

LIITE palvelusopimukseen

Siivouspalveluiden euromääräiset sanktiot

Laatutason arviointi

Laatutason arviointi tehdään sopimuskaudella jatkuvasti Tilaaajan edustajien toimesta ja kiinteistöjen käyttäjiltä saadun palautteen avulla.

Tilaaajan edustajat vertaavat toteutunutta laatutason palvelukuvauksessa ja muissa sopimuksen liitteissä asetettuihin vaatimuksiin nähden. Tämän lisäksi käyttäjiltä tai asiakkailta saatu palaute voi aiheuttaa sanktioita, mikäli sanktioiden perusteet täyttyvät.

Työ- ja laatuvirheistä sekä laiminlyönneistä johtuvat sanktiot

Käsitteitä

Puutteellisella työsuorituksella tarkoitetaan tilannetta, jossa Palveluntuottaja ei ole toteuttanut laatuvaatimusten edellyttämiä toimenpiteitä sovituissa toimenpideajassa tai ei ole toteuttanut niitä laadullisesti tai toiminnallisesti vaaditun tasoisina. Puutteellinen työsuoritus on vähäinen sopimusrikkomus.

Tehtävän laiminlyönnillä tarkoitetaan tilannetta, jossa Palveluntuottaja jättää kokonaan tekemättä tai aloittaa oleellisesti myöhässä laatuvaatimusten edellyttämän toimenpiteen tai jättää ilmoittamatta Tilaaajalle vaaraa tai haittaa aiheuttavasta tekijästä. Tehtävän laiminlyönti on vakava rikkomus.

Seuraavassa on annettu esimerkkejä vähäisistä rikkomuksista:

- Toimenpiteet ovat käynnissä, mutta ne eivät valmistu kohtuullisessa ajassa
- Toimenpiteet on suoritettu, mutta työn jäljessä on puutteita sopimuksen mukaiseen laatutasoon verrattuna.
- Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyöminen huomattavaa haittaa aiheuttavasta tekijästä, joka siivoojan tai hänen ohjaajansa olisi pitänyt havaita työskennellessään kiinteistössä tai ollessaan tarkastuskierroksella.
- Palveluntuottajan työntekijän epäammattimainen käytös kohteessa

Seuraavassa on annettu esimerkkejä vakavista rikkomuksista:

- Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyöminen vaaraa aiheuttavasta tekijästä, joka siivoojan tai hänen ohjaajansa olisi pitänyt havaita työskennellessään kiinteistössä tai ollessaan tarkastuskierroksella
- Työtehtävien laiminlyönti, jonka johdosta toiminta kiinteistössä häiriintyy tai vaikeutuu
- Väärien puhdistusaineiden tai menetelmien käyttäminen, jotka saattavat johtaa pintamateriaalien vaurioitumiseen tai aiheuttaa tilan käyttäjien loukkaantumisen riskin
- Vesivuodon ilmoittamatta jättäminen
- Muut vaaraa aiheuttavat tilanteet
- Palveluntuottajan työntekijän työkokemus tai koulutus ei vastaa palveluntarjoajan tarjouksessaan ilmoittamaa tasoa
- Avaimien ja/tai tunnistimien katoaminen, joka vaatii lukkojen uudelleen sarjoitusta tai lukkojen vaihtoa

Sanktiolajit

Tilaaajalla on käytettävissään seuraavat palvelun suoritusta ohjaavat ja palvelun toteutusta varmistavat toimenpiteet:

- kirjallinen muistutus / reklamaatio
- sopimussakko
- hinnanalennus (viivästys ja laadun laiminlyönti)
- vahingonkorvaus (täyden korvauksen periaate)
- kateosto-oikeus
- sopimuksen purku

Sanktio voidaan määrätä riippumatta siitä, aiheutuuko sanktion perusteena olevasta toiminnasta tai laiminlyönnistä vahinkoa tilaajalle tai kolmannelle osapuolelle.

Sanktiot eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan niitä voidaan määrätä yhtäaikaaisesti.

Kirjallinen muistutus

Kirjallisen muistutuksen tarkoitus on ilmaista, että laatu tai toiminta ei ole toteutunut vaaditulla tavalla ja Palveluntuottajan edellytetään korjaavan toimintaansa. Tilaaja voi antaa kirjallisen muistutuksen joko omiin tai käyttäjän tai asiakkaan havaintoihin perustuen. Työsuoritukseen liittyvä kirjallinen muistutus sisältää seuraavat tiedot:

- tehtäväkokonaisuus, johon muistutus kohdistuu
- laadunlituksen tai laiminlyönnin ajankohta
- kuvaus laadunlituksista tai poikkeamista
- korjausvaatimus ja sille määräaika
- varoitetaan sopimuksen mukaisista seurauksista tai vaaditaan sopimussakkoa, vahingonkorvausta ja/tai hinnanalennusta, kateostoa, sopimuksen irtisanominen tai purku-uhka
- vaaditaan vastinetta tai neuvottelua määräajassa

Vähäisissä rikkomuksissa annetaan ennen sopimussakon määräämistä kirjallinen muistutus. Mikäli Palveluntuottaja ei kirjallisen muistutuksen saatuaan korjaa toimintaansa annetussa määräajassa, tilaajalla on oikeus sopimussakkoon.

Mikäli rikkomus on vakava seuraa kirjallisesta muistutuksesta automaattisesti sopimussakko.

Sopimussakko

Sopimussakon tarkoituksena on ohjata Palveluntuottajaa parantamaan toimintaansa laadun alituksen sekä työsuorituksen puutteen tai laiminlyönnin vuoksi.

Sakko määrätään antamalla Palveluntuottajalle kirjallinen muistutus. Muistutukseen merkitään sanktio määräytymisperusteineen sekä sopimussakon suuruus euroina.

Tilaaja ei määrää sopimussakkoa, jos se katsoo tilanteen johtuneen ylivoimaisesta esteestä tai muut erityiset syyt tätä puoltavat.

Henkilönvaihtovaatimus

Palveluntuottajan on viivytyksettä ja veloituksetta vaihdettava palveluhenkilöstönsä, jolta Tilaajan perustellun näkemyksen mukaan puuttuu kohteen vaatima ammattitaito, sen syyllistyttyä toistuvasti vakaviin rikkomuksiin tai joka muutoin ei ole sopiva kyseiseen tehtävään.

Vahingonkorvaus

Sen lisäksi mitä tässä liitteessä määrätään sopimuksen mukaisten laatuvaatimusten alituksesta ja muiden vaatimusten täyttämättä jättämisestä, on Tilaajalle oikeus vaatia Palveluntuottajalta vahingonkorvausta Palvelusopimuksen kohdan 11 mukaisesti.

Kateosto-oikeus

Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

Sopimuksen purku

Sopimuksen purkaminen sopimuksen kohdan 13 mukaisesti.

Sopimussakon määrä

Sopimussakkoa aiheuttavat

- Vähäinen rikkomus 500,00 €
- Vakava rikkomus 1500,00 €

Toistuvissa rikkomuksissa sopimussakon suuruus voidaan määrätä kaksinkertaisena. Sopimussakko ei poista Tilaajalta oikeutta vaatia sopimussakon lisäksi mahdollista vahingonkorvausta täysimääräisesti toteutuneesta vahingosta.

Vakava rikkomus johtaa suoraan sopimussakkoon ilman sitä edeltävää muistutusta. Jos palveluntuottajan voidaan todeta laiminlyöneen tehtäviä, esim. lumen pudotus katolta, on tilaajalla tehtäväkohtaisen sakon perimisen lisäksi oikeus teettää työ ulkopuolisella ja periä syntyneet kustannukset palveluntuottajalta täysimääräisinä (JYSE Palvelut, huhtikuu 2022: 12.6 Kateosto-oikeus).