisten vikojen ensitoimet
- käyttäjäpalautteen käsittelyn
- kiinteistöjen käytettävyyden varmistamisen

4.2 Kunnossapito

- ennakoivat huoltotoimenpiteet huolto-ohjelman mukaisesti
- korjaavat toimenpiteet vikojen perusteella
- teknisten järjestelmien huolto ja korjaus
- rakenteiden ja tilojen pienimuotoiset korjaukset
- toistuvien vikojen juurisyy selvittäminen

4.3 Kiinteistöjen tekninen isännöinti

- kiinteistöjen kokonaisvaltainen tekninen hallinta
- huolto- ja kunnossapitosuunnitelmien ylläpito
- korjaus- ja investointitarpeiden valmistelu yhtiölle
- viranomaisvaatimusten tekninen seuranta
- kiinteistöjen riskien arviointi ja raportointi
- palveluntuottajien ja alihankinnan koordinointi
- kiinteistöjen elinkaaren hallinnan tukeminen

4.4 Kiinteistötietojärjestelmä

- kiinteistöjen perustiedot ja tekniset tiedot
- huoltokalenterit ja kunnossapitosuunnitelmat
- vikailmoitukset ja toimenpiteet
- käyttöpäiväkirjat ja huoltohistoria
- dokumentaatio ja tekniset piirustukset

5. Palvelutasot (SLA)

5.1 Vikojen luokittelu ja vasteajat

Kriittinen vika

- välitön turvallisuusriski tai käyttökatko
- reagointi välittömästi (0–2 h)
- korjaustoimet käynnistetään viipymättä

Kiireellinen vika

- merkittävä haitta toiminnalle
- reagointi saman työpäivän aikana

Normaali vika

- ei välitöntä vaikutusta käyttöön
- käsittely käynnistetään 2 arkipäivän kuluessa

5.2 Käytettävyyden tavoite

- kiinteistöt pidetään jatkuvasti käyttökunnossa vuokralaisten toiminnalle
- käyttökatkot minimoidaan
- turvallisuus on aina ensisijainen prioriteetti

5.3 Huollon laatu ja toteutus

- huolto toteutetaan huolto-ohjelmien mukaisesti
- kaikki toimenpiteet kirjataan järjestelmään
- huoltotoiminta on jäljitettävää ja dokumentoitua
- toistuvat viat analysoidaan ja korjataan pysyvästi

6. Laadunhallinta ja yhteistyö

Palveluntuottaja (kunta) vastaa palvelun laadun jatkuvasta arvioinnista ja kehittämisestä.

Osapuolet toteuttavat:

- säännölliset palvelun seurantalaverit vähintään 1 kerran vuodessa
- tarvittaessa erilliset häiriö- ja kehityskokoukset
- poikkeamien käsittelyn osana seurantaa
- palvelun kehittämistoimenpiteiden yhteisen arvioinnin

7. Raportointi ja tiedonkulku

- kriittiset viat raportoidaan viipymättä
- muut olennaiset häiriöt käsitellään seurantalavereissa
- kiinteistöjen kuntoon ja kustannuksiin vaikuttavat riskit raportoidaan ilman aiheetonta viivytystä
- yhtiölle toimitetaan pyydettäessä lisäselvityksiä

8. Palvelun kehittäminen

Osapuolet sitoutuvat:

- palvelun jatkuvaan kehittämiseen
- toimintamallien parantamiseen havaintojen perusteella
- energiatehokkuuden ja elinkaaritalouden edistämiseen
- yhteistyön kehittämiseen kiinteistöjen käytettävyyden parantamiseksi

9. Muutokset palveluun

Palveluun voidaan tehdä muutoksia vain kirjallisella sopimuksella.