



Palvelusopimus – Ruokapalvelu

Pohjois-Savon hyvinvointialue



7.11.2022

Sisällys

1 Sopijaosapuolet.....	3
2 Sopimuksen tausta ja kohde.....	3
3 Sopimuksen voimassaolo	3
4 Sopimuksen vastuhenkilöt.....	3
5 Laskutuksen periaatteet.....	4
6 Ruokapalvelun palvelukuvaus	4
6.1 Hoidolliset yksiköt.....	4
6.2 Henkilöstön ateriointi.....	4
7 Palvelun laatu	4
8 Tuotantovälineet ja -tilat	5
9 Muutosten hallinta	5
10 Sopimuksen seuranta ja kehittäminen.....	5
11 Sopimuksen allekirjoitukset.....	6



7.11.2022

1 Sopijaosapuolet

Tilaaaja (asiakas):
Pohjois-Savon hyvinvointialue
Puijonlaaksontie 2
PL 1711
70211 Kuopio
Y-tunnus: 3221316-6

Tuottaja:
Servica Oy
Leväsentie 3
70700 Kuopio
Y-tunnus: 2947618-4

2 Sopimuksen tausta ja kohde

Tämä palvelusopimus perustuu Tilaaajan ja Tuottaja väliseen puitesopimukseen, jonka sopimuskausi alkaa 1.1.2023 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta. Määräajan jälkeen puitesopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mikäli sopimusta ei ole irtisanottu 12 kuukautta aikaisemmin.

Tämän palvelusopimuksen tarkoituksena on varmistaa Pohjois-Savon hyvinvointialueella ruokapalvelut. Palvelut ja palvelukohteet on kuvattu tarkemmin tässä sopimuksessa sekä sen liitteissä.

3 Sopimuksen voimassaolo

Tämän palvelusopimuksen sopimuskausi alkaa 1.1.2023 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta päättyen 31.12.2025. Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mikäli sitä ei ole irtisanottu 31.12.2024 mennessä. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on molempien osapuolten vapaasti irtisanottavissa noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti. Irtisanomisaika lasketaan alkavaksi osapuolen toimivaltaiselle edustajalle osoitetun kirjallisen tai sähköisen irtisanomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Sopimus tulee voimaan, kun Tilaaajan sopimuksen hyväksymistä koskeva päätös on saanut lainvoiman ja kun molempien osapuolten toimivaltaiset edustajat ovat sen allekirjoittaneet.

4 Sopimuksen vastuuhenkilöt

Palvelusopimuksen allekirjoittajina toimivat Tilaaajan sekä Tuottajan nimeämät allekirjoittajat. Tilaaajan allekirjoittajana toimii Pohjois-Savon hyvinvointialueen johtaja ja Tuottajan allekirjoittajana Servica Oy:n toimitusjohtaja.



7.11.2022

Sopimuksen mukaisiin asioihin osapuolet nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä sopijaosapuolien välillä. Yhteyshenkilöt löytyvät sopimusliitteestä (Liite 1), jossa on myös kuvattu muutosten hyväksymisvaltuudet.

5 Laskutuksen periaatteet

Palvelut laskutetaan kuukausittain voimassa olevien hinnastojen (liite 4) mukaisesti toteuman mukaan jälkikäteen. Hinnastomuutokset vahvistetaan vuosittain palvelutarve ja hinnantarkistuskeskustelun yhteydessä.

Palvelusopimuksen kiinteään kuukausilaskutukseen perustuvat palvelut laskutetaan etukäteen sopimuskuukauden alussa.

6 Ruokapalvelun palvelukuvaus

6.1 Hoidolliset yksiköt

Ruokapalvelujen tavoitteena on tarjota ruokailijoille maistuvia ja sisällöllisesti täysipainoisia ruokia, jotka osaltaan tukevat Tilaajan määrittelemiä hoidollisia ja ravitsemuksellisia tavoitteita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi mahdollistamalla kodissa tai kodinomaisissa olosuhteissa selviytymistä mahdollisimman pitkään tai potilasruokailussa tukea hoitotyötä oikeanlaisella ravitsemuksella. Ruokapalvelun toteutuksessa pyritään huomioimaan vuodenaikojen mukaiset elintarvikkeet ja suomalaisen ruokaperinteeseen kuuluvat juhlapyhät.

Ruokapalvelujen asiakasryhmäkohtaiset laatuvaatimukset määritetään yhteistyössä Tilaajan ja Tuottajan kanssa ja niitä päivitetään tarvittaessa vuosittaisten sopimusliitepäivitysten yhteydessä.

Ruokapalvelut tuotetaan sopimusliitteessä luetelluille, yhteisesti sovituille toimipaikoille ja asiakasryhmille (liite 3).

Tilaaja- tuottaja -yhteistyössä laaditaan riittävä määrä ohjeistuksia turvaamaan palvelutuotannon toteutuminen ja laatu.

6.2 Henkilöstön ateriointi

Tuottaja voi myös erillisellä sopimuksella toteuttaa Tilaajalle henkilöstön ravintolapalveluja. Toiminnan on kuitenkin oltava Tuottajalle omistajien määrittämien tuotto-odotusten mukaista, jolloin toiminnan kannattavuutta ja jatkuvuutta tulee tarkastella vähintään kerran vuodessa.

7 Palvelun laatu

Tuottaja vastaa siitä, että tässä sopimuksessa sovitut palvelut hoidetaan liitteenä olevien palvelukuvausten mukaisesti. Työtä johtaa ja valvoo Tuottajan työnjohto.

Toiminnan ohjaus ja arviointi sekä parantaminen tehdään Tuottajan (ISO 9001:2015) sertifioidun toiminnanohjausjärjestelmän mukaisesti.



7.11.2022

8 Tuotantovälineet ja -tilat

Tuotanto- ja palvelukeittiöissä sijaitsevien tuotantovälineiden ja -laitteiden omistajuus ja vastuu uusimisesta, ylläpidosta ja kehittämisestä on pääsääntöisesti Tuottajalla. Osastojen yhteydessä olevat keittiöt ja niiden varustelu ovat pääsääntöisesti Tilaajan vastuulla.

Aterioiden tilaamiseen käytettävän tietojärjestelmän omistaa Tuottaja, jonka vastuulla on järjestelmää koskevien, Tilaajan kanssa yhteisesti tunnistettujen kehittämiskohteiden edistäminen.

Tilausjärjestelmän integraatioista, esimerkiksi potilastietojärjestelmät ja Tilaajan kirjanpitoliihtymät, sekä niiden kustannuksista vastaa Tilaaja. Molemmat osapuolet kehittävät aktiivisesti omassa toiminnassaan ateriatilaamisen käytäntöjä. Tuottaja vastaa tilaamiseen liittyvistä ohjeistuksista sekä kouluttaa toimintayksiköiden henkilökuntaa yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Tilaajan ja tuottajan vastuunjakotaulukko löytyy sopimuksen liitteenä (liite 2).

9 Muutosten hallinta

Sopimuskauden aikana sopimuksen piirin tulevista uusista palveluista tai merkittävistä palvelumuutoksista neuvotellaan erikseen ja niistä tehdään erillinen palvelukuvaus- ja hinnastoliite tähän sopimukseen.

Uudet tai muutetut palvelut ja hinnastot voidaan hyväksyä sopimukseen sopimusyhteys henkilöiden välisellä sähköpostihyväksynnällä. Palvelusopimuksen nimetyt yhteyshenkilöt sekä muutosten hyväksymisvaltuudet on kirjattuna sopimuksen liitteeseen (liite 1).

Ruokapalvelun ateriahintaan kuulumattomien toimitustuotteiden osalta ajantasaainen hinta näkyy tilausjärjestelmässä ja olennaisista tuote- ja hintamuutoksista tiedotetaan Tilaajaa.

Tilaaja seuraa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa välittömästi toiminnan muutoksista, jotka vaikuttavat ruokapalveluihin ja palvelujen tuottamiseen. Yksikkötoisten palvelutarpeiden määrittelyyn osallistuvat tarvittaessa myös toimintayksiköiden edustajat.

Poikkeavien ruokailujen järjestämisestä sovitaan erikseen, jolloin määritellään ruokailijamäärä, tarjottavan aterian kokonaisuus ja tarjoilu-aika. Mahdollisten lisäkustannusten laskutuksesta sovitaan erikseen.

10 Sopimuksen seuranta ja kehittäminen

Tilaaja ja Tuottaja tekevät yhteistyötä palvelujen kehityksessä.

Palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvät kustannukset sisältyvät pääsääntöisesti palvelun hintaan. Merkittävät yhteiset kehittämistehtävät ja niiden aiheuttamien kustannusten laskutus sovitaan aina erikseen ja etukäteen tilaajan kanssa.



7.11.2022

Tuottajalla on edustus tarpeen mukaan tilaajaorganisaation työryhmissä.

Toiminnan käynnistyessä määritellään yhteistyössä palvelun kehittämisen ja yhteistyön tavoitteet sekä seuranta.

Sopimuksen ja yhteistyön sujuvuutta seurataan mm.

- Tilaajan ja Tuottajan välisissä yhteistyöpalavereissa, joita järjestetään sovittu määrä organisaation eri tasoilla
- järjestämällä yhteistyössä asiakastytyväisyyskyselyjä valituille kohderyhmille.
- Tuottaja seuraa ja vastaa asiakaspalautteisiin sekä Haipro -reklamaatioihin. Yhteenvetoja palautteista ja reklamaatioista sekä asiakastytyväisyystutkimusten tuloksista sekä niistä johdettuja kehittämistoimenpiteitä katselmoidaan yhteistyöpalavereissa.

11 Sopimuksen allekirjoitukset

Tämä sopimus on laadittu kahtena saman sisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin osapuolelle.

Kuopiossa XX.XX.2022

Tilaaaja: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Marko Korhonen
Hyvinvointialuejohtaja

Tuottaja: Servica Oy

Mika Takkinen
toimitusjohtaja

Liiteluettelo