

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

## Lastensuojelun ruokapalvelun yhteistyöasiakirja

### 1. Sopijapuolet

Tilaaja	Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveystoimiala Tukipalvelut PL 6000 00099 Helsingin kaupunki Y-tunnus: 0201256-6
Tuottaja	Palvelukeskus Helsinki/ Monipalvelut PL 9500 00099 Helsingin kaupunki Y-tunnus: 0201256-6

#### 1.1. Sopijapuolten yhteyshenkilöt

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava välittömästi toisen sopijapuolen yhteyshenkilöille.

### 2. Yhteistyöasiakirjan tarkoitus ja sopimuksen alaiset palvelut

Yhteistyöasiakirja on puitesopimus, myöhemmin sopimus Lastensuojelun ruokapalveluista.

Tilaaja ja tuottaja sopivat tällä sopimuksella ja sen liitteillä tilatuista ja tuotettavista palveluista, hinnoista sekä sopijapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. Sopimus koostuu sopimusosasta ja sen liitteistä.

### 3. Tilaajan velvollisuudet

Tilaaja vastaa tuottajan tiedottamien lakeihin, asetuksiin, sopimukseen ja päätöksiin liittyvien muutosten informoisesta omassa organisaatiossa sekä muutosten vaatimista toimenpiteistä.

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

Tilaaajan toiminnan yhteyshenkilö ottaa yhteyttä tilaaajan sopimusyhteyshenkilöön suunnittelun käynnistämiseksi toiminnan muuttuessa, uutta toimintaa suunniteltaessa tai uutta toimintaa käynnistettäessä. Tilaaajan sopimusyhteyshenkilö käynnistää suunnittelun tuottajan sopimusyhteyshenkilön kanssa. Muutoksista on tiedotettava kirjallisesti tuottajalle kahta kuukautta etukäteen. Muutosten aiheuttamista kustannusvaikutuksista hintoihin sovitaan samalla.

Tilaaajan toiminnan yhteyshenkilö ilmoittaa tuottajan toiminnan yhteyshenkilölle ruokailijamääriin ja muihin ruokapalveluihin huomattavasti vaikuttavista muutoksista kirjallisesti viipymättä. Jos muutos aiheutuu tilaajasta riippumattomasta syystä, kuten lakosta tai työnteisauksesta, ilmoitus annetaan tuottajan sopimusyhteyshenkilölle heti kun tilaaja saa asian tietoonsa.

Mikäli yksiköiden asiakasmäärissä tapahtuu olennainen muutos (esimerkiksi koko osaston sulkeminen), joka johtuu tilaajan omasta toiminnasta, eikä tilaaja ole ilmoittanut muutoksesta kirjallisesti kahta kuukautta etukäteen, tilaaja maksaa tuottajalle aiheutuneet lisäkustannukset, jotka tuottajan tulee laskennallisesti osoittaa. Tilaaja ei maksa korvausta toiminnan keskeytymisen ajalta, jos toiminnan katkosta on ilmoitettu 2 kk:n määräajassa.

Tilaaja vastaa asiakkaiden ravitsemuksesta ja heille sopivan ruokavalion tilaamisesta. Tilaaja huolehtii siitä, että tilausoikeuksia myönnetään vain järjestelmiin oikeutetuille henkilöille. Tilaaja huolehtii siitä, että kaikilla, joilla on ruokapalveluiden tilaus- ja laskujenhyväksymisoikeus, on käytettävissään sopimustiedot.

Tilaaja vastaa palveluista ja tuottajan järjestämistä koulutustilaisuuksista tiedottamisesta omalle henkilöstölleen. Käyttäjäyksiköissä tapahtuvassa ruokailussa tarvittavat astiat ja välineet hankkii tilaaja. Tilaaja hankkii kuljetuksessa tarvittavat vaunut ja kuljetuslaatikot.

## **4. Tuottajan velvollisuudet**

Tuottaja noudattaa voimassa olevia elintarvike- ja muita ruokatuotantoon liittyviä lakeja, asetuksia ja säädöksiä sekä Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) suosituksia sekä sen liitteiden sisältöä ruokapalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lisäksi tuottaja noudattaa tämän sopimuksen puitteissa sosiaali- ja terveystoimialan ravitsemushoidon neuvottelukunnan ohjeita ja tämän sopimuksen ja sen liitteiden sisältöä ruokatuotannon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

Tuottaja tuottaa tilaajan tilaamat palvelut ja vastaa vastuualueensa toiminnan johdosta ja valvonnasta, esimerkiksi henkilöstönsä resursoinnista, johtamisesta, kehittämisestä sekä irtaimista työvälineistä ja omista sähköisistä järjestelmistään.

Tuottaja tarjoaa tilaajan henkilöstölle WebMysli-järjestelmän käytön tukipalvelua puhelimitse (help desk, ma-pe klo 8-16). Käyttöoikeuksien hallinta sekä järjestelmän ylläpito on tuottajan vastuulla. Lisäksi tuottaja järjestää tilaajan henkilökunnalle WebMysli-tilausjärjestelmän koulutuksen järjestelmän käyttöönoton yhteydessä ja tarvittaessa erikseen tilattaessa.

Tuottaja kehittää prosessien taloudellisuutta, tuottavuutta ja laatua. Osapuolet kehittävät yhdessä kokonaisprosesseja, joissa molemmilla on toimintavastuuta. Palvelun muutoksista tuottaja neuvottelee aina ennen toimeenpanoa sekä sopimusyhteyshenkilöiden että toiminnan yhteyshenkilöiden kanssa.

Mikäli palvelutuotannossa tapahtuu tuottajasta riippumaton vika tai häiriötilanne, ylivoimainen este (force majeure) esimerkiksi tuotanto-keittiöiden tilojen tai laitteiden käyttökunnossa, jonka takia tuottaja viivästyy tai estyy tuottamasta palvelua, tuottaja ei ole vahingonkorvausvelvollinen tilaajalle. Tällaisessa tilanteessa tuottaja varmistaa mahdollisuuksien mukaan ruokapalvelun jatkuvuuden. Tuottaja ilmoittaa tilaajalle esteen tai häiriön poistuttua tai välittömästi saatuaan järjestetyksi korvaavan toiminnan.

Tuottaja on varautunut sopimuskohteissaan poikkeusolojen valmiustilaan Helsingin kaupungin pelastuspalvelusuunnitelman mukaisesti ja noudattamaan sen laajuutta, ehtoja ja ohjeita.

Tuottaja osallistuu tilaajan järjestämiin yhteistyö- ja asiakastilaisuuksiin erikseen sovittaessa ja kutsuttaessa ja/tai sovitun rytmin mukaan. Ruoan kuljetusvaunuissa tarvittavat astiat ja välineet hankkii tuottaja. Ruokailussa tarvittavat astiat ja välineet hankkii tilaaja.

## **5. Yhteistyö, raportointi ja tiedottaminen**

### **5.1. Sopimusneuvottelut**

Sopimuksen seurantaan, asiakaspalautteisiin ja -kyselyihin, reklamaatioihin, toiminnan kehittämiseen sekä palvelun hintoihin liittyvät neuvottelut järjestetään kerran vuodessa lokakuun loppuun mennessä. Tarvittaessa sopimusneuvotteluja voidaan järjestää useammin. Koollekutsujana toimii tuottajan sopimusyhteyshenkilö. Neuvotteluihin

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

osallistuvat tilaajan ja tuottajan sopimusyhteyshenkilöt. Sopimusyhteyshenkilöt sopivat yhdessä muutoksista ja niiden mahdollisista kustannusvaikutuksista.

## 5.2. Toiminnan yhteistyökokoukset

Yhteistyökokouksia järjestetään vähintään kerran vuodessa. Yhteistyökokouksissa on paikalla tilaajan ja tuottajan toiminnan yhteyshenkilöt sekä toimipaikan palveluesimies. Tarvittaessa kutsutaan muita asiantuntijoita. Kokouksissa käsitellään toiminnan määrään, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteeseen ja talouteen (mm. ateria- ja välitystuotemäärät) sekä kehittämiseen liittyviä asioita. Toimipaikan yhteistyökokouksessa tehdään tarpeen mukaiset muutosehdotukset yksikön palvelukuvaukseen. Muutosehdotukset toimitetaan sopimusyhdyshenkilölle. Koollekutsujana toimii tuottajan yhteyshenkilö.

## 5.3. Tiedottaminen poikkeustilanteessa

Tiedottamisesta poikkeustilanteessa (esim. ruokamyrkytyspäily) päättävät tilaaja ja tuottaja yhdessä kaupungin viestintäohjeiden mukaisesti.

# 6. Laatu, reklamaatiot ja hyvitysmenettely

## 6.1. Ruokapalvelun sisältö ja laatu

Ruokapalvelujen käytännön järjestäminen kohteessa on kuvattu liitteissä 1, 2, 3, 4, 5, 6 sekä 7.

Ruokapalvelun laatua kehitetään yhteistyössä. Tilaaja ja tuottaja järjestävät erikseen sovittaessa yhdessä koulutusta molempien henkilökunnalle, mahdollisista kustannuksista sovitaan yhdessä erikseen.

Tilaaja on oikeutettu auditoimaan ruokapalvelutoiminnan. Tuottaja tekee asiakastyytyväisyyskyselyn kerran vuodessa. Asiakastyytyväisyyskysely tehdään toiminnan kohteiden yhteyshenkilöille, lähiesimiehille ja asiakkaille. Tulokset käsitellään sekä sopimusneuvotteluissa että kohteiden yhteistyökokouksissa ja tuottaja tiedottaa niiden aiheuttamista toimenpiteistä yksikköä.

## 6.2. Reklamaatiot

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

Mikäli asukkaalle on tarjottu ruoka-ainetta, joka voi aiheuttaa hänelle vaaraa, asia korjataan välittömästi. Tapahtuma selvitetään tilaajan ja tuottajan toiminnan yhteyshenkilöiden sekä toimipisteen ruokapalveluvastaavan/palvelupäällikön kesken. Tiedottamisesta vastaa ensisijaisesti tilaajan toiminnan yhteyshenkilö. Tuottajan toiminnan yhteyshenkilö laatii virheestä ja korjaustoimenpiteistä selvityksen ja toimittaa sen toiminnan yhteyshenkilöille ja sopimusyhteyshenkilöille.

Jos saamatta jäänyttä ruokapalvelua tai palvelun laiminlyöntiä ei ole mahdollista jälkikäteen korjata tai sitä ei ole palautteesta huolimatta korjattu, tilaajan toiminnan yhteyshenkilö tekee vielä erikseen kirjallisen reklamaation esim. sähköpostiviestillä tuottajan sopimusyhteyshenkilölle ja kopio siitä toimitetaan tilaajan sopimusyhteyshenkilöille.

### 6.3. Hyvitysmenettely

Tuottajan tulee vastata reklamaatioihin viipymättä ja vastaukset raportoidaan tilaajan toiminnan yhteyshenkilölle. Jos tilaajan toiminnan yhteyshenkilö katsoo, että korvaava palvelu ei ole riittävä, voi toiminnan kohde saada hyvityksen. Hyvitys sovitaan tapauskohtaisesti tilaajan ja tuottajan sopimusyhteyshenkilöiden sekä tilaajan toiminnan yhteyshenkilön kanssa. Hyvitys on kuitenkin enintään reklamaatiokohteen arvo.

Tuottaja tekee vuosittain yhteenvedon saamistaan kirjallisista reklamaatioista ja niiden aiheuttamista toimenpiteistä ja toimittaa sen tilaajan sopimusyhteyshenkilöille. Reklamaatiot ja niihin mahdollisesti liittyneet hyvitykset käsitellään sopimusneuvotteluissa vähintään kerran vuodessa.

## 7. Palvelujen hinnat ja laskutus

### 7.1. Palvelun hinta

Tilaajan tilaamat ateriapalvelut ja niiden hinnat on eritelty liitteissä 2.

Palvelun hinta muodostuu tuottajan tuottamien palvelujen kaikkinaisista kustannuksista. Tällaisia ovat muun muassa elintarvike- ja henkilökustannukset, työvaate-, puhdistusaine-, henkilöstön koulutus- ja keittiön pientyövälinekustannukset, ICT-kustannukset, ruokailu- ja ruoanvalmistusastiatkustannukset sekä työnjohdon, yleishallinnon ja tuotekehityksen kustannukset.

Tuotteita koskevat hinnastot tarkistetaan kerran vuodessa Helsingin kaupungin kaupunginkanslian ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa tilaajan sopimusyhteyshenkilöille voimassa olevat hinnastot.

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

### 7.2. Hinnanmuutokset

Mikäli sopimuskauden aikana tapahtuu oleellisia muutoksia palvelujen laatutasossa, määrässä tai kustannuksissa palvelusopimukseen nähden, sopimosapuolilla on mahdollisuus vastaaviin hinnanmuutoksiin. Hinnanmuutoksista on esitettävä kirjallinen perusteltu esitys kustannustekijöineen toiselle osapuolelle ja niistä käydään sopimusyhdyshenkilöiden kesken neuvottelu. Vuotuiset hinnanmuutokset määräytyvät muilta osin Helsingin kaupungin talousarvion noudattamisohjeiden mukaisesti.

### 7.3. Laskutus

Laskutus tapahtuu käyttäjäyksiköittäin tilausten ja voimassa olevien hinnastojen mukaisesti (liite 2 ja sen alaliitteet). Erikseen tilatuista lisäpalveluista ja -tuotteista laskutetaan jälkikäteen yksikköhintojen ja tilausten mukaisesti eritellyllä laskulla. Ruokapalvelut laskutetaan jälkikäteen verkkolaskulla yksiköittäin. Maksuaika on 14 päivää laskun saapumisesta. Viivästyskorke on voimassaolevan korkolain mukainen.

Helsingin kaupunki/ Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut/ Ostolaskut  
PL 7327  
00099 Helsingin kaupunki  
Verkkolaskutus: 003702012566305

## 8. Alihankkijoiden käyttö

Tuottaja vastaa alihankkijoidensa työstä ja sen tuloksista kuten omastaan ja siitä, että alihankkijat on merkitty ennakkoperintärekisteriin, arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ja työnantajarekisteriin, jos lainsäädäntö sitä edellyttää. Lisäksi tuottaja tarkistaa, että alihankkijat ovat huolehtineet eräntyneiden verojen, sosiaaliturvamaksujen ja lakisääteisten vakuutusmaksujen maksamisesta.

## 9. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopimosapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli sopimuksesta johtuvaa erimielisyyttä ei saada ratkaistua sopimosapuolten välisin neuvotteluin, erimielisyyden ratkaisee kaupungin johto.

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

## 10. Salassapito

Sopimuksen osapuolet sitoutuvat pitämään salassa sopimuksen aikana tai sen perusteella saamansa toisen sopijapuolen liike- ja ammattisalaisuudet sekä sopijapuolten asiakkaiden liike- ja ammattisalaisuudet, yksityiselämän suojaan kuuluvat tai muut ulkopuolisia koskevat salassa pidettävät asiat.

Molemmat sopijapuolet sitoutuvat noudattamaan sopimuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen sopimuksen piirissä olevien tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä salassapidosta, henkilöiden yksityiselämän ja yksityisyyden tietosuojasta sekä tietoturvasta niin sähköisessä viestinnässä kuin muussakin toiminnassa.

Salassapitovelvollisuus ei koske tietoja, jotka eivät lain mukaan ole salassa pidettäviä, eikä tietoja, jotka muulla perusteella ovat julkisia sopimuksen voimaantullessa taikka tulevat julkisiksi sopimussuhteen aikana tai sen jälkeen.

Tuottaja vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt toimivat edellä mainitun sopimuskohdan mukaisesti ja että tämä on huomioitu heitä koskevissa sopimuksissa ja sitoumuksissa.

## 11. Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen

Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti ja molempien osapuolten on hyväksyttävä ne. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

Osapuolilla ei ole oikeutta siirtää sopimusta tai sen osaa kolmannelle ilman toisen osapuolen kirjallista hyväksyntää. Toisen osapuolen hyväksyntää ei kuitenkaan tarvita, jos siirto liittyy liikkeenluovutukseen, kuntaliitokseen tai jommankumman sopijapuolen toiminnan vastaavaan uudelleen järjestämiseen. Osapuolen tulee aina ilmoittaa sopimuksen siirtämisestä toiselle osapuolelle kirjallisesti ennen sopimuksen siirtämistä, vaikka sopimuksen siirtämiseen ei tarvittaisikaan toisen osapuolen suostumusta.

Sopimukseen liittyvien liitteiden päivityksestä vastaavat sopimusyhteyshenkilöt kerran vuodessa tai tarvittaessa.

## 12. Sopimuksen voimaantulo ja päättäminen

Kehityspalvelut

26.1.2021

Luottamuksellinen

Sopimus on voimassa 2.1.2020 alkaen ja jatkuu toistaiseksi. Sopimus voidaan irtisanoa kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

### 13. Sopimuskappaleet

Tämä sopimus on laadittu kahtena (2) samanasaisena kappaleena, yksi molemmille sopijapuolille.

### 14. Allekirjoitukset

Helsingissä \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2021

Helsingissä \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2021

---

---

Liitteet:

- |         |  |
|---------|--|
| Liite 1 | Yksiköiden yhteystiedot  |
| Liite 2 | Palvelukuvaukset   |
| Liite 3 | Ruokalistan suunnittelun sekä tarjottavien ruokien määrä eri aterioilla ja eri energiatasoilla |
| Liite 4 | Hinnastot  |
| Liite 5 | Välitystuotehinnastot  |
| Liite 6 | Ilmoitus erityisruokavalioista   |
| Liite 7 | Lastenruoat tilauslomake   |