



Palvelusopimus – Ruokapalvelu

Pohjois-Savon hyvinvointialue



25.11.2022

Sisällys

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



25.11.2022

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 ruokapalvelujen toteutus sekä koko yhteistoiminta-alueelle varautumiseen ja huoltovarmuuteen liittyvä tuki. Palvelut ja palvelukohteet on kuvattu tarkemmin tässä sopimuksessa sekä sen liitteissä. Mahdolliset varautumiseen liittyvät lisäkustannukset neuvotellaan tapauskohtaisesti erikseen tai neuvotellaan tarvittaessa erillinen varautumisen sopimus. Muutoksen hallinta palvelutarpeessa on kuvattu puitesopimuksessa ja tässä sopimuksessa.

Tilaaaja on sitoutunut tällä sopimuksella ostamaan tarvitsemansa ruokapalvelut Tuottajalta. Tilaaaja voi myös halutessaan järjestää palvelutuotannon omana tuotantona tai toisen palveluntuottajan toimesta tapauksissa, joissa palvelut kuuluvat asiakkaan kuntouttavaan toimintaan tai jossa toinen palveluntuottaja järjestää myös hyvinvointialueen peruspalvelut kohteessa. Tilajalla on mahdollisuus valita vuosittain ja tietyille sopimuskaudelle myös toinen palveluntuottaja enintään 10 % osuudelle kyseisen tukipalvelun kokonaisarvosta. Tätä varten Tilaaajan tulee ilmoittaa vuosittain Tuottajalle tukipalvelun kokonaisarvo, johon tätä osuutta verrataan.

Seuraavan vuoden palvelutarve (laatu ja volyymi) katselmoidaan yhdessä Tuottajan ja Tilaaajan kesken puitesopimuksessa määritellyn palvelutarve- ja hinnantarkistuskeskustelun yhteydessä. Neuvottelut järjestetään helmi-maaliskuussa, jolloin Tuottajalla on aikaa sopeuttaa toimintaansa isoihin muutoksiin mahdollisin muutosneuvotteluin sekä huomioida toiminnan muutoksen vaikutus kokonaishinnoitteluun ja kustannuksiin seuraavalle vuodelle. Kesken vuoden tulleista Tilaaajan uusista palvelutarpeista tai sulkemistapauksista neuvotellaan Tilaaajan ja Tuottajan kesken erikseen puitesopimuksen ehtojen mukaisesti huomioiden sopeuttamisajat ja vaikutukset



25.11.2022

3 Sopimuksen voimassaolo

Tämän palvelusopimuksen sopimuskausi alkaa 1.1.2023 ja on kestoaltaan kolme (3) vuotta päättyen 31.12.2025. Ensimmäinen mahdollisuus irtisanoa sopimus on 31.12.2024 käyttäen 12 kk irtisanomisaikaa. Määräajan jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on molempien osapuolten vapaasti irtisanottavissa noudattaen 12 kuukauden irtisanomisaikaa.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti. Irtisanomisaika lasketaan alka-
vaksi osapuolen toimivaltaiselle edustajalle osoitetun kirjallisen tai sähköisen irtisa-
nomisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

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

4 Sopimuksen vastuuhenkilöt

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

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 palvelu-
tarve ja hinnantarkistuskeskustelun yhteydessä.

Palvelusopimuksen kiinteään kuukausilaskutukseen perustuvat palvelut laskute-
taan etukäteen sopimuskuukauden alussa.

6 Ruokapalvelun palvelukuvaus

6.1 Hoidolliset yksiköt

Ruokapalvelujen tavoitteena on tarjota ruokailijoille maistuvia ja sisällöllisesti täysi-
painoisia ruokia, jotka osaltaan tukevat Tilaajan määrittelemiä hoidollisia ja ravitse-
muksellisia tavoitteita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi mahdollistamalla kodissa tai
kodinomaisissa olosuhteissa selviytymistä mahdollisimman pitkään tai potilasruo-
kailussa tukea hoitotyötä oikeanlaisella ravitsemuksella. Ruokapalvelun toteutuk-
sessa pyritään huomioimaan vuodenaikojen mukaiset elintarvikkeet ja suomalaisen
ruokaperinteeseen kuuluvat juhlapyhät.

Ruokapalvelujen asiakasryhmäkohtaiset laatuvaatimukset määritetään yhteistyössä
Tilaajan ja Tuottajan kanssa ja niitä päivitetään tarvittaessa vuosittaisten sopimuslii-
tepäivitysten yhteydessä.



25.11.2022

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

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

6.2 Henkilöstön ateriointi

Tuottaja voi myös erillisellä sopimuksella toteuttaa Tilajalle 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.

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 Tilajan vastuulla.

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

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

Tilajan 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 sopimusyhteyshenkilöiden välisellä sähköpostiyhteyksellä. Palvelusopimuksen nimetyt yhteyshenkilöt sekä muutosten hyväksymisvaltuudet on kirjattuna sopimuksen liitteeseen (liite 1).



25.11.2022

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. Yksikkötaisten palvelutarpeiden määrittelyyn osallistuvat tarvittaessa myös toimintayksikköjen 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.

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

Tilaaja: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Marko Korhonen
Hyvinvointialuejohtaja



Servica Oy

**Pohjois-Savon hyvinvointialue
Palvelusopimus –
Ruokapalvelu**

7 (7)

Luottamuksellinen

25.11.2022

Tuottaja: Servica Oy

Mika Takkinen
toimitusjohtaja

Liiteluettelo