



LIITE 1 - PALVELUKUVAUS

TARJOUSPYYNTÖ NOUSIAISTEN KUNNAN LIIKUNTAHALLIN JA KUNTOSALIN SIIVOUSPALVELUISTA AJALLA 1.1.2021–31.12.2022 + 1 + 1 OPTIOVUOTTA

1. Yleistä hankinnan kohteesta

Hankinnan kohteena on siivouspalveluiden hankkiminen Nousiaisten liikuntahallille ja kuntosalille. Hankinta sisältää:

- Ylläpitosiivouksen liitteenä olevissa työohjeissa määriteltyjen vaatimusten mukaisesti
- Perussiivouksen liitteenä olevissa työohjeissa määriteltyjen vaatimusten mukaisesti
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että saniteettitarvikkeita ja pesuaineita on riittävästi saatavilla toimipaikoissa. Tilaaja hankkii ja toimittaa tarvikkeet ja aineet toimipaikkoihin palveluntuottajan ilmoituksen mukaan. Toimitusajankohdat sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen.
- Eriksien tilattava ylläpito- ja perussiivoustyöt, joista tilaaja maksaa 22,50 euroa/tunti (alv 0 %)
 - mm. vanhojen tanssit, kevät- ja joulujuhlat ja muut erityiset tilaisuudet

Kaikki tarjouspyyntöaineistossa määritellyt palvelut kuuluvat palveluun hintaan.

Hankinta jakautuu kahteen osakokonaisuuteen:

- osakokonaisuus 1 liikuntahallin siivouspalvelut
- osakokonaisuus 2 kuntosalin siivouspalvelut

Kuhunkin osakokonaisuuteen valitaan erikseen palveluntuottaja ja niistä laaditaan erilliset sopimukset. Palveluntuottajalla ei ole yksinoikeutta hankinnan kohteena olevan palvelun tuottamiseen, vaan tilaaja voi hankkia vastaavia palveluita myös muilta palveluntuottajilta.

2. Palvelua koskeva tarkempi kuvaus ja vähimmäisvaatimukset

Nousiaisten liikuntahalli

Nousiaisten liikuntahalli on parhaillaan rakentumassa ja sen arvioitu valmistumisaika on 31.12.2020 niin, että tila otetaan kunnan käyttöön 1.1.2021 lukien. Liikuntahalli sijaitsee osoitteessa Koljolantie 34.

Liikuntahallin bruttoala on 2100 m².

Ensimmäinen kerros:

- Pääsalin koko on 1053 m²
- Kuntourkkauksen koko on 38,5 m²
- Välinevaraston koko on 78 m²



- Kuusi pukuhuonetta, joiden välissä kolme suihkutilaa kuudella suihkulla (kokohaitari 20-25 m² / pukuhuone). Lisäksi wc-tilat
- Kaksi liikunnanopettajan pukutilaa, jossa wc ja suihku
- Lisäksi käytävätiloja, siivousvälinevarasto ja tekninen varasto

Toinen kerros:

- Keittiön koko on 15m².
- Kahvila-aulatilan koko on 80 m².
- Katsomotilat: istumapaikkoja 122 kappaletta, inva-paikkoja 4 kappaletta. Lisäksi seisomakatsomo.
- WC-tilat (erikseen miehille ja naisille)
- Lisäksi käytävätiloja, siivousvälinevarasto, tekninen varasto ja IV-konehuone.
- Henkilöhissi.

Pohjakuvat liikuntahallista ovat liitteenä.

Liikuntahallin koulukäyttö alkaa klo 8.00 alkaen ja jatkuu klo 16.00 asti. Klo 16.00 alkaen liikuntahallissa alkavat yritysten ja yhdistysten käyttövuorot, jotka jatkuvat klo 22.00 asti. Viikonloppuisin hallia vuokrataan turnaus- ja yleisötilaisuuksiin.

Palveluun sisältyy hallin lattian ajaminen siivouskoneella kerran päivässä arkipäivisin klo 6-8 välisenä aikana ennen kuin liikuntahallin käyttö alkaa. Muutoin tiloja on mahdollista siivota myös toiminta-aikana klo 8.00 jälkeen ympäri vuorokauden, kunhan siitä ei aiheudu käyttäjille haittaa.

Nousiaisten kuntosali

Nousiaisten kuntosali sijaitsee osoitteessa Kaitaraistentie 162, Nousiainen. Kuntosalin koko on 335 m².

Kuntosalilla on käyttäjiä keskimäärin 100 henkilöä/päivä. Kuntosali on avoinna käyttäjille siten, että kulkuavaimella pääsee salille kello 04-24 välisenä aikana.

Kuntosalilla on miesten ja naisten pukuhuoneet, joissa molemmissa on wc ja kaksi suihkua. Pukuhuoneiden koko on noin 15 m². Pääsalista löytyy esteetön wc ja noin 60 kappaletta erilaisia kuntosalilaitteita. Lattiamateriaali on epoksinnoite ja kuntosalilaitteiden alla on kumimatto. Tiloissa on myös lasten leikkinurkkaus. Koko kuntosalikokonaisuus kuuluu siivouksen piiriin. Jätekeräysastia sijaitsee kuntosalin välittömässä läheisyydessä.

Ylläpitosiivouksessa kuntosalin siivouspäivät ovat maanantai ja torstai kello 06-10 välillä. Tällöin kuntosali on asiakkaiden käytettävissä, mutta siivoojilla on "etuajo-oikeus" salissa. Palveluntuottaja ja tilaaja sopivat tarkemman aikataulun siitä, mihin aikaan siivous em. aikavälillä tapahtuu.

Palvelu sisältää myös papereiden ja pyyherullien vaihdon sekä pesuaineiden lisäämisen.



Palvelun tavoite

Siivouspalvelujen tavoitteena on saavuttaa lakien, säädöksen, viranomais määräyksien ja standardien mukaista kustannustehokasta, laadukasta sekä tuloksellista puhtauspalvelua. Siivouskohteissa ylläpidetään siivoustasoa, jossa on miellyttävää ja turvallista työskennellä ja asioida. Siivouspalveluilla luodaan viihtyisä, esteettinen, edustava, terveellinen ja turvallinen ympäristö tilojen käyttäjille. Siivouspalvelut tuotetaan liitteenä olevien työohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että saniteettitarvikkeita ja pesuaineita on riittävästi saatavilla toimipaikoissa. Tilaaja hankkii ja toimittaa tarvikkeet ja aineet toimipaikkoihin palveluntuottajan ilmoituksen mukaan. Toimitusajankohdat sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen. Lisäksi tilaaja antaa veloituksen palveluntuottajan käyttöön palvelun tuottamiseen tarvittavat välineet, koneet ja laitteet.

Välineiden, aineiden ja koneiden/laitteiden käytössä otetaan huomioon puhdistettavat ja hoidettavat pintamateriaalit. Palveluiden tuottamisessa kiinnitetään huomiota mm. jätteen synnyn ehkäisyyn, niiden lajitteluun ja kierrättämiseen. Palveluun sisältyy jätteiden toimittaminen lajiteltuna kiinteistön ulkona sijaitseviin jäteastioihin.

Määritelmä: Ylläpitosiivous

Ylläpitosiivous tehdään liitteenä olevien työohjeiden mukaan. Tässä lisäksi täsmentäviä määräyksiä.

Ylläpitosiivouksen tarkoitus on säilyttää/ylläpitää siivottavissa tiloissa palvelukuvauksen ja sopimuksen mukainen puhtaustaso. Palvelun tuottaja huolehtii siitä, että liitteenä olevia työohjeita noudatetaan niin, että määritelty puhtaustaso pysyy sovittuna ja tasalaatuisena ympäri vuoden koko sopimuskauden ajan.

Ylläpitosiivoukseen kuuluu säännöllinen ja tarpeellinen pintojen huolto materiaalien mukaisia koneellisia tai mekaanisia laitteita/välineitä käyttäen. Tilaaja tarjoaa laitteet palveluntuottajan käyttöön. Toimenpiteillä varmistetaan, ettei mm. lattiapinnoille muodostu pinttynyttä tai kiinnittynyttä likaa. Päivittäin siivottavissa yleisissä tiloissa ja asiakastiloissa lattiapintojen on oltava puhtaat ja edustavat ja niillä on oltava tarvittava/riittävä suojakerros (hoitoaine). Lattiapintojen säännöllinen hoito on keskeinen osa ylläpitosiivousta (esim. puhdistus ja kiillotus).

Ylläpitosiivoukseen kuuluu kalusteiden järjestäminen ja koviin sekä tarvittaessa myös tekstiilipintaisten kalusteiden/pintojen puhdistaminen tahroista, liasta/pölystä tilakohtaisten siivoustasajuuksien mukaan. Ylläpitosiivous sisältää erilaisten tekstiilipintaisten kalusteiden ja sisustustekstiilien puhdistuksen sekä tahranpoiston liitteenä olevien työohjeiden mukaisesti. Tekstiilipintaisiin kalusteisiin luetaan myös kohteiden erilaiset tekstiilipintaiset tilanjakajat ja vastaavat kalusteet. Sähkötekniisten ja digitaalisuuteen liittyvien laitteiden puhdistus on tilaajan vastuulla.

Osana ylläpitosiivousta tulee siivota mahdollisuuksien mukaan myös mahdolliset seinissä ja katossa (pois lukien korkeiden liikuntatilojen yläosat) olevat tahrat ja roskat, vaikka ne ylittäisivät 180 cm korkeuden.



Ylläpitosiivouksessa tulee ottaa huomioon kohteen toiminta ja siivoustyö tulee suunnitella ja rytmittää siten että kohdekohtainen käyttö huomioidaan palvelun tuottamisessa ja palveluntuottaja varmistaa, että kohteen tilat on siivottu.

Määritelmä: Perussiivous

Perussiivous tehdään liitteenä olevien työohjeiden mukaan. Tässä lisäksi täsmentäviä määräyksiä.

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti tehtyä siivousta. Sopimukseen kuuluva perussiivous tehdään liitteenä olevien työohjeiden mukaisesti. Hinta sisältyy palveluntuottajan antamaan kuukausihintaan.

Kohteen perussiivouksessa puhdistetaan:

- seinät ulottuvuuskorkeudelta (180 cm)
- valaisimet, rasvasuodattimet ja liesituulettimet, ilmanvaihtoventtiilit korkeudelta, joka ei edellytä nosturia,
- ikkunat sisä- ja ulkopinnoilta
- välilasiat ja -ikkunat ja lasikaiteet, ovet, lämpöpatterit, irtokalusteet, liedet päältä (tasopinta) ja liesien takaosat
- lattiat sekä lattialistat ja -kaivot, kaapistojen ja tarjoilulinjastojen yms. alta
- ylätasot (kaapistojen päälliset yms.) ulottuvuuskorkeudelta
- sellaisten tuulikaappien kattotasot, jotka ovat avonaisia/osa aulatilaa/osa muita sisääntulotiloja
- kenkälokerikot
- sekä muut liitteenä olevassa työohjeessa määritellyt asiat.

Lattiat puhdistetaan pintamateriaalien edellyttämällä tavalla ja niihin tehdään suojakäsittely, esimerkiksi vahaus tai kiillotus tai muu sovitettu materiaaliin soveltuva suojausmenetelmä. Tekstiilipintaiset kalusteet puhdistetaan niiden edellyttämällä laitteilla/välineillä ja aineilla ja tahrat poistetaan.

Perussiivouksesta aiheutuvat kalusteiden siirrot kuuluvat sopimukseen.

Palveluntuottaja vastaa myös kohteen perussiivouksesta ennen sopimus- tai optiokauden päättymistä (tämä sisältyy kuukausihintaan).

Perussiivous suoritetaan tilaajan kanssa erikseen sovittuna ajankohtana. Perussiivous ei saa häiritä kohteiden ydintoimintaa. Perussiivouksista laaditaan vuosittain kohdekohtainen suunnitelma, joka hyväksytetään tilaajalla ennen perussiivouksien aloittamista.

Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset

Palvelua tulee tarjota keskeytyksettä koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja varmistaa palvelun keskeytyksettömän toteutuksen tarvittavin varajärjestelmin ja sijaistuksin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että saniteettitarvikkeita ja pesuaineita on riittävästi saatavilla toimipaikoissa. Tilaaja hankkii ja toimittaa tarvikkeet ja aineet toimipaikkoihin



palveluntuottajan ilmoituksen mukaan. Toimitusajankohdat sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen.

Palveluntuottaja laatii työohjeet henkilöstölleen sovittujen tehtävien suorittamiseksi ja sovitun laatutason aikaansaamiseksi. Laaditut työohjeet tulee hyväksyttäväksi tilaajalla.

3. Palveluntuottajaa koskevat vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilökunta käyttää tilaajan palvelun tuottamiseen antamia välineitä, koneita, laitteita ja tarvikkeita huolellisesti, taloudellisesti ja käyttöohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet palvelujen toimittamiseen kaikissa olosuhteissa ja poikkeustilanteissa. Palveluntuottajan tulee tästä syystä varata riittävät resurssit ja varajärjestelmät riippumatta siitä, onko poikkeustilanne seurausta esimerkiksi epidemiasta, sairaustapausten yllättävästä lisääntymisestä tai palveluntuottajan oman henkilöstön loma- ja muista poissaoloista.

Liikuntahallin siivoajalla on oltava hygieniapassi, koska siivousalueeseen sisältyy keittiötiloja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunnalla on tarvittava hygieniaosaaminen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että siivoushenkilöstö on ammattitaitoista, perehdytetty työhönsä ja siinä käytettäviin koneisiin, laitteisiin, välineisiin, aineisiin ja tilakohtaisiin pintamateriaaleihin sekä siivouspalvelukuvaukseen liitteineen. Tilaajalla on oikeus vaatia palvelua tuottavan henkilön vaihtaminen toiseen, mikäli palvelu ei täytä sille asetettuja vaatimuksia tai henkilön asiakaspalvelussa on puutteita. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä työnantajavelvoitteista kokonaisuudessaan (mm. vakuutukset, työterveyshuolto).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen oma tai alihankintaorganisaation henkilöstö on perehdytetty työsuojelusta annettuihin ja siivouspalvelun tuottamisessa noudatettaviin lakeihin, asetuksiin, ohjeisiin ja määräyksiin sekä siitä, että heidän oma ja alihankkijoiden henkilöstö noudattavat niitä. Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijaa, mutta alihankkijan käytöstä on tiedotettava tilaajaa etukäteen ja lisäksi palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kokonaisuudessaan.

4. Asiakaspalvelu ja reklamaatiot

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava työtehtävien ja palvelun tavoitteiden edellyttämä riittävä suomen kielen taito, jonka avulla palveluun tai tuotteeseen oleellisesti liittyvät käsitteet tai termit ovat asiakkaan ja käyttäjän ymmärrettävissä turvallisen ja terveellisen palvelutapahtuman varmistamiseksi. Kielitaidon pitää mahdollistaa asiakkaan ja palveluhenkilöstön välisen vuorovaikutuksen palvelujen tuottamiseksi toimipisteessä. Lisäksi palveluhenkilöstön tulee olla yhteistyöhön kykeneviä, joustavia, kohteliaita ja auttavaisia kohteen henkilökuntaa ja asiakkaita kohtaan.

Palveluntuottajalla tulee olla suomenkielinen asiakaspalvelu, joka on tavoitettavissa arkisin kello 8-16 välisenä aikana sekä puhelimitse että sähköpostilla. Palveluntuottaja on joka



tapauksessa velvollinen reagoimaan viipymättä ja viimeistään kahden (2) työpäivän kuluessa tilaajan tekemään reklamaatioon. Tämä käsittää asian selvittämisen palvelun tuottamiseen osallistuvien toimijoiden kanssa ja ongelman ratkaisemisen siten, että tilanne ennallistetaan sopimuksen mukaiseksi. Palveluntuottaja laatii tilaajan vaatimuksesta kirjallisen selvityksen reklamaation käsittelystä, selvityksessä ilmenneistä seikoista ja palveluntuottajan tekemistä korjaavista toimenpiteistä.

Palveluntuottajan asiakaspalvelusta aiheutuvat kustannukset sisältyvät palvelun maksuun. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä siivouspalveluihin liittyvistä tapahtumista.

5. Yhteydenpito ja tarkastusoikeus

Tilaajan ja palveluntuottajan välinen yhteydenpito on jatkuvaa siten, että mahdollisiin palvelussa tai sen laadussa ilmenneisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut. Tilaajalla on pyytäessään oikeus tarkastaa palveluntuottajan palvelun taso.

6. Laadunvarmistus ja -seuranta

Tilaajan ja palveluntuottajan yhteyshenkilöiden tehtävänä on säännöllisesti seurata sopimuksen ja palvelun toteutumista kohteissa, pitää yhteyttä asiakkaaseen, selvittää ongelmatilanteet ja reklamaatiot yhteistyössä tilaajan kanssa, sopia palvelun tuottamiseen liittyvistä käytännön järjestelyistä ja niihin liittyvistä muutoksista.

Tilaajan ja palvelun tuottaja pitävät vähintään kerran (1) vuodessa yhteistyökokouksen, jonka tarkoituksena on arvioida ja kehittää yhteistyötä, palvelujen sujuvuutta, laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Tilaajalla tulee olla mahdollisuus saada tarvittaessa palveluntuottajan laadunseurantaan liittyvät omavalvontaraportit, mikäli toimipisteessä on laadunvarmistuksen liittyviä ongelmia.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua ja laadunvarmistusjärjestelmäänsä sopimuskauden aikana. Palvelun ja laadunvarmistusjärjestelmän kehittäminen on osa palveluntuottajan ja tilaajan normaalia toimintaa ja se sisältyy palvelun maksuun.

LIITTEET

- Palvelukuvauksen liite 1 Kuntosalin pohjakuva
- Palvelukuvauksen liite 2 Työohje, kuntosalin ylläpitosiivous
- Palvelukuvauksen liite 3 Työohje, kuntosalin perussiivous
- Palvelukuvauksen liite 4 Liikuntahallin pohjakuvat
- Palvelukuvauksen liite 5 Työohje, liikuntahallin ylläpitosiivous
- Palvelukuvauksen liite 6 Työohje, liikuntahallin perussiivous