



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Petri Bergman

Kiinteistön ylläpidon toimintamallin kehittäminen – Case Restel Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (YAMK)

Rakennustekniikka

Insinöörityö

21.4.2020

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Petri Bergman Kiinteistön ylläpidon toimintamallin kehittäminen 58 sivua + 7 liitettä 21.4.2020
Tutkinto	insinööri (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Rakennustekniikka, ylempi AMK
Ammatillinen pääaine	Korjausrakentaminen YAMK
Ohjaajat	lehtori Riikka Jääskeläinen kauppapaikkajohtaja Jukka Lääkkö
Kiinteistön ylläpidolla vaikutetaan kiinteistöjen elinkaaren pituuteen, käytettävyyteen, toimintavarmuuteen ja turvallisuuteen. Kiinteistöjen ylläpito on yleensä useimpien yritysten ydinliiketoimintaa tukevaa toimintaa. Kiinteistöjenhuolto on toimintaa, jolla säännöllisesti pidetään kiinteistön olosuhteet, järjestelmät, siivous, jätehuolto ja ulkoalueet toimintakunnossa ja turvallisena sekä huolehditaan mahdollisten viallisten rakenteiden tai asioiden korjaamisesta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kiinteistön ylläpidon toimintamalli toimeksiantajan hallitsemille ja käyttämille kiinteistöille, joita on useita kymmeniä. Toimeksiantajana toimii merkittävä ravintola-alan yritys, jonka liiketoiminnan turvaamiseksi on varmistettava, että ravintolat pysyvät auki ja toimintakuntoisina ja asiakkaille ja työntekijöille turvallisina. Ravintoloiden henkilökunta on palvelualan ammattilaisia, joiden työnkuva tai osaaminen eivät pidä sisällään kiinteistöjen ylläpidon osaamista. Siksi onkin erityisen tärkeää, että ravintoloiden johto voi luottaa siihen, että kiinteistöjen ylläpidon toimintamalli on hyvin organisoitu ja toimii riittävän tehokkaasti liiketoiminnan turvaamiseksi vuoden jokaisena päivänä. Työssä käsitellään kiinteistöjen ylläpidon ja -huollon peruskäsitteitä sekä kilpailutusprosesseja. Työn tuloksena on syntynyt toimeksiantajayritykselle kiinteistön ylläpitomalli.	
Avainsanat	kiinteistön ylläpito, kiinteistönhoito, elinkaari, hankintaprosessi; palvelukuvaus

Author Title	Petri Bergman Developing a Property Maintenance Operating Model
Number of Pages Date	58 pages + 7 appendices 21 April 2020
Degree	Master of Engineering
Degree Programme	Civil Engineering
Professional Major	Renovation
Instructors	Riikka Jääskeläinen, Lecturer Jukka Lääkkö, Director of Business Locations
Property maintenance affects the life cycle of a property, its usability, reliability, and safety. Property maintenance is usually the core business of most companies. Property Maintenance is an activity that regularly maintains the conditions, systems, cleaning, waste management and outdoor areas of the property in working order and safe and provides for the repair of possible defective structures or things. The aim of this thesis is to create and develop a property maintenance operating model for real estate owned and operated by the client. The sponsor is a major restaurant company whose business needs to be secured to ensure that restaurants remain open and operational and safe for customers and employees. The staff of the restaurants are professionals in the service sector whose job profile or skills do not include property maintenance skills. Therefore, it is particularly important that the management of the restaurants can rely on the fact that the real estate management model is well organized and effective enough to secure business every day of the year.	
Keywords	Property maintenance, property management, life cycle, procurement process, service description

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoitteet ja tarkoitus	1
1.2	Tutkimuskysymykset	2
1.3	Tutkimuksen rajaus	2
1.4	Tutkimustyön kulku ja tutkimusmenetelmä	2
2	Kiinteistön elinkaari ja suunnitelmallinen ylläpito	4
2.1	Kiinteistön elinkaari	4
2.2	Elinkaareen vaikuttaminen	4
2.3	Kiinteistöpalvelujen ja -hoidon merkitys elinkaareen	4
2.4	Kiinteistöstrategia	5
2.5	Kiinteistön ylläpidon tavoitteet	5
2.6	Kiinteistön kunnossapito	6
3	Kiinteistönhoito	9
3.1	Kiinteistönhoidon sisältö	9
3.2	Kiinteistönhoidon toteutus	12
3.3	Kiinteistön omistajan ja käyttäjän tavoitteet	13
3.4	Palvelutoimittajan tavoitteet	13
3.5	Palvelusopimus	14
4	Kiinteistönhoitopalveluiden hankintaprosessi	15
4.1	Hankinnan yleiskuvaus	15
4.2	Tarveselvitysvaihe	17
4.3	Suunnitteluvaihe	18
4.4	Tarjouspyyntövaihe	19
4.5	Sopimusneuvotteluvaihe	22
4.6	Yhteistyö sopimusaikana ja toiminnan kehittäminen	23
5	Restel Oy kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittäminen	25
5.1	Case -yritys	25
5.2	Case -yrityksen kiinteistöstrategia	25

5.3	Kiinteistöjen ylläpidon nykytila ja kehitystarpeet	26
5.4	Restelin kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittämisen prosessi	32
5.5	Tarveselvitysvaihe	35
5.6	Kiinteistön omistajan ja käyttäjän tavoitteet	36
5.7	Suunnitteluvaihe	38
5.8	Tarjouspyyntövaihe	42
6	Tulokset	44
6.1	Yhteenveto kiinteistön ylläpidon tarpeista	44
6.2	Palvelukuvaukset ja huoltokirja	45
6.3	Hankinnat toteutuksen ja organisointitavan määrittely	45
6.4	Burger King Porvoon tarjouspyyntövaihe	46
6.5	Toimijan valinta	46
6.6	Palveluntuottajan valinta	48
6.7	Sopimuksen laatiminen	48
6.8	Sopimuksen aloittaminen	48
6.9	Yhteistyö sopimuksen aikana	50
6.10	Huoltokirja	52
7	Yhteenveto	54
Liitteet		
Liite 1	Ylläpidon kehittämisen toimintamalli	
Liite 2	Ylläpidon palvelukuvaukset	
Liite 3	Perustietolomake	
Liite 4	Huoltokirja	
Liite 5	Tarjouspyyntökirje	
Liite 6	Tarjouksenjäätölomake	
Liite 7	Tarjousten vertailulomake	

1 Johdanto

Kiinteistön ylläpidolla vaikutetaan kiinteistöjen elinkaaren pituuteen, käytettävyyteen, toimintavarmuuteen ja turvallisuuteen. Kiinteistöjen ylläpito on yleensä useimpien yritysten ydinliiketoimintaa tukevaa toimintaa.

Kiinteistöhuolto on toimintaa, jolla säännöllisesti pidetään kiinteistön olosuhteet, järjestelmät, siivous, jätehuolto ja ulkoalueet toimintakunnossa ja turvallisena sekä huolehditaan mahdollisten viallisten rakenteiden tai asioiden korjaamisesta.

Työssä käsitellään kiinteistöjen ylläpidon ja -huollon peruskäsitteitä sekä kilpailutusprosessia.

Tutkimuksen tilaaja oli Restel Oy, joka on osa Tradeka Oy:ta. Restel Oy toimii ravintolalalla.

1.1 Työn tavoitteet ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda ja kehittää kiinteistön ylläpidon toimintamalli toimeksiantajan hallitsemille ja käyttämille kiinteistöille, joita on useita kymmeniä. Toimeksiantajana toimii merkittävä ravintola-alan yritys, jonka liiketoiminnan turvaamiseksi on varmistettava, että ravintolat pysyvät auki ja toimintakuntoisina ja asiakkaille ja työntekijöille turvallisina. Ravintoloiden henkilökunta koostuu palvelualan ammattilaisista, joiden työnkuva tai osaaminen eivät pidä sisällään kiinteistöjen ylläpidon osaamista. Siksi onkin erityisen tärkeää, että ravintoloiden johto voi luottaa siihen, että kiinteistöjen ylläpidon toimintamalli on hyvin organisoitu ja toimii riittävän tehokkaasti liiketoiminnan turvaamiseksi vuoden jokaisena päivänä.

Tutkimuksessa pyritään tunnistamaan hyvin tarkkaan tilaajayrityksen toimialan, eli ravintolapalvelumaailman erityispiirteet yrityksen kiinteistöjen ylläpidon kannalta ja huomioidaan ne lopullisessa kehitettävässä toimintamallissa.

Tutkimuksessa laadittavaa toimintamallia on tarkoitus käyttää ja hyödyntää Restel Oy:n kiinteistöjohtamisessa ja kiinteistöjen ylläpidossa tulevaisuudessa.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimustyössä on neljä olennaista tutkimuskysymystä:

1. Mitkä ovat tilaajaorganisaation kiinteistön ylläpidon keskeisimmät tarpeet ja tehtävät ja mitkä niiden olennaisin sisältö?
2. Mitä asioita erityisesti tulee ottaa huomioon tilaajaorganisaation ylläpitoa kilpailutettaessa?
3. Miten luodaan tilaajan tarpeita parhaiten palveleva kiinteistön ylläpidon palvelukuvaus?
4. Mitkä ovat tärkeimmät kriteerit ylläpitokumppania tilaajalle valittaessa?

1.3 Tutkimuksen rajaus

Tutkimuksessa keskitytään erityisesti kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittämiseen. Kirjallisuuskatsauksessa käsitellään myös jonkin verran kiinteistöjohtamista ja kiinteistöstrategiaa sekä PTS-aiheita, mutta niiden yksityiskohdat ja toimintamallit jätetään varsinaisen tutkimuksen ulkopuolelle.

1.4 Tutkimustyön kulku ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa perehdytään aluksi aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Kirjallisuuden perusteella pyritään luomaan mahdollisimman laaja kuva aiheesta sekä löytämään tarvittavia lisäkysymyksiä varsinaista tulevan toimintamallin kehitystyötä varten.

Tutkimusmenetelmänä käytetään tapaustutkimusta. Kohteena on Restel Oy, jonka kiinteistöstrategia ja kiinteistön ylläpidon toimintamalli ovat ennen tutkimuksen suorittamista vielä kovin selkeytymättömiä. Tapaustutkimuksessa pyritään vertaamaan yrityksen kiinteistöjen ylläpidon nykytilaa kirjallisuustutkimuksen havaintoihin ja siten auttaa tutkijaa luomaan tilaajaorganisaatiolle tehokas ja toimiva kiinteistöjen ylläpitomalli.

2 Kiinteistön elinkaari ja suunnitelmallinen ylläpito

2.1 Kiinteistön elinkaari

Kiinteistön elinkaari tarkoittaa rakennuksen, tontin ja/tai vesialueen vaiheita hankinnasta, rakentamisesta, käytöstä ja sen ylläpidosta aina kohteen purkamiseen asti [1, s.10].

Kiinteistön eri rakenteiden ja järjestelmien elinkaarella taas tarkoitetaan aikaa, joka alkaa rakenteen tai järjestelmän suunnittelemisesta sen purkamiseen ja käytöstä poistamiseen/uusimiseen. Tavoitteena on aina käyttää rakenteita ja järjestelmiä niiden käyttöiän maksimipituuteen saakka. Tämä edellyttää, että ne on suunniteltu ja toteutettu oikein ja oikeanlaiseen rakennukseen, ja että ne on toteutettu kaikkien voimassa olevien määräysten, suositusten, lakien, normien ja ohjeiden mukaisesti. Toteutuksessa on noudatettava hyvää rakennustapaa ja käyttö- ja asennusohjeita ja niitä on huollettava ja korjattava asianmukaisesti noudattaen niihin liittyviä ohjeistuksia. [2, s.398]

2.2 Elinkaareen vaikuttaminen

Tärkeimpiä keinoja kiinteistön elinkaaren hallintaan ovat selkeä kiinteistöstrategia, kiinteistön huoltokirja, säännölliset kuntoarviot ja -tutkimukset, kunnossapitoselvitys tai kunnossapitosuunnitelma (PTS -suunnitelma). Näiden lisäksi tarvitaan suunnitelmallista kiinteistön ylläpitoon liittyviä toimenpiteitä. [2, s.329]

2.3 Kiinteistöpalvelujen ja -hoidon merkitys elinkaareen

Kiinteistön korjaustarpeisiin ja elinkaaren pituuteen vaikutetaan myös kiinteistöpalveluiden tuottaman kiinteistöhuollon avulla. Kiinteistöhuollon toimenpiteet tulee tehdä oikea-aikaisesti ja huolellisesti sekä asianmukaisesti. Kiinteistöhuollon tuottama kiinteistöhoito on säännöllisesti tapahtuvaa, yleensä vähintään vuosittain toistuvia toimenpiteitä, joilla kiinteistön olosuhteet pidetään tarvittavalla tasolla. Kiinteistöhoitoon kuuluvat

rakenteiden ja teknisten järjestelmien huoltaminen, erilaisten vikojen ja rikkoutuneiden rakenteiden tai järjestelmien korjaamista. [2, s.330]

2.4 Kiinteistöstrategia

Kiinteistöstrategialla tarkoitetaan kiinteistön omistajan näkemystä ja tavoitteita siitä, miten ja millä keinoin, millä aikajänteellä ja millaisin resurssein kiinteistöä ylläpidetään, korjataan ja kehitetään [2, s.331].

Kiinteistöstrategiassa määritetään kiinteistön omistamisen, ylläpitämisen, käytön ja palveluiden hankinnan pidemmän aikavälin tavoitteita ja toimintatapoja. Strategian avulla johdetaan kiinteistön ylläpitoa ja kunnossapitoa sekä korjaamista. Strategialla pyritään vaikuttamaan kiinteistön elinkaareen. [3, s. 1-4]

Kiinteistöstrategia voi koskea yhtä kiinteistöä, sen osaa tai kaikkia saman omistajan kiinteistöjä. Kiinteistöstrategia antaa ohjeita ja vaihtoehtoja, miten kiinteistöä tai useita kiinteistöjä halutaan kehittää. Kiinteistöstrategia tulee kirjoittaa niin selkeään muotoon, että se tulee ja ohjaa käytännön toimintaa ja kiinteistöön liittyvää päätöksentekoa. [14, s.26]

Kiinteistöstrategia ei ole koskaan lopullinen, vaan sitä on tarkoitus tarpeen mukaan kehittää tai muuttaa aina tarpeen mukaan. Kiinteistöstrategia heijastaakin aina kiinteistön omistajan tahtotilaa, arvoja sekä taloudellisia resursseja sekä tavoitteita. [2, s. 331 - 332]
Kiinteistöstrategian päivityksen apuna voidaan käyttää kiinteistönpitokirjaa sekä säännöllisesti suoritettavia kuntoarvioita [3, s.1-4].

2.5 Kiinteistön ylläpidon tavoitteet

Kiinteistön ylläpidon tavoitteena on varmistaa sen kunto ja toiminnallisuus sekä huolehtia sen arvon pysymisestä halutulla tasolla sekä tarpeen mukaan arvoa parantamalla. Ylläpidon tavoitteiden ja periaatteiden tulee perustua omistajan kiinteistöstrategiaan. [2, s. 329]

Kiinteistön ylläpidon suunnittelun ja toteutuksen sekä kehittämisen tulee aina perustua riittäviin tietoihin kiinteistön käytöstä, teknisestä kunnosta ja kunnossapidosta. Tietoja kerätään mm. teettämällä kuntoarvioita ja -tutkimuksia, arvioimalla kiinteistöhuollon tasoa ja rakennuksen energian käyttöä. Kiinteistön käyttäjien tuottama palaute mm. kiinteistöhuollon tasosta, turvallisuudesta ja toiminnallisuudesta on myös tärkeää informaatiota omistajille. [2, s.330] Kiinteistön ylläpito voidaan karkeasti jakaa kahteen osaan: kunnossapitoon ja kiinteistönhoitoon [3, s.1-4].

2.6 Kiinteistön kunnossapito

Kiinteistön kunnossapidolla tarkoitetaan toimintaa, jossa pyritään huolehtimaan rakennuksen laatutasosta ja arvosta korjaamalla tai uusimalla kiinteistöä ja sen kuluneita tai viallisia osia. Kunnossapidon tavoitteena on säilyttää kiinteistö suurin piirtein sellaisena, kuin se oli valmistuessaan. Kiinteistö ei kuitenkaan aina pysy alkuperäisenä, koska sen käyttäjien ja omistajien tarpeet muuttuvat sekä tekniset ratkaisut ja vaatimukset kehittyvät jatkuvasti. [3, s. 1-4]

Kunnossapidon avulla voidaan saavuttaa haluttu tai oletettu kiinteistön tekninen elinkaari, mutta se ei estä sen normaalia kulumista ja vanhenemista. Kunnossapitoa voidaan tehdä hankkeittain (esimerkiksi peruskorjaushanke) tai esimerkiksi säännöllisten vuosikorjausten avulla. [3, s.1-4] Kunnossapito jakautuu niin sanottuihin kunnossapitotaksoihin. Kunnossapitotaksolla tarkoitetaan sitä aikaa, jonka jälkeen tietty kunnossapitotoinenpide toistetaan. [4, s.4]

PTS

Kiinteistön PTS eli pitkän tähtäimen suunnitelma on yksi suunnitelmallisen kiinteistön kunnossapidon keskeisistä työkaluista. PTS -suunnitelma laaditaan yleensä useaksi vuodeksi kerrallaan, esimerkiksi seuraavalle kymmenelle vuodelle. PTS -suunnitelmasta voidaan käyttää myös nimitystä kunnossapitosuunnitelma. [4, s.4]

Kunnossapitosuunnitelma pitää sisällään kiinteistön kunnossapito- ja korjaustoimenpiteiden kuvauksen, aikataulun, laatumäärittelyn ja kustannusarvion. Kunnossapitosuunnitelma laaditaan esimerkiksi tehtävien kuntoarvioiden, selvitysten, mittausten ja käyttäjien ja omistajien havaintojen perusteella. Kiinteistöissä tuleviin korjaustarpeisiin tulee varautua ja niihin tulee valmistautua ajoissa. Näin toimimalla tuetaan kiinteistöstrategiaa ja tämä luo pohjaa pitkäaikaiselle ja huolelliselle toiminnalle kiinteistön elinkaaren ylläpitämiseksi.[5, s.78 - 88]

Huoltokirja

Huoltokirja on kiinteistökohtaisesti laadittu asiakirja, joka tukee kiinteistön ylläpitoa ja edesauttaa mahdollisimman pitkän elinkaaren toteutumista. Siihen on koottu kiinteistön hoitoa, huoltoa ja kunnossapitämistä koskevat lähtötiedot, ohjeet ja tavoitteet. [6, s.42]

Huoltokirjassa tarvittavat tiedot kerätään ja kirjataan ylös sitä mukaa, kun kiinteistöä huolletaan tai kunnostetaan, siten että tiedot ovat aina ajantasaisia [14, s. 49]. Huoltokirja on määritelty ympäristöministeriössä seuraavasti: "Huoltokirja tarkoittaa maankäyttö- ja rakennuslaissa mainittua rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjetta" [6, s.42.]

Huoltokirja on uudisrakentamisessa määrätty pakolliseksi. Urakoitsija ja rakennuttaja keräävät urakan aikana kiinteistöstä kaiken sellaisen tiedon, jonka avulla sen käyttö- ja huolto järjestetään. Huoltokirjan laatiminen on kiinteistönomistajan tai hänen edustajansa päätettävissä. Vanhoissa rakennuksissa huoltokirjan laadinnan vastuu on yleensä kiinteistöpäälliköllä, isännöitsijällä tai muulla soveltuvalla henkilöllä. Huoltokirjan laadinta voidaan myös ulkoistaa. [5, s.41] Kiinteistönhoitosuunnitelma esitetään huoltokirjassa. Jos kiinteistöllä ei ole huoltokirjaa, tarvitaan erillinen kiinteistönhoitosuunnitelma [14, s.30].

Huoltokirjan sisältö määräytyy kiinteistön ja tarpeen mukaan. Huoltokirjan pääkohdat ovat yleensä seuraavat:

- Kiinteistön yleistiedot
- Kiinteistön hoito- ja huoltotehtävät

- Kunnossapito ja sen järjestäminen
- Ylläpitohistoria
- Täydentävät liitteet, esimerkiksi kohteen piirustukset
- Kiinteistön käyttöohjeet on luovutettu käyttäjille.

Huoltokirjan tietoja tarvitaan kiinteistönhoidon, huollon ja kunnossapidon suunnittelussa ja ohjaamisessa, hoidon tavoitteiden määrittämisessä ja seurannassa, kiinteistöön liittyvien kustannusten seurannassa sekä mahdollisten määräaikaishuoltojen määrittelyssä. [5, s.42; 2, s.334] Huoltokirja sisältää oleellista tietoa myös kiinteistön ylläpidon sopimushallintaan liittyen [5, s.42; 2, s.334].

Huoltokirjan laadintaan ja hallintaan on olemassa lukuisia sähköisiä järjestelmiä. Usein kiinteistönomistajan onkin kiinteistöjen ylläpidon toimintamallia luodessaan ja kehittäessään tehtävä valinta myös eri huoltokirjatoimittajien välillä. [5, s.44]

3 Kiinteistönhoito

3.1 Kiinteistönhoidon sisältö

Kiinteistönhoidon ja teknisen huollon tavoite on varmistaa, että kiinteistö toimii hyvin ja ilman häiriöitä sekä tuottaa tarvittavat kiinteistöpalvelut. Lisäksi tavoitteena on estää rakennuksen osien ja rakenteiden vauriot ja varmistaa mahdollisimman pitkät käyttöiän kaikille laitteille, järjestelmille ja rakenteille. [5, s.37]

Kiinteistönhoito ja -huolto ovat luonteeltaan toistuvaa toimintaa, jossa suoritettavat tehtävät ja huoltotoimet toistuvat viikoista, kuukausista ja vuosista toiseen. Kiinteistönhoitoon kuuluvat esimerkiksi kiinteistön teknisten järjestelmien hoito, huolto ja kunnossapito, ulkoalueiden hoito, siivous ja rakenteiden kunnon seuranta. [3, s. 1-4]

Kiinteistönhoidon tarkoituksen on pyrkiä estämään vikojen syntyminen ja pyrkiä varmistamaan kiinteistön käyttö- ja toimintakuntoisuus [3, s.1-4]. Kiinteistönhoidon on täytettävä sille kiinteistöstrategiassa, huoltokirjassa ja kiinteistöhoitosopimuksissa annetut tavoitteet [14, s.30].

Teknisten järjestelmien hoito ja ylläpito

Järjestelmien hoidolla tarkoitetaan kiinteistön laitteiden ja järjestelmien ylläpitoa ja asetettujen raja-arvojen seurantaa ja säätöä. Hoidon avulla pyritään pitämään halutut olosuhteet ja toiminnot oikeanlaisina ja käyttäjien edellyttämällä tasolla. Hoitoon kuuluu lisäksi myös järjestelmien valvonta ja tarkastaminen, sekä energiakulutuksen optimointi. [3, s. 367 - 379]

Teknisten järjestelmien huolto tarkoittaa suunnitelmallista ja toistuvaa toimintaa, jonka avulla järjestelmiä ja niihin kuuluvia laitteita huolletaan ja niiden kunto tarkastetaan 2-4 kertaa vuodessa. Teknisten järjestelmien korjaus tarkoittaa esimerkiksi jonkin järjestelmän tai sen osan tai niihin kuuluvan laitteen tai laitteen osan vaihtamista tai korjausta.

[3, s. 367 - 379] Teknisiin järjestelmiin ja laitteisiin kuuluvat lämmitys- ja ilmanvaihtojärjestelmät, ilmastointilaitteet, sähkölaitteet ja järjestelmät, rakennusautomaatio sekä vesi- ja viemärijärjestelmien osat [3, s. 367 - 370].

Pienkorjaukset

Kiinteistössä joudutaan säännöllisesti tilaaman erilaisia pienkorjaustöitä. Tällaisia korjauksia voivat olla ovien ja lukkojen korjaukset, irronneiden listojen korjaukset tai valaisimien vaihtaminen ja kiinnitys. [3, s. 367 - 370]

Vikakorjaukset

Vikakorjauksilla tarkoitetaan ns. ennakoimattomia korjauksia, joihin ei ole voitu säännöllisellä huollolla varautumaan. Ennakoimattomat korjaukset toteutetaan usein heti niihin liittyvät korjaustarpeen havainnoinnin jälkeen. Vikakorjauksia voivat olla esimerkiksi luonnonilmiöiden aiheuttamat vahingot, kuten myrskyn kaatamat puut, tulvat, rikkoutuneet putket tai ilkvallan aiheuttamat korjaustarpeet. Vikakorjausta voi olla myös kiinteistön rakenteessa tai kiinteistöjärjestelmässä ilmennyt yllättävä vika. [7, s.21]

Ulkoalueiden hoito

Kiinteistön ulkoalueiden hoidolla pyritään lisäämään kiinteistön turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Ulkoalueilla tarkoitetaan mm. parkkipaikkoja, pihan ajo- ja kulkuväyliä, ulkoportaita, jalkakäytäviä, ovien edustoja sekä pihan kasvillisuutta. Ulkoalueiden hoidolla tarkoitetaan em. asioiden hoitoa, kuten asfalttikorjauksia- ja ylläpitoa, roskien keräämistä, ruohonleikkuuta, puiden ja pensaiden hoitoa sekä talvikunnossapitoa. [2, s.376 - 380]

Talvikunnossapidolla tarkoitetaan lumitöitä (koneelliset ja käsilumityöt), jään poistoa ja hiekoitusta. Osa lumitöitä on myös lumen läjittäminen ja poiskuljetus. Keväällä talven jäljiltä ulkoalueiden hoitoon sisältyy hiekoitusten poistot. [2, s.376 - 380]

Ulkoalueiden kunto on erittäin näkyvä osa kiinteistönhoitoa ja sen tasoa on kaikkien helppo tarkkailla. Ulkoalueet ovatkin eräänlainen kiinteistön käyntikortti. Siksi ulkoalueiden hoidon laadulla on erittäin suuri merkitys kiinteistönhoidossa. Ulkoalueiden hoidon

määrittely kannattaa määritellä tarkkaan kiinteistökohtaisesti kiinteistön ja sen käyttäjien tarpeiden mukaan sekä kiinteistön nykytilanteen mukaan. [2, s.376 - 380] KH -kortistoon on luotu oma kortti, joka pitää sisällään selkeät ohjeet ulkoalueiden hoidin järjestämiseksi ja kilpailuttamiseksi [8].

Kiinteistösiivous

Kiinteistösiivouksella vaikutetaan merkittävästi kiinteistön käyttäjien viihtyvyyteen. Siivous järjestetään siten, että se tulee kiinteistössä tapahtuvaa toimintaa ja auttaa myös kiinteistön pintojen ja rakenteiden kestävyyttä niiden suunnitellun elinkaaren ajan. [2, s.370 - 375]

Kiinteistösiivous jaetaan ylläpitosiivoukseen ja perussiivoukseen. Ylläpitosiivous on säännöllisesti tehtävää siivousta, joka määritellään tarkemmin kiinteistön siivouksen palvelukuvauksessa. Perussiivous on taas harvemmin tapahtuvaa perusteellista suoritettavaa kertaluontoista siivousta joka tehdään, jos tai kun yleissiivous ja hoitomenetelmillä ei saavuteta sovittua puhtaustasoa. Normaalisti perussiivoukseen riittää kerran vuodessa tehtävä siivous. Kiinteistön puhtaustaso määritellään tilakohtaisesti tilojen käyttötarkoituksen mukaan. Siivouksen taajuus ja sisältö on täysin riippuvainen tilojen käytöstä [2, s.370 - 375].

Kiinteistön jätehuolto

Kiinteistön jätehuolto tulee järjestää asianmukaisesti, kiinteistön käytön ja kertyvän jätteen määrän perusteella. Asianmukainen järjestäminen edellyttää turvallisuutta, taloudellisuutta sekä jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä ja kunnallisia jätehuoltomääräyksiä noudattaen. [2, s.380 - 384] Jätehuoltoa säädellään jätelailla (1072/1993), jonka tarkoitus vähentää jätteistä syntyviä vaaroja ja haittoja ympäristölle ja ihmisten terveydelle [14, s.137].

Jätteen tuottajan, kiinteistön haltijan tai käyttäjän on huolehdittava asianmukaisesta järjestämisestä. Kiinteistön on liityttävä alueella järjestettyyn jätteen kuljetukseen. Jäte on kerättävä jätteenkuljetuksen piirissä olevaan jäteastiaan tai keräyspaikkaan, lukuun ottamatta niitä jätteitä, jotka jätehuoltomääräysten mukaan hyödyntää tai käsittelee itse.

Kiinteistö on velvollinen huolehtimaan ongelmajätteiden keräämisestä ja merkitsemisestä. Ongelmajätteitä ei saa sekoittaa muuhun jätteeseen. [2, s.380 - 384]

Jätteen kuljettamisesta pois kiinteistöstä huolehtii tavallisesti kunta. Jätehuolto voidaan hoitaa myös erillisten sopimuskumppaneiden kanssa. Kiinteistö sopii tällöin tyhjennysten määrän - ja välin, jäteastioiden määrän ja tyyppien sopimuskumppaneiden kanssa. [2, s.380 - 384]

Turvallisuus

Kiinteistöturvallisuuteen kuuluvia asioita ovat mm. paloturvallisuus, kulunvalvonta, avaintenhallinta sekä turvateknisten laitteiden huollot ja ylläpito. Kiinteistöturvallisuus vaatii suunnitelmallisuutta ja huolellisuutta. Kiinteistöturvallisuuden suunnitelmallisuus edellyttää riskiarvioiden suorittamista. [9]

Kiinteistöturvallisuutta ohjaavaa lainsäädäntöä on mm. Pelastuslaissa 379/2011 ja Valtioneuvoston asetus pelastustoiminnasta 407/2011. Turvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja velvoitteita sisältyy myös Ympäristöministeriön julkaisemaan Suomen rakentamismääräyskokoelmaan. [9]

Näiden lakien määräykset koskevat kiinteistön omistajan ja haltijan velvollisuuksia ylläpitää riittävää turvallisuutta kiinteistössä. Osa velvollisuuksista velvoittavat myös kiinteistön käyttäjiä. Päävastuu on aina kuitenkin kiinteistön omistajalla. [9]

3.2 Kiinteistönhoidon toteutus

Kiinteistönhoito ei ole useimpien yritysten ydinliiketoimintaa, vaan sitä tukevaa toimintaa. Siksi se toteutetaan usein ostopalveluna kiinteistönhoitoon erikoistuneilta toimijoiden kanssa. Kiinteistöhoitoon toimijoilla on toimintaan riittävät resurssit ja toimintamallit ja näin pystyvät takaamaan parhaimman tuloksen. [6, s.38]

3.3 Kiinteistön omistajan ja käyttäjän tavoitteet

Kiinteistön omistajan kiinteistönhoidolle asettamat tavoitteet liittyvät erityisesti kiinteistön elinkaaren tukemiseen ja kiinteistön käytettävyyden ja turvallisuuden varmistamiseen. Nämä tavoitteet linjataan kiinteistöstrategiassa. Kiinteistön omistajan tavoitteet ovat sekä tässä hetkessä, lähitulevaisuudessa ja myös tulevaisuudessa ulottuen useiden kymmenien vuosien päähän. [6, s.38 - 42]

Kiinteistön käyttäjien kiinteistöhoitoon asettamat tavoitteet taas liittyvät usein juuri tähän hetkeen, eli kiinteistön käytettävyyteen ja turvallisuuteen ja sen sopivuuteen käyttäjän perustarpeisiin, kuten perusliiketoiminnan tukemiseen [6, s.38 - 42].

Kiinteistölle luodaan kiinteistöhoitosuunnitelma, jossa kuvataan omistajan ja käyttäjän vaatimukset ja tarpeet kiinteistönhoidolle. Kiinteistöhoitosuunnitelmassa määritellään kiinteistöhuollon tarpeet ja keinot niiden toteuttamiseksi, sekä laatu- ja palvelutasotarpeet. Kiinteistöhoito pyritään toteuttamaan siten, että haluttu laatutaso saavutetaan lyhyellä- ja pitkällä aikavälillä. Kiinteistöhoitosuunnitelman työkaluina voivat toimia mm. huoltokirja ja palvelusopimusmalli. [6, s.38 - 42]

3.4 Palvelutuottajan tavoitteet

Kiinteistöhoitoon palvelutuottajan tavoitteena on ymmärtää kiinteistön omistajan ja käyttäjien tarpeet, tavoitteet ja kiinteistönhoidolle asetetut odotukset. Mikäli kiinteistön omistajalla tai käyttäjälle ei ole kiinteistöhoitosuunnitelmaa tai palvelukuvausta, tulee kiinteistöhoitoon palvelutuottajan auttaa tämän luomisessa. [6, s.38 - 42]

Palvelutuottajan tehtävänä on määrittää kiinteistöhuollon resurssitarpeet ja antaa ja laatia tarpeiden mukaan kustannusarvioita [6, s.38 - 42]. Kiinteistöhoitoon palveluita tuottavien yritysten tulee päättää mitä ja millaisia sekä minkä laatuista kiinteistöhoitopalveluita tarjotaan. Kiinteistöhoito onkin palveluiden tuotteistamista ja myymistä. Kiinteistöjen hoito on palvelutuotannon lopputulos, jonka asiakas saa tekemänsä sopimuksen perusteella. Sen sijaan, että myydään työtä, myydäänkin erityisesti kiinteistöhoitoon lopputulosta. Kiinteistöhoito kohdistuu sekä kiinteistöön, sen osiin sekä laitteisiin. Tuloksen

hyödyntäjä on asiakas (kiinteistön omistaja ja/tai käyttäjä). Kiinteistönhoitopalvelut ovat siis vahvasti tavoitteellista toimintaa. [6, s.43 - 47]

3.5 Palvelusopimus

Palvelusopimus on palvelun toimittajan ja tilaajan sopima sopimus palvelujen ostamisesta ja toimittamisesta. Sen laadinnan pohjana käytetään usein alalla yleisesti käytössä olevaa sopimusmallia. Kiinteistönhoidossa käytetään ja sovelletaan yleisesti ”Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007” -sopimuksen ehtoja. [10]

Sopimuksella sopijapuolet ilmaisevat kirjallisesti, sopineensa ja tulleen yhteisymmärrykseen asioista ja sitoutuvansa täyttämään sopimuksen ehdot. Siten palvelusopimus on sitoumus ja tahdonilmaisu, jossa kummankin osapuolen oikeudet ja velvollisuudet on määritetty. [6, s.48 - 50]

Kiinteistöhoitoon laatuvaatimukset ja toimintamallit on kuvattu yksityiskohtaisesti KiinteistöRYL 2009 - Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset -kirjassa, joka on julkaistu myös ns. KH –korteissa [11]. Palvelusopimuksella määritellään palvelupaketti tai palvelukuvaus, joka kuvaa sopimuksessa määriteltävän ostettavan palvelun sisällön. Palvelupaketti – kuvaus on koottu asiakkaan tarpeita ja tavoitteita täyttäväksi kokonaisuudeksi. [6, s.48 - 50]

4 Kiinteistöhoitopalveluiden hankintaprosessi

4.1 Hankinnan yleiskuvaus

Kiinteistöhoitopalveluiden hankintaprosessi aloitetaan tunnistamalla kiinteistöhoitopalveluille asetetut tavoitteet ja tarpeet. Kiinteistön käyttäjien osallistuminen näiden määrittämiseen on tarpeellista, koska palvelut tuotetaan usein läheisessä yhteistyössä käyttäjien kanssa. Tarpeiden huolellinen määrittäminen ja kirjaaminen toimivat palveluiden hankinnan peruslähtökohtana. [11, s.2-3]

Palvelutarpeiden määrittämisen ja palvelusisällön määrittelyn jälkeen arvioidaan palveluiden hankintavaihtoehdot. Hankintavaihtoehtojen arviointi pitää sisällään mahdollisten palveluntuottajien kartoittamisen ja arvioinnin sekä alustavan kustannusarvion laatimisen. [11, s.2-3]

Mahdollisten palveluntuottajien valinnassa huomioidaan heidän referenssikohteensa ja muiden tilaajien kokemukset yrityksestä. Nämä selvitykset on syytä tehdä riittävän kattavasti. Servitettäviä asioita voivat olla yrityksen maine, henkilöstön ammattitaito, palveluiden suoritustapa ja yrityksen avainhenkilöiden taustatiedot. [11, s.2-3]

Palveluntuottajan valinnassa käytetään yleensä kahta eri menettelytapaa, tarjouskilpailumenettelyä ja neuvottelumenettelyä. Tarjouskilpailumenettely on yleensä suositeltavin tapa, jos mahdollisia palveluntarjoajia on riittävän monta ja palvelun sisältö voidaan määrittää riittävällä tarkasti. [11, s.2-3]

Julkisen puolen tilaajan on aina noudatettava hankintalainsäädäntöä ja sen asettamia ehtoja. Yksityinen tilaaja taas ei ole sidottu lainkaan hankintalainsäädäntöön, vaan voi toimia haluamallaan tavalla. [11, s.2-3]

Tarjouskilpailu voidaan toteuttaa käyttämällä rajoitettua tai avointa menettelyä. Rajoitetussa menettelyssä tarjouspyyntö lähetetään vain ennalta valituille palveluntarjoajille. Avoimessa menettelyssä kaikki halukkaat tarjoajat saavat tehdä tarjouksen. [11, s.2-3]

Esivalinnan sisältävässä tarjouskilpailussa tilaaja määrittää ns. esivalintakriteerit, joiden perusteella tarjoajia arvioidaan ennakkoon. Nämä valintakriteerit voivat perustua esimerkiksi taloudellisiin tai teknisiin resursseihin. [11, s.2-3]

Neuvottelumenettelyä voidaan käyttää, jos mahdollisia palveluntarjoajia on vähäinen määrä tai ostettavan palvelun sisältö ei ole tarkkaan kuvattu. Neuvottelumenettelyä käytettäessä kiinteistöhoidon kustannustason tuntemisesta on hyötyä. Sopimusneuvotteluja voidaan käydä usean tai vain yhden tarjoajan kanssa. [11, s.2-3]

Tarveselvitysvaiheessa selvitetään kiinteistönhoitopalveluiden hankinnan lähtökohdat, lähtötaso ja eri osapuolien vaatimukset kiinteistönhoidolle. Tavoitteiden ja tarpeiden selvittämättä ja kuvaamatta jättäminen saattaa aiheuttaa väärin palveluiden hankinnan. Suunnitteluvaiheessa päätetään, kuinka kiinteistönhoitopalvelut tuotetaan. Palvelut voidaan joko ostaa palveluntuottajalta tai tehdä omalla organisaatiolla. [11, s.2-3]

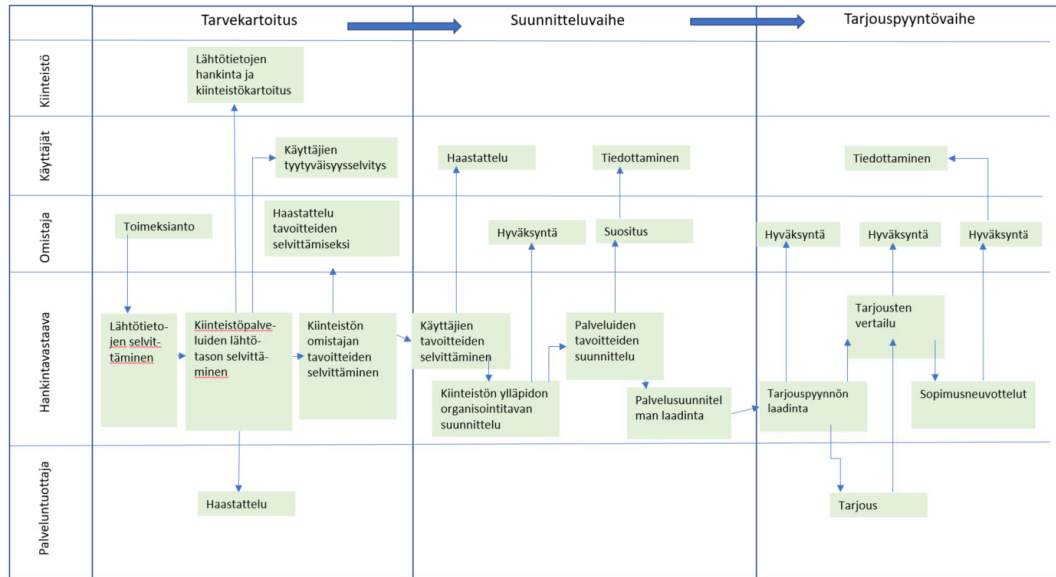
Tarveselvityksen perusteella laaditaan tarvittavien palveluiden tavoitetason kuvaus, jossa palvelut kuvataan mahdollisimman selkeästi. Hankinnan suunnitteluvaiheessa valitaan ne keinot, joiden avulla varmistetaan, että hankittavat palvelut täyttävät tilaajan tavoitteet ja tarpeet. [11, s.2-3]

Tarkkaan laadittujen tarjouspyyntöasiakirjojen avulla parannetaan tarjousten vertailtavuutta, helpotetaan päätöksentekoa parhaan mahdollisen vaihtoehdon valitsemiseksi ja samalla parannetaan myös mahdollisella sopimuskaudella toteutettavan palvelun laatua. [11, s.2 - 3]

Tarjouspyyntöasiakirjojen avulla tilaaja pyrkii löytämään kiinteistönhoitoyrityksen, joka pystyy tuottamaan edullisimman palvelun haluttuun tavoitetasoon verrattuna. Tarjouspyynnössä esitetään myös palveluiden laadunhallinnan minimitasot. [11, s.2 - 3]

Tarjouspyyntövaiheessa viimeistellään tarjouspyyntöasiakirjat ja toteutetaan palvelujen kilpailutus. Tavoitteena on saada aikaan sopimus, jolla varmistetaan molempien osapuolien, palvelun tilaajan, että toimittaja tavoitteet ja paras mahdollinen kiinteistöhoidon taso. [11, s.2 - 3]

Kiinteistöhoitopalveluiden hankinnassa onnistuminen edellyttää selkeää hankintaprosessia sekä ostettavien palveluiden sisällön ja laadun ymmärtämistä. Kiinteistöhuollon toteuttamisessa korostuu yhteistyön merkitys. Palvelua ostetaan yleensä pidemmäksi ajaksi ja tällöin korostuu tilaajan ja palveluntuottajan kyky toimia yhteistyössä. Kumpikin osapuoli tarvitsee toistaan toiminnan onnistumisessa. [11, s.2-3] Kiinteistöjen ylläpidon hankintaprosessi on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Kiinteistön ylläpidon hankintaprosessi [11, s.2].

4.2 Tarveselvitysvaihe

Tarveselvitysvaiheen tavoitteena on selvittää kiinteistönhoidon hankintaan ja suunnitteluun tarvittavat lähtötiedot. Kiinteistönhoidon tarveselvitys aloitetaan kiinteistön nykytilanteen selvittämällä ja eri osapuolien tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyllä. Tarveselvityksen pohjalta suunnitellaan hankittaville palveluille kiinteistön tarpeisiin sopiva toteutustapa ja palvelun sisältö. Kiinteistönhoidon tarveselvitysvaiheessa selvitetään hankinnan lähtötiedot, kiinteistön huollon nykyinen taso, kiinteistön käyttäjien tarpeet sekä omistajan tavoitteet kiinteistölle. [11, s.3-7] Kiinteistöhoitoon lähtötietojen lisäksi tulee päättää hankintojen aikataulu, ostettavan palvelun sisältö sekä kirjata hankintaan osallistuvien tiedot [12, s. 526].

Kiinteistönhoidon lähtötason selvittämisen yhteydessä käydään läpi kiinteistöön ja kiinteistönhoitoon liittyvät asiakirjat, haastatellaan kiinteistön käyttäjiä, omistajia ja nykyisiä huoltohenkilöstön jäseniä ja tarkastetaan kiinteistön ja sen teknisten järjestelmien kunto [12, s.526].

Tämän selvityksen avulla selvitetään kiinteistönhoitoon mahdollisesti liittyvät ongelma-kohtat ja päätetään mahdollisista lisätutkimuksista. Kiinteistönomistajan kiinteistöstrategia toimii kiinteistönhoidon hankinnan tärkeimpänä ohjenuorana. [12, s.526]

Kiinteistön omistaja määrittelee usein ehtoja kiinteistöhoitoon ylläpidolle. Näitä voivat olla muun muassa ylläpidon minimitaso, sopimuskauden pituus, ylläpitokustannusten taso tai laatuvaatimukset. Kiinteistön käyttäjillä on myös vaatimuksia ja tarpeita kiinteistönhoidon laatuun ja tavoitteisiin liittyen. Heille tärkeitä asioita ovat esimerkiksi kiinteistönhoidon suoritusajankohdat, kiinteistöstä maksettavan ylläpitovuokran määrä sekä huollon laatutaso. [12, s.526]

Kiinteistöhoitoon hankinnan onnistumisen edellytys on selvittää kaikkien osapuolten tarpeiden ja mahdollisten ongelmien selvittäminen. Kiinteistöhoitoon laatu syntyy siitä, kuinka hyvin tuottaja pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. [12, s.526]

4.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheen tavoite on päättää ja valmistella kiinteistöhoitoon hankinnan yksityiskohdat, kuten kiinteistönhoidon toteutustavasta päättäminen, kiinteistönhoidon sisällön palvelukuvaus ja luoda sitä tukevat tarjouspyyntöasiakirjat sekä määritellä toiminnan vastuurajat ja laatutekijät. [12, s.527]

Vaihe koostuu kiinteistönhoidon organisointitavan suunnittelusta, kiinteistönhoidon tavoitteiden asettamisesta, kiinteistöhoitosuunnitelman laatimisesta ja kiinteistönhoidon laadunhallinnan suunnittelusta. [12, s.527] Vaiheen lopputuloksena ovat tarjouspyyntöasiakirjat ja kaupallisiin asiakirjoihin kirjattavat laadunhallintamenettelyt.

Suunnitteluvaiheessa määritetään esimerkiksi ne palvelut, jotka mahdollisesti halutaan hoitaa tilaajan omalla organisaatiolla sekä kaikkien osapuolten vastuut ns. vastuurajataulukon avulla. Selkeät vastuurajat helpottavat kiinteistönhoidon hinnan määrittelyä sekä sopimuskauden aikaista yhteistyötä

Kiinteistönhoidon palvelusisältö kuvataan seuraavissa asiakirjoissa:

- kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus
- kiinteistönhoitosuunnitelma.

Kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus määrittelee kiinteistönhoidon toteutuksen tärkeimmät tavoitteet. Kiinteistönhoitosuunnitelma taas määrittelee kiinteistönhoidon sisällön ja laatutason. Suunnitelmaan voidaan sisällyttää myös kiinteistöä koskevat perustiedot, hoito-ohjelmat sekä muut asiakirjat, kuten piirustukset. [12, s.527]

Kiinteistönhuollon laadunhallinnan keinoihin vaikuttavat muun muassa kiinteistön suuruus, tekninen kunto, kiinteistön käyttäjien tarpeet sekä kiinteistön nykyinen/tuleva käyttötarkoitus. Kiinteistönhoidon laadunhallinnan toimintamallit kirjataan tarjouspyyntöön. Valittavia laadunhallinnan menettelyjä ovat muun muassa raportointikäytännöt, sopimusaikaisten yhteistyökokousten määrä sekä mahdolliset sanktiot ja palkkiot. Suunnitteluvaiheen keston pituus määrittyy saatavilla olevien lähtötietojen määrästä ja laadusta, tilaajan toimintavoista sekä kohteen koosta ja vaativuudesta. [12, s.527]

4.4 Tarjouspyyntövaihe

Tarjouspyyntövaihe on kiinteistönhoidon hankinnan viimeinen vaihe. Tarjouspyyntövaiheen tavoitteena on löytää sellainen sopimuskumppani, joka pystyy tuottamaan tilaajan määrittämän tavoitteen mukaista palvelua. Tarjouspyyntövaiheessa on kolme osaa: tarjouspyynnön laatiminen, saatujen tarjousten vertailu ja sopimusneuvottelut. [12, s.527–529]

Tarjouspyyntöön sisältyy tarjouspyyntökirje ja sen liitteet: kaupalliset asiakirjat sekä palvelusisällön kuvaus. Kaupallisia asiakirjoja ovat sopimusohjelma, yleiset sopimusehdot

(KH & I YSE 2000), vastuurajaliitteet, tarjouslomake sekä yksikköhintaluettelo. Kaupalliset asiakirjat sisältävät tarjouspyynnön taloudelliset ja juridiset yksityiskohdat. [12, s.527 -529]

Tarjouspyynnön laadinnassa on tärkeää huolehtia, etteivät kaupalliset asiat ja palvelukuvauksen asiat sekoitu keskenään. Tarjouspyyntökirjeessä esitellään sopimuksen kohteen yleistiedot ja hankittavat palvelut, tarjoustä koskevat vaatimukset ja arviointiperusteet, kiinteistöön tutustumiseen liittyvät ohjeet sekä lisätietoja antavien yhteystiedot. Tarjouspyynnössä on mainittava kaikki tarjouspyynnön liitteet. Kaupallisten asiakirjojen laadinta sisältää sopimusohjelman, vastuurajaliitteen, tarjouslomakkeen ja yksikköhintaluettelon laadinnan. [12, s.527 -529]

Sopimusohjelmassa luetellaan osapuolten väliset kaupalliset sopimusehdot ja muut tiedot, joilla voi olla taloudellista merkitystä sopimuksen sisältöön. Sopimusohjelmassa viitataan usein kiinteistöalan yleisiin sopimusehtoihin (KH & I YSE 2000). Yleisiin sopimusehtoihin liittyvät poikkeamat kuvataan sopimusohjelmassa. [12, s.527 -529]

Sopimusohjelmassa käsitellään tilaajan kiinteistöhoitoon tavoitteita, toiminnan yhteistyön tavoitteita, sopimusaikaa eli sopimuksen kesto ja päättymistä. Lisäksi siinä määritellään sopimustehtäviä, toimijan resursseja ja tilaajan vastuita ja vastuuhenkilöitä koskevat vaatimukset.

Sopimusohjelmaan on hyvä kirjata myös kohteen vakuutusturvaan liittyvät määräykset ja ohjeet, tilaajan myötävaikutusvelvollisuutta koskeva ehto. Sopimusohjelmasta tulee aina löytyä sopimukseen kirjattavat hinnastot ja tärkeimmät sopimusehdot, kuten sopimussakot ja palkkiot, erilaiset erityisehdot sekä mahdollisten erimielisyyksien käsittelyyn liittyvät ehdot. [12, s.527 -529]

Tarjouspyynnön liitteenä kannattaa lähettää myös valmis tarjouslomakepohja, jonka tarkoituksena on tarkentaa tarjouksen sisältöä. Lomakkeeseen voidaan kirjata mm. kuukausiveloituksen kiinteä hinta, yksikköhinnat sekä tarjoajan ajankäyttösuunnitelma. [12, s.527 -529]

Tarjousten vertailu helpottuu, kun käytetään valmista tarjouslomaketta, varsinkin jos tarjoukset ovat muodoltaan samanlaisia.[12, s.527 -529] Tarjouksessa voidaan lisäksi pyytää sellaisia liitteitä, jotka koskevat esimerkiksi tarjoajan soveltuvuusedellytyksiä, kuten vakavaraisuutta, ammattitaitoa tai ympäristöasioiden hoitoa. Usein pyydetään myös tilaajavastuu asioihin liittyviä dokumentteja. [12, s.527 -529]

Tarjouksen liitteeksi pyydetään todistukset liittymisestä arvonlisävelvolliseksi sekä ennakoperintärekisteriin. Lisäksi pyydetään todistukset vastuuvakuutuksesta sekä alle kaksi kuukautta vanhat todistukset vero- ja eläkemaksujen maksamisesta/veloista. Nämä todistukset voidaan toimittaa myös viimeistään sopimusneuvotteluihin. Kaikki todistukset tulee tarkastaa ennen sopimuksen allekirjoitusta. [12, s.527 -529]

Tarjouspyyntöön liitetään erillinen vastuurajaliite. Vastuurajaliitteen tarkoitus on täsmentää tilaajan ja palveluntuottajan välisiä tehtäviä ja vastuita [12, s.527 -529]. Vastuurajaliitteessä määritellään erikseen korvattavat työt, tilaajan tehtävät, palveluntarjoajan tehtävät, aputyöt sekä sosiaalitulojen ja varastojen käyttöoikeus

Kiinteistönhoitosuunnitelma sisältää kiinteistönhoidon tehtäväluetteloita, tuoteluetteloita, hoito- ja huolto-ohjelmia sekä siivousohjelmia [12, s.527 -529]. Kiinteistön perustietokortti on myös syytä liittää kiinteistönhoitosuunnitelmaan [13].

Kiinteistön perustietokorttiin kerättäviä tietoja ovat mm. kiinteistön keskeisimmät laajuustiedot, rakenne- ja materiaalitiedot, tiedot lämmitys-, vesi- ja viemäri-, ilmanvaihto-, sähkö- ja heikkovirtajärjestelmistä, erityisjärjestelmät, kuten jäähdytys-, kaas-, paineilma-, palonsammutus- ja väestönsuojalaitteet, muut kuljetuslaitteet sekä ylläpidon, energian ja veden menekkiarvot. [12, s.527 -529]

Tarjouspyyntöasiakirjoissa tulee näkyä selvästi kaikki ne olennaiset tiedot, jotka palveluntoteuttaja tarvitsee tarjouksen hinnan laskemista varten. Tarjouspyyntöasiakirjojen on oltava riittävän täsmällisiä ja yksityiskohtaisia. Näin palvelun toteuttaja voi tietojen avulla määritellä tarvittavat työsuorituksensa ja laskea tarjoushintansa riittävän tarkasti. Tarjouspyyntöasiakirjoissa on myös täsmennettävä palveluntoimittajan työsuorituksen rajat riittävän selkeästi. Näitä ovat sopimukseen liittyvät velvoitteet sekä sopimuksen kaupalliset ehdot. [12, s.527 -529] Tarjouslaskennalle on syytä antaa riittävän paljon

aikaa. Suositeltava aika on kahdesta neljään viikkoon. Julkisissa hankinnoissa hankintalainsäädäntö määrittelee tarjouslaskennan pituuden. [12, s.527 -529]

4.5 Sopimusneuvotteluvaihe

Sopimusneuvotteluvaiheen tavoitteena on aikaansaada sopimus tarjouskilpailussa parhaiten menestyneen kiinteistöhoitoyrityksen kanssa [11, s.14 -17]. Sen jälkeen, kun tarjoukset ovat saapuneet, tehdään tarjousvertailu. Vertailun tekeminen helpottuu, kun tarjouspyyntömateriaalit, palvelukuvaukset, sopimusehdot ja tarjoussisällöt on määriteltä laadukkaasti. Tarjousten vertailua varten voidaan helposti koota esimerkiksi Excel-vertailutaulukkotaulukko. Tarvittaessa tarjousten vertailuun voidaan saada apua esimerkiksi asiaan perehtyneeltä ulkopuoliselta kilpailutuskonsultilta. [15, s.56]

Sopimusneuvottelun käynnistäminen ei tarkoita tarjouspyynnön hyväksymistä eikä sopimuksen syntymistä. Sopimusneuvottelun aikana käydään läpi palveluntarjoajan jättämä tarjous sekä täsmennetään sopimuksen sisältö. Neuvottelun tarkoituksena on varmistaa, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet tarjouspyyntöasiakirjat ja niissä esitetyt vastuut ja velvoitteet samalla tavalla. [12, s.527 -529]

Urakkaneuvotteluihin kannattaa kutsua 2-3 tarjouksenantajaa [15, s.52]. Neuvottelut tulee toteuttaa ns. hyvää kauppatapaa noudattaen, ja varmistaa tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten tasavertainen asema. Hyvän kauppatavan mukaan neuvottelun aikana tinkiminen on hyvän tavan vastaista. Mikäli neuvotteluissa tehdään muutoksia tarjouspyynnön sisältöön, voidaan tarjous hinnoitella uudelleen. [12, s.527 -530] Tarjousten vertaileminen ja sopimusneuvottelut vievät aikaa noin 1-2 viikkoa [11, s.13 -17].

Neuvotteluiden ja saatujen tarkennusten jälkeen päätetään jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa jatketaan sopimusneuvotteluita tai laaditaan sopimus tarjousten perusteella valittavan toimijan kanssa tai tehdään uusi tarjouspyyntökierros. Jos kyseessä on nykyisen kiinteistöhuollon uudelleen kilpailutus, jatketaan joko nykyisen toimijan kanssa tai tehdään sopimus uuden toimijan kanssa. [15, s.64]

Päätös valittavasta sopimuskumppanista tehdään tarjousvertailujen, sopimusneuvottelun ja muiden sopimuskumppanista hankittujen tietojen pohjalta. Tarjouksen hyväksymisestä tulee ilmoittaa mahdollisimman pian valituksi tulleelle osapuolelle. On erittäin suositeltavaa ja kohteliasta ilmoittaa valintapäätöksestä myös hävinneille tarjouksenantajille, viimeistään kun sopimus toimijan kanssa allekirjoitetaan. [11, s.14 -17]

Kiinteistön ylläpitoon liittyvät sopimukset suositellaan tehtävän kirjallisesti. Molemmat osapuolet allekirjoittavat sopimukset. Näin tehty sopimus luo pohjan tulevalle yhteistyölle. Sopimukseen liitetään sopimusohjelma sekä yleiset sopimusehdot (KH & I YSE 2000). [12, s.529]

Asiakirjojen pätevyysjärjestys on yleisten sopimusehtojen mukaan [12, s.529]:

1. Sopimus liitteineen
2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat
3. Sopimusohjelma liitteineen
4. Yleiset sopimusehdot KH & I YSE 2000
5. Tarjouspyyntö
6. Tarjous
7. Muut asiakirjat sopimuksessa mainitussa järjestyksessä
8. Yhteistyö sopimusaikana.

Valituksi tulleelle toimijalle on annettava riittävästi aikaa valmistautua kohteen vastaanottoon. Suositeltava aika on noin yksi kuukausi. Valmistautumisen keston vaikuttaa kohteen laajuus ja muut ominaisuudet. Suurimmissa kohteissa valmistautuminen saattaa viedä useita kuukausia. [12, s.530]

4.6 Yhteistyö sopimusaikana ja toiminnan kehittäminen

Kiinteistöhoito on kumppanuuteen perustuvaa toimintaa, jossa onnistuminen edellyttää molemminpuolista luottamusta tilaajan ja palveluntuottajan välillä [12, s.530]. Kiinteistön

loppukäyttäjä on sekä tilaajan (kiinteistön omistajan) ja palveluntuottaja asiakas, sopimussuhde on usein pitkäaikainen ja lopullinen palvelun laatu syntyy kaikkien osapuolten yhteistyöstä [12, s.530].

Kiinteistönhoidon asiakkuus on monikerroksista ja asiakkuuden hallinta edellyttää uudenlaista ajattelua sekä palveluntoimittajalta että tilaajalta. Jos tilaaja on lähtökohtaisesti asettanut hankittavan kiinteistöhoiton tason alemmaksi, kuin käyttäjät odottivat, he kokevat palvelun laadun huonoksi, vaikka palveluntuottaja noudattaisi täysin sopimusta. Kiinteistöhoito onkin kokonaisvaltaista toiminnallista kokonaisuutta, jonka jokainen osapuoli ja osa vaikuttavat toisiinsa. [12, s.530]

Onnistuminen kiinteistönhoidon laatutavoitteissa edellyttää kaikkien osapuolten selkeää ja avointa kommunikaatiota, yhteistyötä ja toiminnan kehittämistä. Kiinteistön käyttäjät vaikuttavat toiminnallaan kiinteistönhoidon laatuun. Kiinteistön käyttäjien tarpeet saattavat muuttua, syntyy uusia tarpeita. Näihin vastaaminen ei onnistu ilman toimivaa vuorovaikutusta ja kommunikaatiokanavaa. Käyttäjien on myös ymmärrettävä sopimuksen sisältö ja velvoitteet. Kiinteistönhoidon laatu muodostuu kaikkien osapuolten yhteistyön tuloksista. [12, s.530]

5 Restel Oy kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittäminen

5.1 Case -yritys

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Restel Oy. Restel on osa Tradeka-Yhtiöt Oy:tä. Restel -konserni on yksi Suomen suurimmista ravintola-alan toimijoista ja johtava vaivattoman syömisen ravintolayhtiö. Konsernin tuotemerkkejä ovat Burger King, Taco Bell, Rax Buffet, O'Learys, Wanha Mestari, Hemingway's, Martina, Shell Helmisimpukka sekä Food & Events -tapahtuma- ja ruokaravintolat. Yhteensä ravintoloita on 180 kappaletta, joiden liikevaihto vuonna 2018 oli 215,1 milj. euroa. [16, s.23]

5.2 Case -yrityksen kiinteistöstrategia

Toimeksiantajalla ei ole kirjattua kiinteistöstrategiaa, jota voisi käyttää apuna kiinteistön ylläpidon kehittämisessä. Lähtökohtaisesti voidaan kuitenkin olettaa, että Restel Oy:n tavoitteena on kiinteistön ylläpidon avulla varmistaa ja edistää työturvallisuutta, asiakasturvallisuutta, liiketoiminnan jatkuvuutta ja sujuvuutta. Toimeksiantaja on merkittävä ravintola-alan yritys, jonka liiketoiminnan turvaamiseksi on varmistettava, että ravintolat pysyvät auki ja toimintakuntoisina ja asiakkaille ja työntekijöille turvallisina, vuoden jokaisena päivänä. Ravintoloiden henkilökunta on palvelualan ammattilaisia, joiden työnkuva tai osaaminen eivät pidä sisällään kiinteistöjen ylläpidon osaamista. Siksi onkin erityisen tärkeää, että ravintoloiden johto voi luottaa siihen, että kiinteistöjen ylläpidon toimintamalli on hyvin organisoitu ja toimii riittävän tehokkaasti liiketoiminnan turvaamiseksi.

Restelin 180 ravintolasta valtaosa on sellaisia, jotka sijaitsevat joko kauppakeskuksessa, kiinteistöjen kivijalassa tai tapahtuma-areenoilla. Näiden kohteiden kiinteistön ylläpito on pääsääntöisesti hoidettu täysin vuokranantajan ja/tai kauppakeskuksen toimesta. Näissä kohteissa Restelillä on vain ylläpidon kustannusvastuu, joka maksetaan niin sanotun ylläpitovuokran muodossa.

Kaksikymmentä kohdetta sijaitsee omilla tonteillaan Restelin vuokraamissa kiinteistöissä. Näissä kohteissa kiinteistöjen ylläpito- ja korjausvastuut ovat 14 kohteen osalta

täysin (niin sanotut täydet ylläpitovastuut) vuokralaisella ja 6 kohteen osalta osittain vuokralaisella (niin sanotut suppeat ylläpitovastuut). Vuokranantajina näillä kohteilla on 9 eri tahoa.

Täydellä ylläpitovastuulla tarkoitetaan näissä tapauksissa, että kaikki ylläpidolliset tehtävä ja vastuut ovat vuokralaisen vastuulla, mukaan lukien niiden hankinta, sopimukselliset asiat, valvonta ja kustannukset. Näissä kohteissa peruskorjausvastuu on pääsääntöisesti vuokranantajalla, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Suppealla ylläpitovastuulla tarkoitetaan näissä kohteissa sitä, että osa ylläpidollisista töistä on vuokranantajan vastuulla, kuten ulkoalueiden huolto, kanavapuhdistukset ja peruskorjausvastuut.

5.3 Kiinteistöjen ylläpidon nykytila ja kehitystarpeet

Restelillä on tällä hetkellä 180 ravintolaa yhdeksässä eri ketjussa. Eniten ravintoloita on Burger King -ketjussa, jossa Restelin vastuulla olevia ravintoloita on 50 kappaletta. Toiseksi eniten ravintoloita on HelmiSimpukka liikenneasema -ketjussa, 48 kappaletta. Muita ketjuja ovat Taco Bell, jossa 10 ravintolaa, Rax Buffet, jossa 26 ravintolaa, Wanha Mestareita on 21 kappaletta, Hemingway's pubeja on 7 kappaletta. Lisäksi Martina -ravintoloita 4 kappaletta, O'Learys 3 kappaletta ja Food and Events tapahtumaravintoloita 11 kappaletta.

Ravintoloista 70 kappaletta sijaitsee omissa itsenäisissä kiinteistöissään. Näistä ravintoloista 48 HelmiSimpukkaa on Shell -liikenneaseman yhteydessä sijaitsevia. 56 kappaletta ravintoloista sijaitsee kivijalassa (eli kerrostalon katutasossa). 46 ravintolaa sijaitsee kauppakeskuksissa ympäri Suomea. Kuvissa 2, 3 ja 4 on esimerkkejä Restelin hallitsemista ravintoloista/kiinteistöistä.



Kuva 2. Omassa rakennuksessa sijaitseva ravintola, kuvassa Espoon Muuralan Burger King – autoravintola. Kuva: Petri Bergman.



Kuva 3. Kerrostalon kivijalassa sijaitseva ravintola. Kuvassa Burger King Helsingin Mannerheimintielle. Kuva: Petri Bergman.



Kuva 4. Kauppakeskuksen sisällä sijaitseva ravintola. Kuvassa Burger King Espoon Ainoan kauppakeskuksessa. Kuva: Petri Bergman.

Loput kahdeksan ravintolaa sijaitsevat tapahtuma-areenoilla (kuten Hartwall Arena tai Turun messukeskus). Kuvassa 5 on kuvattu Restelin ravintoloiden jakauma sijaintinsa ja ylläpitovastuiden perusteella.

	kauppakeskus	kivijalka	itsenäinen rakennus	tapahtuma areena	suppeat vastuut	laajat vastuut
Burger King	20	10	20	0	30	20
Taco Bell	5	4	1	0	9	1
Rax	19	7	0	0	26	0
Hemingway's	0	7	0	0	7	0
Wanha Mestari	0	21	0	0	21	0
Martina	0	4	0	0	4	0
HelmiSimpukka	0	0	48	0	48	0
O'Learys	2	1	0	0	3	0
Food & Events	0	2	1	8	11	0
	46	56	70	8	159	21
yhteensä					180 ravintolaa	

Kuva 5. Restelin ravintoloiden jakauma sijaintinsa ja ylläpidon vastuiden perusteella. Tiedot Restel Oy:n kiinteistötietokannasta on koontanut Petri Bergman

Ravintoloiden vuokrasopimusten vastuujon perusteella 159 kaikista ravintoloista kuuluu ylläpidon osalta suppean ylläpidon vastuun piiriin. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että Restelillä on ylläpidollinen vastuu vain liiketilassa sijaitsevien omistamiensa laitteiden ja kalusteiden osalta, sekä kulumien rakenteiden ja laitteiden osalta (kuten hanat ja pisuaarit), hankkimiensa taloteknisten laitteiden osalta (kuten lisäjäädyttimet, Ansul-palonsammutusjärjestelmät, kylmähuoneet ja -koneikot) sekä asiakkaiden aiheuttaman ilkvallan/tilojen käytöstä johtuvat vikaantumiset (kuten tukkeutuneet viemärit, pisuaarit ja wc -pöntöt). Lisäksi Restel hoitaa omien tilojensa siivouksen hankinnan.

Näiden kohteiden osalta kiinteistön omistaja pääsääntöisesti hoitaa jätehuollon, yleisten tilojen siivouksen, ulkoalueiden kunnossapidon, ilmanvaihdon ja rasvakanavien puhdistuksen, rasvakaivojen tyhjennyksen sekä yleisten tilojen turvallisuuden takaamisen. Näistä johtuvat kulut veloitetaan vuokrasopimuksessa määritellyn hoitovuokran avulla Resteliltä tai erillisellä laskutuksella (nuohous sekä rasvakaivojen tyhjennys).

Loput 21 ravintolaa sijaitsevat omissa itsenäisissä kiinteistöissä (Burger King ja Taco Bell – autoravintolat). Näiden kiinteistöjen osalta Restelillä on laajat vastuut ylläpidon osalta. Tällöin Restel hankkii kaikki edellisessä kappaleessa kuvatut ylläpidolliset tarpeet mukaan lukien kaikki kiinteistön hoitovuokrassa veloitettut palvelut. Joitakin vastuita saat-
taa olla kiinteistön omistajalla, riippuen vuokrasopimuksesta. Helmisimpukka -ravintoloi-
den ylläpito hoidetaan ST1 palvelukeskuksen ja sopimusten kautta. Kuvassa 6 on ku-
vattu vastuiden jakautumista.

	Suppeat vastuut		Laajat vastuut	
	Vuokranantaja	Restel	Vuokranantaja	Restel
Rakennuksen hoito ja kunnossapito	x		x (sopimuksen mukaan)	x
Taloteknisten laitteiden huolto ja ennakkoiva huolto	x			x
Keittiölaitteiden huolto ja korjaus		x		x
Asiakastilojen pintojen huolto ja korjaus		x		x
Asiakastilojen kalusteiden huolto		x		x
Valaisimet ja lamput huolto ja korjaus	x (ulkovalaisimet)	x (sisävalaisimet)		x
Vikakorjaukset (kuluminen, ilkivalta, tukkeumat jne.)		x		x
rasvakanavien puhdistus ja huolto	x (hankintavastuu)	x (kustannusvastuu)		x
IV kanavien puhdistus ja huolto	x (hankintavastuu)	x (kustannusvastuu)		x
Rasvakaivon tyhjennys ja puhdistus sekä huolto/korjaus	x (hankintavastuu)	x (kustannusvastuu)		x
Erillisjäähdyttimien puhdistus ja huolto		x		x
Kylmälaitehuolto ja korjaus ml. lakisääteinen huolto		x		x
Turvallisuuspalvelut ja valvonta	X (yleiset tilat)	x (sisätilat)		x
Jätehuolto	x			
Siivous sisätiloissa		x		x
Ulkosiivous	x			x
Talvikunnossapito	x			x
Rakenteiden ja taloteknisten laitteiden peruskorjausvastuu	x		x (sopimuksen mukaan)	x
Ikkunalasien korjaus (mm. ilkivalta)	x			x
Valomainosten huolto		x		x
Ansul -sammutusjärjestelmän huolto ja korjaus		x		x
Käsisammuttimien huolto ja tarkastaminen		x		x
Paloilmoittimien jne. huolto ja korjaus	x			x

Kuva 6. Ylläpidon vastuiden jakautuminen vuokranantajan ja Restelin välillä eri vastuutasojen välillä. Tiedot Restel Oy:n kiinteistötietokannasta on koontanut Petri Bergman.

Restelin nykyiset kiinteistönylläpito sopimuskumppanit

Restelin kiinteistöjen ylläpitovastuut ovat tällä hetkellä jakautuneet usealle eri toimijalle.

Yhdenkään yrityksen kanssa ei ole tehty koko ylläpitotarpeen kattavaa kaikkia kohteita koskevaa sopimusta. Lisäksi eri kiinteistönylläpidon tehtävät ovat jakautuneet eri yrityksille, riippuen toimialasta.

Restelillä on Are Oy:n kanssa palvelusopimus, joka kattaa niin sanotun 24 h helpdesk -palvelun, jonka kautta ravintolat voivat tilata erilaisia ylläpidon töitä. Sopimus kattaa vain ne ravintolat, joiden kiinteistön ylläpitoa ei tuoteta vuokranantajan, kuten kauppakeskuksen kautta. Sopimus ei kata Helmisimpukka -ravintoloita, joiden ylläpidon järjestäminen on sovittu ST1:n vastuulle. Eri tehtävät on hinnoiteltu erillistyöhinnoituksen mukaan. Aren palvelutarjonta kattaa rakennus- ja kunnossapitotyöt, LVISA- ja kylmähuoltotyöt. Kaikki tehtävät tilataan tai sovitaan erikseen helpdeskin kautta. Sopimus ei sisällä ennakkoivaa taloteknisten laitteiden hoitoa. Tällaisesta toiminnosta ei ole sopimusta yhdenkään yrityksen kanssa.

Restelillä on Man In Van Oy:n kanssa sopimus, joka kattaa erikseen tilattavat kunnossapito- ja huoltotyöt. Eri tehtävät on hinnoiteltu erillistyö hinnaston mukaan. Man In Vanin palvelutarjonta kattaa rakennus- ja kunnossapitotyöt, LVISA- ja kylmähuoltotyöt, sekä keittiölaitteiden huoltotyöt. Kaikki tehtävät tilataan tai sovitaan erikseen Man In Vanin asiakasportaalin (internet -pohjainen) kautta.

Restelin keittiölaitteiden huolto on jakautunut kolmelle yritykselle: E-luxille, Daytonille ja Man In Vanille.

Rasvakanavien ja ilmanvaihtokanavien puhdistus suoritetaan joko vuokranantajan valitseman tai Restelin hankkiman palveluntuottajan toimesta. Vuokranantajan laskuttaa kanavapuhdistuksen suoraan ravintolalta. Palveluntuottajia on useita, alueellisia tai paikallisia. Lukumääräisesti suurin palveluntuottaja on Ukon-Ilma Oy.

Jäähdytys ja kylmälaitehuollot suoritetaan useiden eri palveluntuottajien kautta, joita on useita, joko alueellisia tai paikallisia. Lukumääräisesti suurin palveluntuottaja on MV-Jäähdytys Oy. Muita isoja toimijoita ovat Viessmann sekä Huurre.

Rasvakaivojen tyhjennys suoritetaan usein paikallisten tai alueellisten palveluntuottajien kautta. Suurimpia palveluntuottajia ovat Eerola, Sisu ympäristöpalvelut sekä Hurrikaanit. Osissa ravintoloita (erityisesti kauppakeskuksissa) vuokranantaja hoitaa rasvakaivojen tyhjennyksen ja laskuttaa tämän erikseen.

Ravintoloiden siivousta hoitavat useat pienet paikalliset tai alueelliset toimijat. Ravintoloiden ulkosiivous hoidetaan joko omalla henkilökunnalla, kauppakeskuksen valitseman toimijan toimesta tai esimerkiksi Aren toimesta.

Turvallisuuspalvelut hankitaan joko vuokranantajan toimesta (kauppakeskukset) tai ravintolan johdon valitsemalta palveluntuottajalta. Suurin yksittäinen toimija on Securitas Oy.

Talvikunnossapito suoritetaan usein paikallisten tai alueellisten palveluntuottajien kautta. Suurimpia palveluntuottajia ovat Are sekä L&T.

Valomainosten ylläpito on puitesopimuksella sovittu hoidettavaksi Imagon Oy:n toimesta, joka myös toimittaa kaikki mainokset. Valomainoshankinnat ja huollot kilpailutetaan säännöllisin väliajoin.

Paloilmoittimet ja palosammutinhuolto on hoidettu paikallisten tai alueellisten toimijoiden toimesta. Burger King -ravintoloiden vaatiman Ansul -sammutusjärjestelmää saa huoltaa vain toimittajan valtuuttama huoltoliike, joka tällä hetkellä on YTM-Industrial Oy.

Kiinteistön ylläpidon tehtävät ovat siis melko pirstaloituneita ja useimmiten paikalliset tai alueelliset toimijat hoitavat ne. Tämä on luonnollinen seuraus siitä, että ravintolatoimintaa on koko Suomen alueella, eikä läheskään kaikkiin tarvittaviin tehtäviin edes löydy yhtä koko maan kattavaa toimijaa.

5.4 Restelin kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittämisen prosessi

Restelin laajan ylläpidon vastuun kohteille kehitettiin ylläpidon prosessi, joka noudattaa pääosin kappaleessa 4 esitettyä prosessimallia. Tässä prosessimallissa tilaajan eli kiinteistön omistajan korvaa ketjujohto.

Prosessin kehittämisessä tekijä on käyttänyt apuna luvuissa 2-4 esiteltyä kirjallisuuskatsausta, tutkinut Restelin vuokrasopimuksien sisällöt sekä haastatellut ketjujohtoa ja ravintoloiden käyttäjiä selvittääkseen tarvittavat lähtötiedot. Haastateltuja ovat olleet Burger Kingin ketjujohtaja, operatiivinen päällikkö sekä kolme aluepäällikköä.

Haastattelut suoritettiin ketjujohdon osalta ketjun rakennuttamiseen liittyvän kokouksen yhteydessä. Kokouksen aluksi tekijä esitteli kokouksessa ylläpidon toteuttamisen mallia sekä palvelukuvausten ja huoltokirjan esimerkkejä. Tämän jälkeen tekijä esitti kokouksen osallistujille avoimia kysymyksiä liittyen ylläpitoon ja sen järjestämiseen ravintoloissa. Samat kysymykset esitettiin myös Burger King Porvoon ravintolapäällikölle sähköpostilla.

Kysymyksiä olivat:

- Mitkä ovat ketjujohdon/käyttäjien tärkeimmät tavoitteet ylläpidolle?
- Mitä asioita pidetään tärkeinä ylläpidon suhteen?

Haastateltujen henkilöiden vastaukset tavoitteista ja tarpeista on esitelty kappaleessa 5.6.

- Miten ketjujohto toivoo ylläpidon järjestettäväksi?

Ketjujohto toivoo, että kiinteistön hoito toteutetaan siten, että suppean vastuun kohteet hoidetaan nykyisen kiinteistön omistajan/kauppakeskusten ylläpidon puitteissa ja laajan ylläpidon kohteet kilpailuteen erikseen. Laajan vastuun kohteissa kilpailutettava ylläpito sisältää teknisen ja rakennukseen liittyvän ennakko- ja vika- ja pienkorjausten hoitamisen sekä ulkoaluiden ylläpidon.

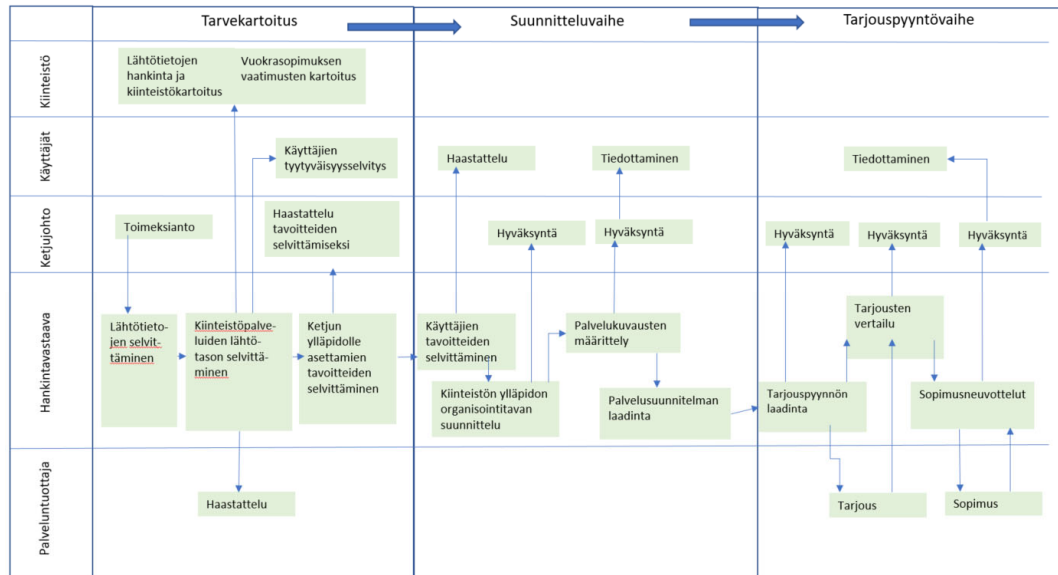
- Ovatko esitelty palvelukuvaukset riittävän selkeitä ja kattavia?

Ketjujohdon ja käyttäjien mukaan palvelukuvaukset ovat kattavia toimivia, ja että niillä voidaan edetä.

- Miten ketjujohto/käyttäjät toivovat ylläpitoa johdettavan/valvottana/kuka vastaa kilpailutuksesta ja ylläpidon sisällöstä?

Ketjujohdon ja käyttäjien mielestä ravintoloiden ja ketjun johto keskittyy ravintolatoimintaan ja kiinteistön ylläpidon johtaminen, valvonta ja kehittäminen kuuluu hankintavastaavalle.

Restelin kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittämisprosessia on kuvattu kuvassa 7.



Kuva 7. Restelin kiinteistöjen ylläpidon toimintamallin kehittämisprosessin vaiheet. Kuvan on KH-kortti X4-00440 pohjalta Restel Oy:n käyttöön muokannut Petri Bergman

Prosessi sisältää kolme vaihetta: tarvekartoitusvaihe, suunnitteluvaihe ja tarjouspyyntövaihe. Prosessi lähti liikkeelle tarveselvitysvaiheessa ketjujohtoon toimeksiannosta, joka määritteli prosessille tavoitteet ja halutun lopputuloksen. Prosessitaulukko löytyy myös liitteestä 1.

Prosessin etenemiseen osallistui viisi tahoa: prosessin toimeksiantajana on ketjujohto, prosessin kehittäjä on hankintavastaava, joka on myös tämän lopputyön tekijä. Muut osallistuvat/tarvittavat tahot ovat ravintoloiden käyttäjät, mahdolliset nykyiset palveluntuottajat sekä itse kiinteistö.

5.5 Tarveselvitysvaihe

Toimeksianto: Ketjujohto antoi toimeksiannon opinnäytetyön tekijälle, joka toimii myös Restelin hankintavastaavana. Hankintavastaava joka aloitti prosessin. Seuraavaksi hän aloitti lähtötietojen keräämisen, joita ovat:

- Kiinteistöpalveluiden hoidon lähtötason selvittäminen: ylläpidon nykytilanteen selvitys
- kiinteistökartoitus ja kiinteistön perustietojen kerääminen
- piirustusten ja laiteluetteloiden hankkiminen
- vuokrasopimusten vaatimusten selvittäminen
- käyttäjien haastattelu mahdollisen nykyisen ylläpidon laadusta ja mahdollisista ongelmista
- Ketjun ylläpidolle asettamien tavoitteiden selvittäminen: ketjujohdon haastattelu
- Kiinteistön ylläpidon vaatimus- ja tavoitetason kuvaus

Ketjujohto oli päättänyt ulkoistaa kiinteistöjensä ylläpidon kaikki tehtävät. Ylläpidon johtaminen ja sopimusten valmistelu ja ylläpidon laadunseuranta tapahtuvat Restelin kaupapaikkatoimintojen toimesta.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään luomaan toimintamalli ja kilpailuttamaan ylläpitoa erityisesti 21:een itsenäisessä rakennuksessa toimivaan kohteeseen, joissa Restelillä on laajat ylläpitovastuut. Pääosa näistä on Burger King -autoravintoloita (20 kpl). Yksi Taco Bell -ravintola sijaitsee samassa kiinteistössä Burger King -ravintolan kanssa.

Seuraavissa kappaleissa esimerkkiravintolana käytetään Burger King Porvoota, jonka pohjalta luotiin kiinteistön ylläpidolle tavoitteet, kiinteistönhoitosuunnitelma sekä tarjouspyynnöt sekä muut dokumentit. Tämän mallin pohjalta valmistellaan jatkossa myös kaikkien muiden omassa rakennuksessaan sijaitsevan ravintolan kiinteistön ylläpito.

5.6 Kiinteistön omistajan ja käyttäjän tavoitteet

Tässä kappaleessa esiteltävät tavoitteet kiinteistöjen ylläpidolle perustuvat kiinteistön omistajien osalta vuokrasopimuksissa mainittuihin sitoviin sopimuspykäliin.

Kiinteistön omistajan kiinteistön ylläpidolle asettamat tavoitteet liittyvät erityisesti kiinteistön elinkaaren tukemiseen ja kiinteistön käytettävyyden ja turvallisuuden varmistamiseen. Kiinteistön omistajalle on ilmeisen tärkeää, että kiinteistöstä pidetään huolta, jotta sen rakenteet ja tekniikka kestää koko sen elinkaari tavoitteen ajan. Tämä edellyttää kiinteistön ylläpidossa kiinteistön rakenteiden tarkkailua ja hyvää huoltoa sekä talotekniikan ennakoivaa huoltoa. Omistajan tavoitteena on myös varmistaa, että kiinteistöä voidaan elinkaaren aikana muokata käytön mahdollisesti muuttuessa tai kehittyessä. Omistaja haluaa kiinteistön käytettävyyden varmistamista nyt ja tulevaisuudessa. Omistajalle on myös erittäin tärkeää, että kiinteistö on jatkuvasti käytettävissä, jotta varmistetaan jatkuva katkeamaton vuokranmaksu tai vältetään mahdolliset vuokran alentamispyyntö. Kiinteistön omistaja on vastuussa viranomaisille kiinteistön turvallisuudesta, joten ylläpidon on myös huolehdittava palo- ja henkilöturvallisuudesta mukaan lukien ulkoalueiden turvallisuus talvella. Kiinteistön omistajalle on myös tärkeää saavuttaa kiinteistönhoidon kustannustavoitteet, joihin liittyy myös rakennuksen kulutustavoitteet (energia ja vesi). Ympäristölliset tavoitteet ovat myös vuosi vuodelta tärkeämpiä.

Kiinteistöjen käyttäjien tarpeet selvitettiin lokakuussa 2019 järjestettyyn Burger King ketjun johtoryhmän kokoukseen, jossa käytiin läpi ylläpidon sisältötarpeet sekä ketjun tarpeita. Kokouksessa oli läsnä lähinnä ketjun johtoa: ketjujohtaja, operatiivinen päällikkö sekä aluepäälliköt, jotka edustivat myös loppukäyttäjiä, eli ravintoloiden henkilökuntaa.

Kiinteistön omistajien vuokrasopimuksien perusteella määrittelemät tavoitteet Restelin käyttämien kiinteistön ylläpidolle ovat:

- kiinteistön elinkaaren tukeminen/varmistaminen
- kiinteistön käytettävyyden varmistaminen
- vuokrattujen tilojen katkeamaton vuokratuotto
- tilojen/kiinteistön turvallisuuden varmistaminen

- kustannustavoitteiden täyttyminen
- kiinteistöjen kulutustavoitteiden täyttyminen
- ympäristöstä huolehtiminen.

Kiinteistön käyttäjien kiinteistöhoiton asettamat tavoitteet taas liittyvät usein juuri tähän hetkeen, eli kiinteistön käytettävyyteen liiketoiminnassa. Liiketoiminnan on oltava katkeamatonta, samalla laatu- ja palvelutasot varmistaen. Kiinteistön käyttäjät tarvitsevat toimivia järjestelmiä. Kiinteistössä tulee olosuhteet olla aina toiveiden mukaiset, kesäisin jäähdytyskaudella olosuhteiden pitää olla riittävän viileät ja taas talvella lämmityksen tulee toimia. Ravintolatoiminnassa ilmanvaihdon ja rasvanpoiston tulee toimia moitteettomasti vuoden jokaisena päivänä. Ravintolatoiminnassa tilojen siisteys ja hygieenisuus sekä lakisääteisten vaatimusten täyttyminen on erittäin tärkeää. Kiinteistön tulee olla paloturvallinen, ilmanvaihto- ja rasvakanavien tulee olla puhdistettu lakien ja asetusten mukaisesti. Henkilöturvallisuuden tulee toimia jatkuvasti. Ulkoalueiden hoito varmistaa kiinteistön käytettävyyden ja helpon pääsyn sisään vuoden jokaisena päivänä. Restel käyttää tiloja pääsääntöisesti kello 08-24, viikonloppuisin jopa 08-04.

Restelin ravintoloiden ketjujohdon kiinteistöjen ylläpidolle asettamat tavoitteet ovat:

- rakennuksen ja sen rakennusosien, pintojen, olosuhteiden ja talotekniikan pitää olla käytettävissä ja ohjearvojen mukaisia vuoden jokaisena päivä.
- liiketoiminnan on oltava katkeamatonta vuoden jokaisena päivänä.
- kiinteistön ja sen tilojen on oltava viranomaisten ravintolatoiminnan edellyttämässä kunnossa vuoden jokaisena päivänä. Tämä tarkoittaa pintojen siisteyttä ja hygieenisyyttä sekä ehjyyttä.
- paloturvallisuus- ja henkilöturvallisuusmääräysten on täytyttävä: ilmanvaihto- ja rasvakanavien puhdistusvaatimukset, rakenteiden turvallisuus, talotekniikan toimivuus, palonsammuttimien ja -ilmaisimien kunto ja huolto.
- rakennusten tulee täyttää kaikki ympäristöön liittyvät määräykset ja ohjeet.
- sisäilmasto-olosuhteiden tulee täyttää ravintolatoimintaa soveltuvat olosuhteet: Ilmamäärät ravintolatiloiissa rakennusmääräyskokoelman D2 mukaisissa arvoissa. Sisäilman lämpötila määräykset RT 94-11164 mukaisten ohjeiden mukaisesti, erityisesti keittiöissä lämpötila pyritään pitämään 19...25 °C, mutta se voi hetkellisesti poiketa $\pm 2...3$ °C.
- ravintolan pitää olla turvallisesti saavutettavissa vuoden jokaisena päivänä: erityinen huomio ulkoalueiden talvikunnossapitoon.

- kiinteistön ylläpito vastaa sopimuksen edellyttämää laatu-, palvelu-, käyttäytyvyys ja kustannustasoa. Reklamaatioiden määrä ja taso pyritään pitämään mahdollisimman alhaisena.
- kiinteistön/ravintolan energiankulutusta (sähkö- ja kaukolämpö) sekä vedenkulutusta seurataan ja selkeisiin poikkeamiin keskimääräisessä kuluksessa puututaan ja niiden syyt pyritään selvittämään.
- kiinteistön ylläpidossa noudatetaan sopimuksella sovittuja vasteaikoja ja varmistetaan huollon saavutettavuus myös iltaisin ja viikonloppuisin.

5.7 Suunnitteluvaihe

Tarveselvitysvaiheessa kerättyjen lähtötietojen ja käyttäjien haastattalemalla kerättyjen tietojen pohjalta tehtiin päätökset ylläpidon organisointitavasta. Hankintavastaava laati kiinteistön ylläpidon suunnittelua varten jokaisesta kiinteistöstä oman perustietolomakkeen. Tämän jälkeen laadittiin ylläpidon palvelukuvaukset sekä huoltokalenteriehdotus, jotka hyväksyttiin ketjujohdolla.

Ketjujohdon hyväksynnän jälkeen laadittiin palvelusuunnitelma, joka pitää sisällään palvelukuvaukset tarvittavalle asiakaspalvelulle, tarvittaville lisäpalveluille ja toiminnoille kuten:

- Taloteknisen huollon palvelukuvaus
- vika- ja pienkorjausten palvelukuvaus
- ulkoaluiden hoidon palvelukuvaus
- kiinteistösiivouksne palvelukuvaus
- jätehuollon palvelukuvaus
- turvallisuus- ja paloturvallisuuden palvelukuvaus
- rasvakanavien ja yleisilmanvaihdon puhdistuksen palvelukuvaus.

Palvelusuunnitelma hyväksyttiin ketjujohdolla ennen siirtymistä tarjouspyyntövaiheeseen. Koko suunnitteluvaiheen aikana oli myös erittäin tärkeää pitää huolta, että kaikki osapuolet tiesivät, miten prosessi etenee.

Kiinteistön perustietolomake

Kiinteistön teknisten järjestelmien ja rakennuksen ylläpidon ja ennakoivan huollon sisälön määrittämiseksi oli kerättävä tarvittava määrä tietoa kiinteistöistä. Perustietolomakkeen tiedot voi organisaatio kerätä itse, esimerkiksi hankintavastaavan toimesta tai sitten ulkopuolisen konsultin toimesta. Restel päätyi hankkimaan tämän palvelun ulkopuoliselta konsultilta.

Kartoitus sisälsi seuraavat vaiheet:

1. Kiinteistön suunnitelmiin tutustuminen: konsultti sai kaikki kiinteistöä koskevat suunnitelmat, erityisesti LVIAS -suunnitelmat ja laiteluettelot olivat tärkeitä.
2. Konsultti haastatteli kohteen käyttäjiä
3. Konsultti vietti päivän kohteella tutustuen kiinteistöön ja sen laitteisiin.

Tämän pohjalta Restel vastaanotti kaikista 20 kohteesta konsultin laatiman perustietolomakkeen. Perustietolomake esimerkkiravintola Burger King Porvoon osalta löytyy liitteestä 3. Perustietolomakkeen pääkohdat ovat:

- Kiinteistön yleistiedot: nimi, osoite, omistajatiedot, käyttötarkoitus, rakentamisvuosi, kiinteistön kerrosala ja tilavuus
- Yleishoito ja valvonta: yleiskuvaus, huoltokirjan olemassaolo ja käyttö, lipputangot, kiinteistön tilat
- Rakennustekniikan kuvaus: kirjataan tärkeimmät huomiot, väestösuojat, tulisijat, rakennusvarusteet, nosturit, siirtolaitteet ja mahdolliset nosto-ovet ja liukuovet
- LVI -järjestelmän kuvaus, laitteiden määrät, merkki ja laatu:
 - Lämmitysjärjestelmän kuvaus: kauko-, sähkö tai öljylämmitys, lämmönsiirtimet, varaajien tiedot, kierrätysilmakoneet. Näitä kaikista kirjataan määrä ja laatu/merkki
 - Vesi- ja viemärijärjestelmän kuvaus: paineenkorotus/-alennus yksiköt ja ohjaus, vedenkäsittelylaitteet, jätevesien käsittelyn laitteet, pumppaamot

- Ilmanvaihto- ja ilmastointijärjestelmän kuvaus: ilmanvaihtokoneiden (tulo- ja poisto) määrä ja laatu, lämmöntalteenottolaitteiden määrä ja laatu, ilmanvaihtokanavien kuvaus: rasvakanavat ja yleiskanavat, päätelaitteet, VSS ilmanvaihto
- Kylmätekniisten järjestelmien kuvaus: kylmäsäilytystilojen määrä ja laatu, kylmäaineen merkki ja määrä, lauhduttimien määrä ja laatu
- Ilmastoinnin jäähdytyksen kuvaus: vedenjäähdytyskoneiden määrä ja laatu, kaukokylmä, vakioilmastointikoneet määrä ja laatu, ilmalämpöpumput ja jäähdytyskoneikot määrä ja laatu
- Paineilma- ja kaasujärjestelmien kuvaus
- Palontorjuntajärjestelmien kuvaus: alkusammutuskaluston määrä ja laatu sekä tarkastusvälit, pikapalopostit, sprinklerijärjestelmä määrä ja laatu, muu sammutuslaitteisto: Ansul -järjestelmä
- Muiden LVI -järjestelmien kuvaus: varavoimakoneet, erillisten poistokoneiden määrät ja laatu, savunpoistokoneet ja muut mahdolliset LVI – järjestelmät.
- Sähkötekniikka
 - Sähköenergian jakelu- ja käyttöjärjestelmien kuvaus: sähkökeskusten määrä, laatu ja kuvaus, muuntajat, kompensointilaitteet, UPS -laitteet, sähköön liitännäisjärjestelmien kuvaus, valaistusjärjestelmät, sähkölämmitysjärjestelmät (kuten sulana pito- ja saattolämmitykset)
 - Sähkötekniisten tietojärjestelmien kuvaus ja määrät: puhelinjärjestelmät, äänentoistojärjestelmät, turvallisuusjärjestelmät, paloilmoinnin ja -varoitinjärjestelmät sekä rakennusautomaatiojärjestelmän kuvaus.
- Ulkoalueiden hoito ja kunnossapito
 - Ulkoalue kuvataan asemapiirustuksen avulla: määritellään koko, parkkipaikat, kulkureitit, terassit, sekä aluevarusteet: aidat, kaiteet, puomit, opasteet, liikennemerkit, pihavalaisimet ja mahdolliset muut varusteet.
- Jätehuolto
 - Jätehuoneiden määrä, jätelaitteiden määrä ja kuvaus, roska-astioiden määrä.
- Muut aiheet: kirjataan luettavat mittarit (kaukolämpö, sähkömittarit, vesimittarit), terassikalusteet.

Huoltokalenteri

Kiinteistölle laaditun perustietolomakkeen ja tehdyn katselmuksen perusteella jokaiselle kiinteistölle valmistettiin oma huoltokalenteri, joka määrittelee perustietolomakkeen poh-

jalta tehtävät huoltotoimenpiteet ja niiden useuden. Huoltokalenteri toimii näin myös pohjana palvelukuvaukselle. Esimerkkiravintolana toimivan Burger King Porvoon huoltokalenteri löytyy liitteestä 4.

Huoltokalenterissa luetellaan kaikki tärkeimmät huoltotoimenpiteet ja niiden suoritussmäärät sekä ajankohdat. Osa tehtävistä suoritetaan kuukausittain, osa 1-4 kertaa vuodessa. Huoltokalenterin päätehtävät ja tehtäväalueet ovat:

- Kiinteistönhoitotehtävät: kuukausi- ja vuosikierrokset, kulutustietojen kirjaaminen, ulkoalueiden kevät – ja syysivoukset
- Aluerakenteisiin liittyvät tehtävät
- Pohjarakenteisiin liittyvät tehtävät: salaojen tarkastukset ja huollot
- Rakennustekniikkaan liittyvät tehtävät: mm. oviin ja ikkunoiden kuntoon ja toimivuuteen liittyvät tarkastukset, katon kunnon tarkastus, alapohjan tarkastus
- LVI -järjestelmiin liittyvät tehtävät: lämmitysjärjestelmän tarkastukset ja huollot, lämpötilojen seuranta, viemärijärjestelmän ja pumppaamojen tarkastukset ja huollot, ilmanvaihtokanavien suodattimien tarkastus ja vaihdot, kylmäkoneikkojen toiminnan tarkastus, jäähdytyslaitteiden huolto ja tarkastus
- Sähköjärjestelmiin liittyvät tehtävät: sähköpääkeskuksen tarkastus ja huolto, vikavirtasuojakytkimien tarkastus, hämärä- ja kellokytkimet, turvalaisten ja -keskuksen toiminnan tarkastus ja huolto
- Sähkötekniisten tietojärjestelmiin liittyvät tehtävät: rakennusautomaation hälytysten seuranta, turvalaitteiden toiminnan tarkastus ja huolto, nosto- ja liukuovien kunnon tarkastus
- Paloturvallisuuslaitteiden huoltoon liittyvät tehtävät: palonilmaisimien -ja palohälyttimien tarkastus ja huollot, pikapalopostien huollot, käsisammuttimien huollot sekä turva- ja merkkivalaistuksen tarkastus ja huolto.

Palvelukuvausten valmistelu

Seuravaksi valmisteltiin ylläpidon palvelukuvaukset. Palvelukuvauksien tarkoituksena on kuvata mahdollisimman yksityiskohtaisesti ne toimenpiteet, joita kiinteistön ylläpito edellyttää sekä antaa toiminnalle laadulliset määrittelyt. palvelukuvaus ikään kuin kuvaa mitä pitää tehdä, kuinka usein ja miten tehtävä suoritetaan. Palvelukuvaukset pohjautuvat

kiinteistön perustietolomakkeeseen ja huoltokalenterissa määriteltyihin tehtäviin. Palvelukuvauksien kehittämisessä on huomioitu myös ketjujohdon ja käyttäjiltä haastatteluissa saadut palautteet. Palvelukuvaukset löytyvät liitteestä 2.

5.8 Tarjouspyyntövaihe

Teoriaosuuden selvityksen perusteella tarjouspyyntövaiheessa tarvitaan useita asiakirjoja, jotka tulee valmistella huolella ennen niiden lähettämistä: tarjouspyyntökirje, tarjouksen jättölomake, perustietolomake, palvelukuvaukset, sopimusohjelma, kiinteistön ylläpidon tavoitteet, tarjousten vertailukriteerit ja muut asiakirjat, kuten Kiinteistö RYL ja Yleiset sopimusehdot (KP YSE).

Asiakirjat voidaan valmistella yrityksessä itse tai käyttää apuna esimerkiksi KiinteistöRYL:n mukaisia valmiita lomakepohjia, joita voi täyttää maksua vastaan www.sopimuslomake.net -sivustolla. Sivusto on Rakennustiedon ylläpitämä palvelu, josta voi ostaa erilaisia kiinteistönpidon ja rakennuttamisen lomakkeita. Restel Oy on ko. palvelun asiakas ja käyttää palvelun täytettäviä lomakkeita kaikissa rakennuttamisen ja nyt myös kiinteistöhuollon lomaketarpeissaan. Täytettävät lomakkeet maksavat noin 4-7 euroa per täytetty ja tulostettu/käyttöön otettu lomake. Restelin hankintavastaava käytti esimerkiksi olevan Porvoon kohteen tarjouspyynnön liitteinä pääsääntöisesti valmiita Rakennustiedon lomakkeita. Näitä ei tähän lopputyöhön liitetä malliksi tekijänoikeussyistä.

Tarjouspyyntökirje

Ravintolalle valmisteltiin KiinteistöRYL:n mallipohjan mukaisen lomake, mutta poistetaan siitä mahdollisuus lähettää tarjousta postitse. Restel haluaa kaikki tarjoukset vain sähköpostilla. Valmis lomake löytyy liitteestä 5.

Tarjouksen jättölomake

Laadittiin tarjouksen jättölomakkeen Excel -pohjalle, jolloin palveluntarjoajan on helppompaa täyttää pyydetyt tiedot. Valmis lomake pohja helpottaa, selkeyttää ja nopeuttaa tarjoajan tarjouksen antamista. Samalla lomake auttaa tarjousten vertailukelpoisuutta ja

sitä, että saadaan kaikki tarvittavat palveluille hintaerittelyt (kuten kuukausihinta, työhön käytettävä aika, erillisveloitettavien töiden tuntihinnat ja hankintojen yleiskustannuslisä (hankinnoille ja materiaaleille). Palvelukuvaukset laadittiin KiinteistöRYL:n lomakepohjalle ja lisättiin ne liitteeksi laadittuun kohteelle räätälöityyn Restel palvelukuvaustaulukoon. Lomake löytyy liitteestä 6.

Sopimusohjelma

Sopimusohjelma laadittiin KiinteistöRYL:n lomakepohjalle. Sopimusohjelma tulee liittää tarjouspyyntöasiakirjoihin, sillä se selkeyttää jo tarjouspyyntövaiheessa Restelin toivomia sopimusehtoja. Näin myös kaikkien annettavien tarjousten vertailukelpoisuus helpottuu. Sopimusohjelmaan ei kirjata varsinaisia sopimustehtäviä vaan ne esitetään erikseen palvelukuvauksessa. On tärkeää myös huomioida, jos osapuolilla on yleisistä sopimusehdoista poikkeavia ehtoja. Tällöin ne tulee kirjata sopimusohjelmaan tai viimeistään sopimukseen. On huomioitava, että yleiset sopimusehdot ovat sopimusasiakirjoissa ns. pätevyysjärjestyksessä (sopimuksessa ja sopimusohjelmassa) pätevämpiä kuin mahdolliset ns. yleisistä ehdoista poikkeavat ehdot. Kaikki poikkeukset kirjataan sopimukseen.

Kiinteistöhuollon tavoitteet

Tarjousasiakirjoihin päätettiin liittää myös yhteenvedot aikaisemmin kuvatuista Restelin kiinteistöhuollolle asetettavista tavoitteista, joka näin antaa palveluntuottajalle lisätietoa siitä, mitä Restel kokee kiinteistönhoidossa tärkeänä ja voi näin auttaa palveluntarjoajaa tarjouksen antamisessa ja sopimuksen aikaisessa asiakaspalvelussa.

6 Tulokset

Luvussa 5 esitelty toimintamallin kolme vaihetta toteutettiin siten, että Burger King Porvoo valittiin pilottikohteeksi ja kaikki toimintamallin vaiheet ja niihin sisältyvät tehtävät kohdistettiin tämän ravintolan kiinteistöhuollon käynnistämiseksi. Tavoitevaiheessa selvitetty kiinteistön ylläpidon tarpeet ja tavoitteet päätettiin ottaa koko ketjua jatkossa koskeviksi.

6.1 Yhteenveto kiinteistön ylläpidon tarpeista

Burger King ketjun johto on huomannut, että erityisesti Burger King – ketjun autoravintolat, jotka kaikki ovat laajan ylläpitovastuun kiinteistöjä, tarvitsevat kipeästi apua kiinteistön ylläpitoon.

Ravintolat sijaitsevat laajalla alueella koko Suomen kattavalla alueella, eikä ole todennäköistä, että löydetään palveluntarjoajaa, joka pystyy tarjoamaan kaiken kattavat palvelut samalla laatutasolla kaikissa kohteissa. Siksi on edelleen tärkeänä, että kiinteistöhoitosopimuksia tehdään ravintola ja/tai aluekohtaisesti, mutta samoja perusperiaatteista ja sopimusmalleja noudattaen.

Selkeä haaste kiinteistön ylläpidossa liittyy siihen, että erityisesti niissä kohteissa, joissa on laajat ylläpitovastuut, ei ole järjestetty taloteknisten laitteiden ennakkoivaa huoltoa ja ylläpitoa. Burger Kingin ketjujohdon mukaan ennakkoivan huollon puute on isoin haaste, joka tulee ratkaista.

Toinen tärkeä seikka ylläpidon järjestämisessä on se, että ravintoloille on luotava selkeä ja yksiselitteiden toimintamalli, että kunkin ravintolan käyttäjät saavat helposti ja nopeasti kiinni aina oikean tahon, jolta ylläpito palveluita ravintolaan ostetaan. Ohjeistuksen pitää olla yksinkertaista ja tehokasta.

Burger King ketjujohdon mielestä toimivin ylläpidon malli Restelille olisi näillä kiinteistönhoidon tavoitteilla, että kauppakeskuksissa ja kivijaloissa toimivat ravintolat tukeutuvat

jatkossakin pääsääntöisesti nykyiseen toimintamalliin eli palvelut hankitaan vuokranantajilta, ja ylläpito laskutetaan joko erillisveloituksin ja/tai huoltovuokran muodossa.

6.2 Palvelukuvaukset ja huoltokirja

Kappaleessa 5.7 kuvatut palvelukuvaukset ja huoltokirja päätettiin ottaa käyttöön kaikissa tulevilla kiinteistöhuollon kilpailutuksissa käytettäväksi. Palvelukuvaukset sekä huoltokalenteri löytyvät liitteistä 2 ja 4. Esimerkkiravintolan perustietolomake löytyy liitteestä 3.

6.3 Hankinnat toteutuksen ja organisointitavan määrittely

Kiinteistön ylläpito kilpailutettiin Porvoon ravintolan osalta seuraavaksi kuvattavalla tavalla. Restelin kauppapaikkaosaston hankintavastaava kilpailutti keskitetysti seuraavat ylläpidolliset tehtävät liitteenä olevien palvelukuvauksien mukaisesti:

- teknisten järjestelmien ja rakennuksen ylläpitopalvelut ja ennakoiva huolto
- vika- ja pienkorjaukset
- ulkoalueiden hoito
- rasvakanavien ja yleiskanavien puhdistus
- kylmälaitehuolto
- turvallisuuspalvelut
- Ansul -palonsammutinhuollot

Ensimmäiset kolme kilpailutettiin yhtenä yhtenäisenä palvelukokonaisuutena ja rasvakanavien ja yleiskanavien puhdistus, kylmälaitehuolto, turvallisuuspalvelut ja Ansul-huolto kilpailutettiin jokainen erikseen omina kokonaisuuksinaan alueellisina kilpailutuksina.

Ravintolaketju (Burger King/Taco Bell) ja yksittäinen ravintola huolehtii itse seuraavien kokonaisuuksien kilpailutuksen edellä kuvatun palvelukuvauksen mukaisesti: kiinteistösiivous, rasvakaivojen tyhjennys ja puhdistus ja jätehuolto.

6.4 Burger King Porvoon tarjouspyyntövaihe

Lähetettiin tarjouspyynnöt case -ravintolan kohdalta seuraaville toimijoille: Man In Van, Are, Caverion, Porvoon Huoltomiehet Oy, RTL- palvelut, Lassila & Tikanoja ja Porvoon Talotiimi Oy.

Tarjouslomakkeen tärkeimmät osiot ovat: kuka pyytää tarjousta ja minkälaisella sisällöllä. Tarjouspyynnöstä pitää löytyä tieto, mihin mennessä tarjous tulee antaa, kuinka kauan sen tulee olla voimassa ja mitä tarjouksen antajalta edellytetään ennen tarjouksen antamista (edellytämme kohteeseen ja sen asiakirjoihin tutustumista). Tarjouspyyntöön liitettiin kiinteistön perustietolomake, pohja- ja asemapiirustus, huoltokirja, palvelukuvaukset sekä kappaleessa 5.8 esitelty tarjouspyyntöasiakirjat.

Tarjousten vertailukriteerien määrittely

Restelin tarjousten vertailukriteerit esimerkkiravintolan osalta olivat:

- kiinteistöhuollon kokonaishinta
- erillishinnat
- henkilöresurssit ja kiinteistöhuollossa arviolta käytettävät tunnit
- tukikohdan etäisyys kohteeseen
- asiakaspalvelun kuvaus (laatukriteerit)
- referenssikohteet (laatukriteerit)
- tilaajavastuudokumentit

6.5 Toimijan valinta

Kun tarjoukset oli saatu, aloitettiin tarjousten vertailu. Kaikki tarjoukset luettiin läpi ja arvioitiin ne seuraavien kriteerien perusteella:

- oliko tarjous lähetetyn tarjouspyynnön mukainen?
- eroaako tarjous joiltain osin tarjouspyynnöstä?
- oliko tarjouksen antamisessa käytetty annettua tarjouksenjättölomaketta?

- oliko tarjoaja kirjannut annettuun tarjoukseen joitakin erityisehtoja (esim. poikkeamat YSE -ehdoista tai muut poikkeavat sopimusehdot)?
- oliko tarjoaja antanut vaihtoehtoisia tarjouksia tai palvelusisältöjä?
- oliko toimitettu kaikki tarvittavat tilaajavastuulain mukaiset dokumentit?

Kun kaikki annetut tarjoukset oli luettu huolellisesti, laadittiin tarjousvertailu. Tarjousvertailua varten hankintavastaava oli valmisteltu malliksi Excel -aputaulukko (liite 7). Tällainen taulukko helpottaa tarjousten vertailua. Aputaulukkoon kirjataan myös kaikki huomiot (jos tarjoajalla on omia ehtoja, poikkeamia jne.).

Sopimusneuvottelu

Annettujen tarjousten ja tarjousten vertailun perusteella kutsuttiin 2-3 tarjoajaa sopimusneuvotteluun. Sopimusneuvottelun tarkoituksena oli varmistua, että mukana olevat tarjoajat ovat ymmärtäneet tarjouspyynnön sisällön oikein ja näin varmistutaan, että kaikki tarjoukset ovat varmasti vertailukelpoisia.

Sopimusneuvottelun asialista

1. Kokouksen tavoitteet, esityslista
2. Tilaajavastuudokumentit
3. Tarjouspyyntömateriaalin läpikäynti
4. Tarjouksen läpikäynti
5. Tarjoajan organisaation ja resurssien kuvaus
6. Raportointitapa
7. Sopimuksen ehtojen läpikäynti
8. Sopimuksen alkamisajankohta
9. Kohteen vastaanottaminen
10. Mahdolliset tarkennukset tarjoukseen
11. Muut asiat

Sopimusneuvottelujen jälkeen tehtiin annettujen tarjousten, vertailuaputaulukon ja sopimusneuvotteluiden perusteella tarjoajan valinta. Valinnasta (siitä, että se on tehty) ilmoitettiin kaikille tarjouksen jättäneille. Niille, jotka eivät tulleet valituiksi lähetettiin myös tieto valinnasta.

6.6 Palveluntuottajan valinta

Esimerkkiravintola Burger King Porvoon palveluntuottajaksi annettujen tarjousten perusteella ja pidetyn sopimusneuvottelun jälkeen valittiin Porvoon Huoltomiehet Oy. Valinnan pääkriteerit olivat hinta, palveluntuottajan referenssikohteet (hoitavat esimerkiksi ravintolan vieressä sijaitsevan Shell liikenneaseman kiinteistöhuoltoa), palveluntuottajan tukikohdan sijainti alle 9 minuutin ajomatkan etäisyydellä kohteesta, sekä kattava tarjouksen sisältö. Liikesalaisuuksien suojelemiseksi tarjouksen sisältöä ja hintoja ei tässä lopputyössä kerrota.

6.7 Sopimuksen laatiminen

Sopimus laadittiin kirjallisesti. Tekijä laati kiinteistöhuoltosopimuksen KiinteistöRYL lomakepohjalle. Sopimukseen kirjattiin sopimuksen osapuolet: tilaaja ja palveluntuottaja, yhteystiedot ja vastuuhenkilöt sopimusasioissa ja käytännön työn valvonnan osalta. Sopimukseen kirjattiin kaikki tarjouspyynnön ja sopimusneuvotteluissa sovitut sopimushinnat ja muut ehdot, sekä sopimuksen voimassaoloaika (alkaminen ja päättyminen). Sopimuksen liitteiksi lisättiin tarjouspyyntöasiakirjat, sopimusneuvottelupöytäkirja, sekä yleiset sopimusehdot (esim. KP YSE 2007). Lisäksi sopimukseen liitettiin kaikki sopimushinnat mukaan lukien erillisveloitushinnasto.

Sopimus liitteineen tulostettiin kahtena kappaleena, jokainen erillinen sopimuksen paperi allekirjoitettiin erikseen. Varmistettiin myös, että sopimuksen allekirjoitti henkilö, jolla on allekirjoitukseen juridinen valtuutus, vähintäänkin valtakirja.

6.8 Sopimuksen aloittaminen

Kohteen haltuunotto

Sopimuksen allekirjoituksen jälkeen sovittiin kohteen haltuunottopäivä. Kohteella järjestettiin aloituskokous ja erillinen käyttäjien infotilaisuus. Näiden tapaamisen tarkoituksena

oli luoda pohja tulevalle yhteistyölle ja varmistua puolin ja toisin kiinteistönhoidon laadusta, oikea-aikaisuudesta ja mahdollisten ongelmien ratkaisemisen keinosta.

Aloituskokous

Aloituskokouksen tarkoituksena oli tutustuttaa osapuolet kohteeseen ja kohdeyrityksen kiinteistöhuollolle laatimiin tavoitteisiin ja laatuvaatimuksiin. Tavoitteena oli myös ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia ja kehittää palvelua vastaamaan käyttäjien tarpeita.

Aloituskokouksen asialista oli seuraava:

- kokouksen avaus ja osapuolten esittely
- kiinteistön esittely ja tarpeiden läpikäynti
- kiinteistön omistajan ja käyttäjien tavoitteet kiinteistönhoidolle
- kiinteistöhoitosuunnitelma
- sopimusohjelma
- muut asiat, esim. kiinteistökierrös

Käyttäjien infotilaisuus

Käyttäjien infotilaisuus järjestettiin, jotta varmistuttiin, että kohteen käyttäjillä oli riittävä tietämys kiinteistöhuollon sopimuksen sisällöstä, sopimusaikaisesta yhteistyöstä ja huollon yhteyshenkilöistä. Näin varmistettiin myös se, että käyttäjien palvelulle asettamat odotukset ja tavoitteet on ymmärretty molemminpuolisesti. Näin toimimalla saatiin kaikki osapuolet ns. kalibroitua huollon laadun ja tavoitteiden osalta. Tilaisuudessa käytiin läpi myös mahdollisten reklamaatioiden tekemisen toimintamalli sekä yhteistyön kehittämisen toimintamalli.

- Infotilaisuuden asialista oli seuraava:
- tilaisuuden avaus ja osapuolten esittely
- hoitoyrityksen organisaation esittely
- yhteistietojen läpikäynti
- kiinteistöhuollon sisällön pääkohtien ja tavoitteiden läpikäynti ml. päivystys
- reklaamatiokäytännöt

- käyttäjäpalaverien pitäminen/asiakastyytyväisyys tutkimukset
- tiedottaminen sopimusasioista

6.9 Yhteistyö sopimuksen aikana

Sopimuskauden aikana pyritään valvonnalla ja katselmusten, säännöllisten kokousten ja käyttäjätyytyväisyyskyselyiden avulla varmistua kiinteistöhoidon sopimuksen mukaisuudesta ja toiminnan laadusta. Tavoitteena on varmistua palvelukuvauksen toteutumisesta oikea-aikaisesti ja kuvatulla tavalla.

Keinoja tähän ovat esimerkiksi: käyttäjille annetaan ohjeet palautteen antamiseen, sovi-
taan reklamaatiokäytännöt, seurataan huoltokalenterin/-päiväkirjan toteutumisen laatua
ja aikataulua pistokokein, raporttien analysointi, tiedottamisen seuranta sekä säännölliset
seurantakokoukset.

Laatumittarit

Laatua arvioitaessa käytetään seuraavia mittareita:

- huoltokalenteri ja -päiväkirjan toteutuneet tehtävät: ajoissa/myöhässä/kesken; päiväkirja merkinnät
- reklamaatioiden määrä ja laatu: kuinka paljon reklamaatioita on ollut sekä minkä laatuista ne ovat?
- vasteajat: millaisella vasteajoilla huoltotehtäviä hoidetaan?
- käyttäjäpalaute: millaista palautetta on kerätty: laatu ja määrä?
- toteutuneiden kustannusten taso vs. muut kohteet/edellinen vuosi/tavoitteet.

Reklamaatiokäytännöt

Käyttäjät ja tilaajaorganisaatiolla on käytössään eri tasoisia reklamaatio-/palautekeinoja

Ensimmäiseksi käytetään suullista palautetta suoraan suorittavalle taholle ja ellei tämä auta, annetaan kirjallinen palaute huollon esimiestasolle. Jatkuvaluontoisista tai usein

tapahtuvista tai luonteeltaan vakavammista puutteista annetaan joko suullinen huomautus ja tarpeen mukaan kirjallinen huomautus. Kaikki em. käydään läpi säännöllisissä seurantakokouksissa. Jos näistä huomautuksista ei ole apua laadun parantumiseen, keskustellaan tarpeen mukaan esim. huoltohenkilöstön tai vastuuhenkilön vaihtamisesta.

Tarpeen mukaan otetaan käyttöön sopimukseen kirjatut sanktiot, jotka voivat olla rahallisia. Sopimukseen voidaan kirjata esimerkiksi 500 euron - 1000 euron sopimussanktioista tai hyvitykset hoitomaksuista. Viimeisenä keinona laatuongelmien ratkaisemiseen käytetään sopimuksen päättämistä.

Seurantakokous

Seurantakokouksia järjestetään 3-4 kuukauden välein. Seurantakokouksen asialista voi olla seuraava:

- kokouksen avaus ja edellisen kokouksen pöytäkirjan läpikäynti/avoimet asiat
- muutokset sopimusympäristössä: henkilömuutokset, aukioloajat jne.
- kiinteistöstä tehdyt havainnot ja havaitut korjaustarpeet
- laatuasioiden läpikäynti: vasteajat, huoltokalenteri/-päiväkirja, reklamaatiot ja niiden laatu, kustannusmittareiden läpikäynti: kulutusraportit ja niiden havainnot/poikkeavuudet, toteutuneet kustannukset vs. budjetti
- tavoitteet: tarkennukset ja muutokset
- palautteet puolin ja toisin
- kehitysehdotukset ja tulevat toimet
- muut asiat
- kokouksen päättäminen.

Kiinteistökierrokset

Sopimuskohteella pidetään vähintään kaksi kertaa vuodessa kiinteistökierrros/-katselmus, jonka aikana koko kiinteistö käydään läpi samalla tehden laadullisia havaintoja kiinteistöstä, sen kunnosta ja huollon laadusta. Tavoitteena on yhdessä palveluntuottajan ja käyttäjien kanssa varmistua kiinteistön kunnosta ja havainnoida mahdollisia ongelmia tai

korjaustarpeita. Nämä katselmukset voidaan pitää esim. keväällä lumien lähdön jälkeen sekä syksyllä lehtien putoamisen jälkeen.

Asiakastyytyväisyyskysely

Kerran vuodessa järjestetään käyttäjille asiakastyytyväisyyskysely, jonka tavoitteena on kartoittaa käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia kiinteistöhuollon laatuun liittyen. Kyselyssä kartoitetaan käyttäjien mielipiteitä mm. vasteajoista, työn laadusta, asiakaspalvelun laadusta, huollon henkilöstöstä, resursseista jne. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos käydään läpi seurantakokouksessa, jonka pohjalta kiinteistöhuolto tekee toimintasuunnitelmansa toimintansa kehittämiseksi.

Sopimuksen päättämisen toimintatavat

Kiinteistöhuollon sopimus päättyy joko sopimuksen mukaisesti (esim. määräaikainen sopimus) tai jos se erikseen irtisanotaan tai puretaan. Irtisanomiseen ja purkamiseen tulee löytyä juridiset perusteet. Irtisanominen tapahtuu sopimukseen kirjatun perusteen pohjalta sovitun irtisanomisajan puitteissa, joka on yleensä 6 kuukautta. Irtisanomisaikana voidaan järjestää uusi kiinteistöhuollon kilpailutus.

Sopimuksen purkaminen voi tapahtua vain, jos purkamisedellytykset täyttyvät. Nämä tulee huolellisesti tarkistaa ennen toimeen ryhtymistä. Purkamisen perusteena voivat olla jatkuvat huomautukset ja puutteet, kunhan niistä on selkeästi ilmoitettu ja annettu mahdollisuus korjata ne. Jos puutteita ei ole korjattu pyydetysti, saattaa syntyä purkuperuste. Sopimuksen purku tulee tehdä kirjallisesti.

6.10 Huoltokirja

Huoltokirjaan liittyviä asioita on käsitelty sivuilla 7-8. Kappaleessa todettiin seuraavaa: huoltokirja on uudisrakentamisessa määrätty pakolliseksi. Urakoitsija ja rakennuttaja keräävät urakan aikana kaiken sellaisen tiedon kiinteistöstä, jonka avulla sen käyttö- ja huolto järjestetään. Huoltokirjan laatiminen on kiinteistönomistajan tai hänen edustajansa päätettävissä. Vanhoissa rakennuksissa huoltokirjan laadinnan vastuu on

yleensä kiinteistöpäälliköllä, isännöitsijällä tai muulla soveltuvalla henkilöllä. Huoltokirjan laadinta voidaan myös ulkoistaa. [5, s.41]

Kaikkiin laajan vastuun kohteeseen on niiden rakentamisen aikana kerätty huoltokirja-aineisto sekä luotu Excel -pohjainen huoltokirja. Tällä hetkellä Restelillä ei ole aikomuksena hankkia sähköistä huoltokirjaa (esim. Tampuuri tai Granlund Manager), vaan jatkamme tällä nykyisellä toimintamallilla. Joillakin kiinteistöhuoltoyrityksillä on omia sähköisiä järjestelmiä (esim. Man in Van), jonka käyttöä voimme harkita, jos koemme sen kustannustehokkaaksi vaihtoehdoksi.

7 Yhteenveto

Työn tarkoituksena oli luoda kiinteistöjen ylläpitojärjestelmä Restel Oy:n ravintolayksiköille. Tutkimuksessa oli neljä olennaista tutkimuskysymystä:

1. Mitkä ovat tilaajaorganisaation kiinteistön ylläpidon keskeisimmät tarpeet ja tehtävät ja mitkä niiden olennaisin sisältö?
2. Mitä asioita erityisesti tulee ottaa huomioon tilaajaorganisaation ylläpitoa kilpailutettaessa?
3. Miten luodaan tilaajan tarpeita parhaiten palveleva kiinteistön ylläpidon palvelukuvaus?
4. Mitkä ovat tärkeimmät kriteerit ylläpitokumppania tilaajalle valittaessa?

Aihetta käytiin läpi ensin kirjallisuuskatsauksen muodossa luoden viitekehys koko aiheeseen. Tämän jälkeen tutkittiin Restelin ketjujen kiinteistöjen ylläpidon nykytilaa, tavoitteita kiinteistönhoidolle ja sen laadulle, huomioiden myös kiinteistöjen omistajien tavoitteet. Tämän jälkeen luotiin kirjallisuuskatsauksessa esitettyjen mallien avulla kiinteistöjen ylläpidon toimintamalli, jonka kolmea vaihetta lähdettiin sitten toteuttamaan.

Tarveselvitysvaiheessa selvittiin aluksi ketjujohdon ja kiinteistön käyttäjien tavoitteet kiinteistöjen ylläpidolle. Tarveselvitysvaiheessa kerättiin kaikista kohteista lähtötiedot, joita tarvittiin suunnitteluvaiheen toteuttamisessa. Lähtötietojen pohjalta kerättiin jokaiselle kohteelle perustietolomake, joka toimi pohjana huoltokalenterille ja palvelukuvauksille.

Seuraavaksi luotiin selkeät palvelukuvaukset jokaiselle hoidettaville kohteille, joka toimi pohjana kiinteistönhoidon kilpailuttamiselle. Viimeisenä tehtävänä luotiin malli kiinteistönhoidon aikaiselle yhteistyölle, jotta varmistetaan mahdollisimman laadukas, tavoitteellinen kiinteistöhoito, joka palvelee käyttäjiä ja mahdollistaa jopa pitempiaikaisen yhteistyön kumppanin kanssa.

Lopputyön aihe vaikutti ensi alkuun hyvinkin selkeältä ja käytännönläheiseltä. Olen työelämässäni osallistunut kiinteistön ylläpidon johtamiseen ja suunnitteluun ja siksi uskoin, että kiinteistön ylläpidon johtamisessa on paljonkin sellaisia osia ja toimintamalleja, joita en ole aikaisemmin pohtinut tai työssäni kohdannut. Aihe oli myöskin käsitteiltään laajempi kuin osasinkaan olettaa.

Työ auttoi minua ymmärtämään paremmin, mitä kaikkia asioita tulisi ottaa huomioon kiinteistön ylläpidon suunnittelussa. Ylläpidon suunnittelun mallin kehittämisessä on useita asioita, joita tulee ottaa huomioon.

Neljä tärkeintä oppia itselleni kiinteistön ylläpitomallin kehittämisessä ovat:

1. Selkeyttä kiinteistölle ja sen hoidolle asetettavat tavoitteet

Toimiva ja kiinteistön omistajia ja käyttäjiä parhaiten palveleva kiinteistönhuolto varmistaa, että kiinteistöt kestävät käytössä ja niiden käyttö on turvallista ja tehokasta vuoden jokaisena päivänä. Tämä edellyttää mielestäni sitä, että ennen kiinteistönhoidon järjestämistä on syytä selvittää ja selkeyttää, mitkä asiat ovat todella tärkeitä kiinteistöjen elinkaaren varmistamisessa sekä omistajien ja käyttäjien tyytyväisyydessä. Tämä edellyttää, että kiinteistönhoidolle luodaan selkeät mitattavat tavoitteet. Tavoitteiden lisäksi on määriteltävä kiinteistössä harjoitettava liiketoiminta ja huomioitava sen tarpeet kiinteistönhoidolle riittävän selvästi ja samalla valita se suunta mihin kiinteistönhoidolla siihen vaikutetaan ja kuinka sitä kehitetään. Tämän pohjalta on pohdittava ja päätettävä, millaisia kiinteistöhoidon kumppaneita taritaan.

2. Tunne kiinteistön ylläpidolliset tarpeet

Kiinteistönhoidon kilpailuttamisen onnistumisen takaamiseksi on määriteltävä erittäin tarkkaan, minkälaisia ominaisuuksia hoidettavilla kiinteistöillä on ja millaisia tehtäviä sen hoidossa tarvitaan. Tämä edellyttää jokaisen kohteen ”inventoimista” sekä rakenteellisesti, että taloteknisesti. Jokaiselle kohteelle pitää luoda oma perustietolomake, joka kuvaa mm. kaikki talotekniset järjestelmät. Tämän

pohjalta on panostettava laadukkaaseen ja riittävän kattavaan palvelukuvaukseen, joka toimii pohjana tarjouspyynnölle ja luo pohjan sopimuksen sisällölle.

3. Panosta tarjouspyyntöön ja sen liitteisiin

Onnistunut kilpailutus lähtee siitä, että tarjouspyyntö ja sen liitteet ovat laadukkaita, selkeitä ja yksiselitteisiä. Tarjouspyynnön sisältö tulee perustua kiinteistönhoidolle asetettuihin tavoitteisiin ja selkeään palvelukuvaukseen siitä, minkälaista palvelua ollaan ostamassa.

4. Panosta sujuvaan yhteistyöhön sopimuskaudella

Ylläpitokumppanin valinnan jälkeen aloitetaan yhteistyö. Mielestäni sopimuksen aloitusvaiheeseen on syytä panostaa erityisen paljon. Kun kaikille osapuolille, käyttäjät mukaan lukien toimintatavat ovat selkeät, luodaan pohja mahdollisesti pitkälle ja toimivalle yhteistyölle. Yhteistyön aloittamiseen panostaminen luo pohjana sille, että toiminta on pitkäjänteistä ja kilpailutusta ei tarvitse heti seuraavana vuonna tehdä uudelleen. Jos aloitus ei ole laadukasta ja epäonnistuu, ongelmien korjaamiseen menee aivan turhaa aikaa ja tämä näkyy palvelun laadun poikkeamina.

Tärkeintä yhteistyössä on käydä avointa kommunikointia palveluntuottajan kanssa kaikista asioista. Tämä edellyttää tapaamisia ja viestintää riittävän usein ja luo luottamusta osapuolten välillä. Ongelmien esiintyessä on kyettävä selkeästi käymään läpi mahdolliset puutteet ja pyrkiä yhdessä ratkaisemaan poikkeamat laadussa. Tarvitaan myös panostamista muutosjohtamiseen, eli varustautua erilaisiin muutoksiin ja ongelmiin jo etukäteen. Tämä edellyttää yhteistyön kehittämiseen panostamista, toimivia palaute ja reklamaatiokäytäntöjä.

Katson onnistuneeni lopputyössäni laadukkaasti. saavutin kaikki neljä asettamani tavoitetta. Omasta mielestäni olen luonut selkeän toimintamallin, jonka avulla seuraava kiinteistöhoidon kilpailutus tulee etenemään nopeasti ja laadukkaasti, erityisesti tarkkojen palvelukuvausten pohjalta.

Lähteet

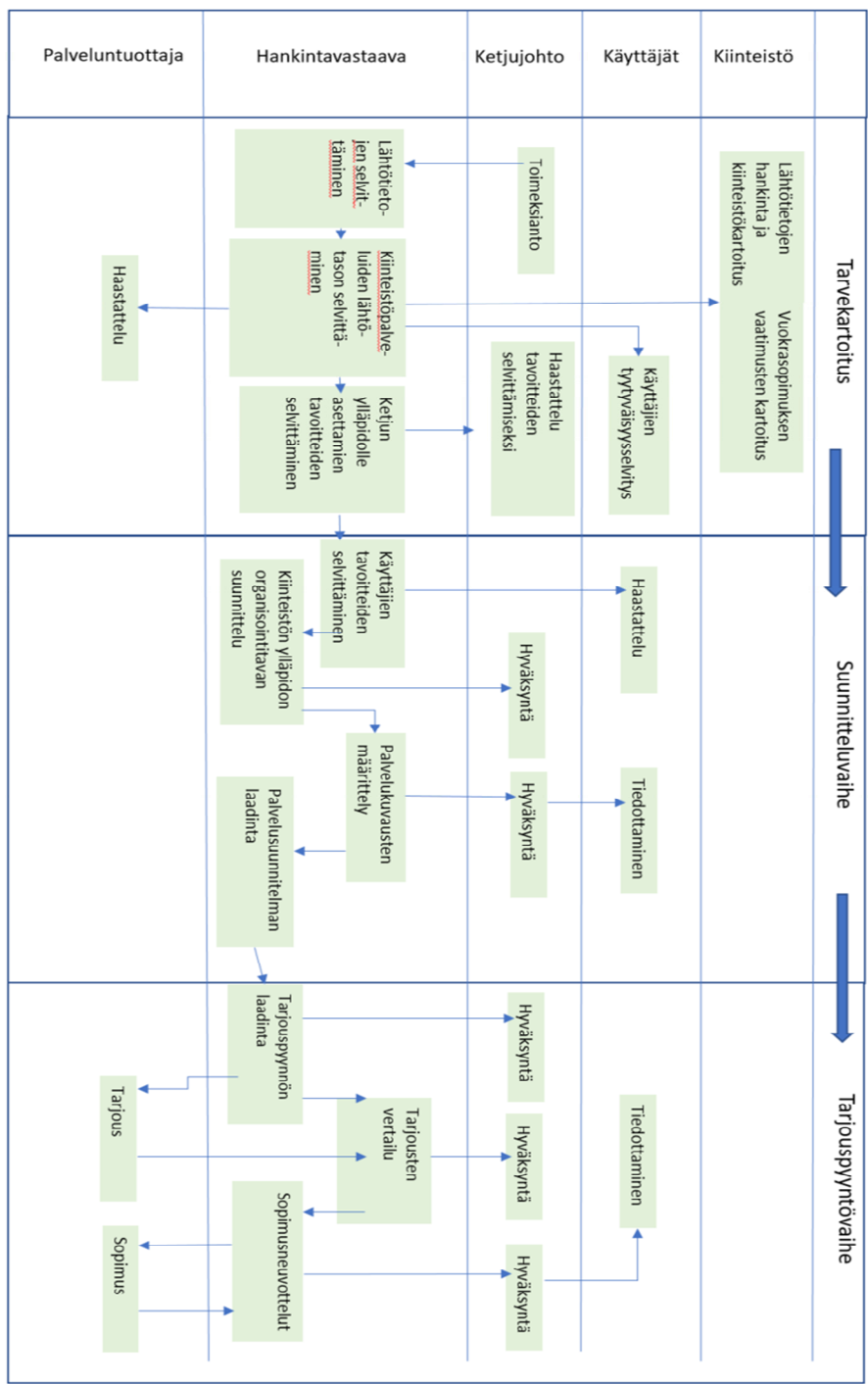
- [1] Sanastokeskus TSK. 2012. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2-laitos. Helsinki, Rakli ry
- [2] Kangasluoma, M. 2011. Isännöinnin käsikirja, Kiinteistöalan Kustannus Oy: Koloton Baltic
- [3] KH -kortti 90-00611. 2016, Kiinteistönpitokirja kiinteistön elinkaaren hallinnassa, Rakennustieto Oy, Helsinki
- [4] RT -kortti 10-11251. 2017. Kiinteistö- ja rakentamisalan keskeinen sanasto, Rakennustieto. Helsinki
- [5] Myyryläinen, L. 2008. Elinkaariajattelu kiinteistönpidossa. Kiinteistöalan Kustannus Oy
- [6] Kangasluoma, M. 2008. Kiinteistönhoidon käsikirja. Kiinteistöalan Kustannus Oy: Gummerus kirjapaino Oy
- [7] Sanastokeskus TSK. 2016. Kiinteistö- ja rakentamisalan keskeinen sanasto. Helsinki, Kira http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/kira-sanasto_v1.pdf (katsottu 15.4.2019)
- [8] KH -kortti X4-00343. 2004. Kiinteistön ulkoalueiden hoidon järjestäminen, Rakennustieto. Helsinki
- [9] If -vakuutus 2011, Kiinteistön omistajan ja haltijan velvollisuudet http://www.lsis.fi/wp-content/uploads/2013/05/61115_Kiinteisto_09_2011.pdf (katsottu 15.4.2019)
- [10] KH -kortti X4-00405.2008. Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007. Rakennustieto. Helsinki

- [11] KH -kortti X4-00440. 2010. Kiinteistöpalveluiden hankintaprosessin kulku, Rakennustieto Oy. Helsinki
- [12] Puhto, J. Kiinteistönhoidon hankinnat. Helsinki: Rakennustieto Oy <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK040604.pdf> (katsottu 15.4.2019)
- [13] KH -kortti 90025. 2010. Kiinteistön perustietokortti, Rakennustieto Oy. Helsinki
- [14] KiinteistöRYL 2009, Rakennustieto Oy. Helsinki
- [15] Pennanen, M., Repo, T. 2017. Kiinteistönhoidon osto-opas. Kiinteistöalan Kustannus Oy/Statusprint
- [16] Tradeka vuosikertomus 2018, Tradeka Oy. Helsinki

Liitteet

Liite 1	Ylläpidon kehittämisen toimintamalli
Liite 2	Ylläpidon palvelukuvaukset
Liite 3	Perustietolomake
Liite 4	Huoltokirja
Liite 5	Tarjouspyyntökirje
Liite 6	Tarjouksenjättölomake
Liite 7	Tarjousten vertailulomake

Liite 1 Kiinteistön ylläpidon kehittämisen prosessikuvaus



Liite 2

Palvelukuvaukset

**Burger King Porvoo
Palvelukuvaukset****Kiinteistön hoito**

Kuukausikierros yleistiloissa
Vuosikierros yleistiloissa

Kiinteistön yleistilojen kuukausikierros pitää sisällään pintojen kunto ja eheys(erytisesti laatoitetut/saumatut ja akryylibetonipinnat), rakenteiden kunto ja ehjyys, ovien ja ikkunoiden jne. kunnan ja siisteiden tarkastuksen sekä tarvittavien korjausten aloittamisen.

Kulutustiedot (sähkö, vesi, kaukolämpö)

Laskutukseen liittyvien mittareiden luenta toimittajan ohjeiden mukaisesti.

Aluerakenteet

Aluevarusteet

Varusteiden ja rakenteiden tarkastus ja kunnostus: opasteet, mainokset, liikennemerkkit.

Ulkopuoliset rakenteet

Puu- ja metalliosien huoltomaalaus, ulko-verhoilun kunnan tarkastus.

Pihan päällysrakenteiden kunto: asfalttipintojen ja kiveysten kunnan tarkastus ja huolto/täytöt

Asfalttipäällysteen painumien täyttö. Laattapäällysteen painumien oikaisu ja rikkiäisten poisto. Pintavesien poistumisen tarkastus pihalla ja rakennuksen seinän vierestä ja syöksytorvien kohdalta.

Istutusalueiden huolto

Nurmikon leikkaus, rikkaruohojen kitkeminen, pensasalustojen muokkaus. lumivaurioiden tarkastus, istutusten ja puiden kasvun rakenteille aiheuttamien haittojen arviointi.

Pohjarakenteet

Salaojakaivojen tarkastus

Salaojien toiminnan tarkastus, roskien poisto tarkastuskaivoista, huuhtelu tarpeen mukaan.

Talvisin ja keväisin sadevesikaivojen saattolämmityksen tarkastus

Toiminnan tarkastus (ml. saattolämmitys), roskien poisto kaivoista, huuhtelu tarpeen mukaan, jään poisto/kaivon avaaminen tarpeen mukaan.

Rakennustekniikka

Alapohjan tarkastus

Ryömintätilan tarkastus, tuuletuksen tarkastus. Sokkelin kunnon tarkastus: huoltomaalaus, kulunut ja vaurioitunut maalaus uusitaan.

Ulkiovet ja ikkunat tarkastus

Pintojen, tiivisteiden ja helojen tarkastus, käynnin tarkastus, huoltomaalaus tarpeen mukaan. Saranoiden öljyäminen, toiminnan tarkastus. Ikkunat: pintakäsittelyn, listojen, vesipeltien ja liittymien tarkastus.

Ulkoseinän tikkaat

Turvallisuuden ja kiinnityksen tarkastus, huoltomaalaus tarvittaessa.

Vesikattojen tarkastus

Kattokermien ja liittymien tarkastus, kiinnitys alustaan, sammaleen poisto, reunanostojen tarkastus, pellitysten ja läpivientien tarkastus, Kattokaivojen puhdistus.

Räystäätarkastus

Rakenteiden ja pellitysten tarkastus, räystäskourujen ja syöksytörmien puhdistus ja tarkastus, sähkösulatusten tarkastus.

Yläpohjavarustetarkastus

Kulkusiltojen, antennien, luukkujen ja läpivientien kunnon tarkastus.

Teknisten tilojen tarkastus ja huolto

Tilojen siisteyden tarkastus ja tarvittaessa pesu, tilat eivät saa olla varastoja, viemärien puhtaus ja aukinaisuus.

Jätehuoneen siisteys tarkastus ja pesu	Tilojen siisteyden tarkastus ja tarvittaessa pesu.
Tuhoeläinten torjunta	Torjunnan varmistaminen ja seuranta: loukkujen tarkastus, tilojen puhtaanapito.
Terassin laatoituksen ja kalusteiden pesu ennen asennusta/purkua	Rakenteiden kunnon tarkastus, pesu.

LVI-järjestelmät

Kaukolämmön kuluttajalaitteiden toiminnan seuranta	Kaukoveden jäähtymisen ja paine-eron seuranta, menoveden lämpötilan vertaaminen asetus-arvoon, verkoston paineen seuranta. Keväällä kesäsulkuventtiilin avaus/sulku, verkoston paineen tarkistus, säätökäyrän asetukset, ilmanvaihdon ohjauksen muutokset tarvittaessa. Ulkolämpötilan ja menoveden lämpötilan vertaaminen asetusarvoon, asetusarvojen muutos sääolosuhteiden mukaisesti.
Kulutusten arviointi	Lämmön, veden ja kiinteistösähkön kulutuksen vertailu tavoitteeseen, poikkeamien selvitys ja tarvittavat toimenpiteet.
Yleistilojen sisälämpötilat	Lämpötilojen seuranta ja tarpeen mukaan toimenpiteet lämpötilojen korjaamiseksi.
Lämmönjakoverkoston kiertovesipumpun tarkastus	Tiiviyden ja lämpenemisen tarkastus, laakeriäänien kuuntelu, pölyn poisto.
Paisunta- ja varolaitteiden tarkastus	Verkoston toiminnan tarkastus, paineen tarkastus.
Verkoston tarkastus	Näkyvien verkosto-osien tarkastus: tiiviys, kiinnitykset, eristeet, venttiilien toiminnan tarkastus, mudanerottimien puhdistus.
Yleistilojen lämmityspattereiden tarkastus	Termostaattien toiminnan tarkastus, tiiviyden tarkastus, siisteys.
Käyttöveden lämmönsiirtimen tiiviys (painekoe)	Liitosten ja tiiviyden tarkastus, tiiviyden tarkastus painekokeella: (ikä 1-6 v: keran vuodessa; 7-10 v: 2 kertaa vuodessa; yli 10 v: 4 kertaa vuodessa.

Lämpimän käyttöveden kiertovesipumput	Tiiviiden ja lämpenemisen tarkastus, laakeriäänien kuuntelu, pölyn poisto.
Paineenalennusventtiilit	Toiminnan tarkastus, paineen tarkastus.
Talousvesipumppaamojen tarkastus Lämpimänkäyttövesiverkoston laitteet	Toiminnan tarkastus. Meno- ja paluuveden lämpötilan seuranta, asetusarvojen muutokset tarvittaessa.
Viemäripumppaamot tarkastus	Toiminnan tarkastus, tyhjennys ja puhdistus tarpeen mukaan.
Rasvanerottimen, hiekanerottimen ja öljynerottimen tarkastus, pesu ja huolto tarvittaessa	Hiekan-, öljyn-, rasvanerottimien tarkastus ja puhdistus, täyttymisnopeuden seuranta.
Sadevesikaivot tarkastus ja puhdistus/saattolämmitys	Juoksun tarkastus, tyhjennys tarvittaessa, kansien kunnon tarkastus.
Kattovesikaivojen tarkastus ja puhdistus	Kattokaivojen puhdistus ja tarkastus.
Sisäviemäriverkoston padotusventtiilit	Toiminnan tarkastus.
Viemärikaivot	Hajulukon puhdistus.
Vesi- ja viemärikalusteet	Tiiviiden ja toiminnan tarkastus; WC istuimet: huuhtelulaitteen toiminnan tark., Pesualtaat vesialtaan ja venttiiliin tiiviys, hajulukon puhdistus, poistoputken tiiviiden tarkastus.
Tuloilmakoneiden koestus	Toiminnan testaus.
Tuloilmakoneiden tarkastus	Toiminnan tarkastus: käyntiäänet, tiiviys, puhtaus, suodattimet, kiilahihnojen kunto ja kireys, peltien ja säätöventtiilien toiminta, lämmityspatterin toiminta.
Huippuimurit	Käyntiäänen kuuntelu, pyörimissuunnan sekä täys- ja osatehon tarkistus, puhdistus aina kanavapuhdistuksen yhteydessä; laakereiden kunnon tarkastus.
Poistoilmapuhaltimien tarkastus	Käyntiäänen kuuntelu, puhdistus.
Suodattimet (poistoilmajärjestelmä)	Paine-eromittarien luenta, suodattimien puhdistus tai uusiminen paine-eron ylityksessä.

Suodattimet (tuloilmajärjestelmä)	Paine-eromittarien luenta, suodattimien puhdistus tai uusiminen paine-eron ylittyessä.
IV-kanavistot varusteineen	Näkyvien kanavien tarkastus: tiiviys, kondenssivesijäljet, eristeet, kanavien puhdistus, m puhdistusluukkujen toiminta ja määrä; painekoe.
Korvausilmaventtiilit	Puhdistus, säädettävyyden ja kondenssivesijälkien tarkastus.
Poistoilmaelimet	Puhdistus, säädettävyyden ja kondenssivesijälkien tarkastus.
Tuloilmaelinten tarkastus	Puhdistus, säädettävyyden ja kondenssivesijälkien tarkastus.
Käsisammuttimet	Sammutinhuolto huolto-ohjelman mukaan (erikoisliike).
Rasvakanavien puhdistus	Nuohous-ohjelman ohjeiden mukaan (erillisliike).
Ilmalämpöpuhaltimien ja jäähdytyslaitteiden suodattimien puhdistus	Suodattimien puhdistus.
Ilmalämpöpuhaltimien ja jäähdytyslaitteiden kunnon tarkastus	Kylmäkoneistot puhdistus ja kylmäaineen määrä, koneen toimivuus tarkastushuolto laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti; erillinen huolto-ohjelma.
Kiertoilmakoneiden toiminnan ja kunnon tarkastus	Koneiden toiminnan ja kunnon tarkastus.
Sähköjärjestelmät	
Vikavirtasuojakytkinten tarkastus	Toiminnan testaus.
Hämäräkytkimet ja kello-ohjaukset	Kesä- ja talviaikojen muutokset, ohjaus-aikojen muutokset tarvittaessa, hämäräkytkimien toiminnan tarkastus.
Kellokytkinkierros	Kesä- ja talviaikojen muutokset, ohjaus-aikojen muutokset tarvittaessa, hämäräkytkimien toiminnan tarkastus.
Keskusten yleiskunnon tarkastus	Liitântöjen kunnon tarkastus, siisteys, vikavirtasuojien toiminnan tarkastus.

Sähköpääkeskuksen tarkastus	Kontaktorien hurinan tarkkailu, sulakkeiden lämpiämisen tarkkailu, merkkilampujen toiminta, kellokytkimien aika, tilan siisteys; määräaikaistarkastus (erikoisliike).
Rakennusautomaatiojärjestelmän hoito ja tarkkailu	Hälytysten koestus, merkkivalojen toiminta, siirtoyhteyden toiminta.
Turvavalaistusjärjestelmän koestus	Turvavalaistusjärjestelmän koestus.
Nosto-ovien ja liukuovien toiminnan tarkastus	Toiminnan tarkastus.
Valaistus (ulko) toimivuuden tarkastus, tarpeen mukaan vaihdot	Vaihto jännitteettömänä, lampun kupujen puhdistus, sähköliikkeen huolto, jos sulake.
Valaistus (sisä) toimivuuden tarkastus, tarpeen mukaan vaihdot	Vaihto jännitteettömänä, lampun kupujen puhdistus, sähköliikkeen huolto, jos sulake.
Tietojärjestelmä	
Rikosilmoitinjärjestelmän tarkastus	Hälytysten koestus, merkkivalojen toiminta, siirtoyhteyden toiminta, paristojen tarkistus.
Säätöjärjestelmien tarkastus	Säätöventtiilien toiminnan tarkastus asetusarvoja muuttamalla, venttiilien tiiviys ja sulkeutuminen, asetusarvojen tarkistus.
Paloilmoitin- / varoitinjärjestelmän toimivuuden tarkastus	Toiminnan testaus; huolto huolto-ohjelman mukaan (erikoisliike).
Äänentoistojärjestelmän tarkastus	Toiminnan testaus; huolto huolto-ohjelman mukaan (erikoisliike).
Muut	
Jätelaitteiden kunnon tarkastus	Laitteen toiminnan testaus.
Roska-astioiden kunnon tarkastus	Kunnon tarkastus.

Asiakaspalvelun palvelukuvaus:

Palvelusopimus sisältää asiakaspalvelun puhelimitse tai sähköpostitse/palveluportaalin kautta 24h/vrk. Niissä kohteissa, joissa ylläpidon hoitaa paikallinen toimija, voidaan sopia, että asiakaspalvelu on auki normaalin toimistoajan puitteissa.

Vikailmoitukset ja huoltopyynnot kirjataan kiinteistönhuollon järjestelmään ja asiakaspalvelu arvioi ilmoitusten kiireellisyyden ja suorittaa tehtävät arvionsa mukaisesti. Akuutit (riskejä aiheuttavat) vikailmoitukset ja niiden vaatimat työt aloitetaan välittömästi. Muut kiireelliset ja ravintolatoimintaa sekä asiakaspalvelua merkittävästi haittaavat viat hoidetaan kuntoon kahden arkipäivän kuluessa vikailmoituksen/huoltopyynnön jättämisestä. Muut viat/huoltopyynnot hoidetaan kuntoon 7 arkivuorokauden kuluessa ilmoituksen jättämisestä. Ilmoitukset, joiden hoitaminen edellyttää investointia, joka ylittää 300 euroa ja/tai vaativat tarjouspyynnön tekemistä ja tilaajan hyväksyntää käsitellään erikseen.

Palvelupyynnöjä, vikailmoituksia ja sovittuja jatkotoimenpiteitä seurataan sovituilla mittareilla ja tulokset käydään läpi erikseen sovittavissa säännöllisissä yhteistyöpalavereissa.

Kiinteistön hoidon tehtävät määritellään huoltokalenterin ja perustietolomakkeen sisällön perusteella kohdekohtaisesti. Tehtäviin sisältyy päivystys (sovittavalla tavalla), työnjohto ja kiinteistön ylläpidon laadunvarmistus, varaosa – ja tarviketilaukset, kiinteistötarkastukset sovitusti ja havaintojen raportointi.

Vika- ja pienkorjaukset palvelukuvaus

Ennakoimattomat korjaukset (vikakorjaukset) toteutetaan erillisen työtilauksen perusteella. Vikakorjaukset hinnoitellaan erillisen yksikkö hinnaston mukaisesti. Ennen lopullista työtilausta annetaan hinta-arvio. Ravintolaketjun johto määrittelee toiminnalliset tilausrajat työtilauksen suorittamiseen.

Pienkorjaukset (esim. ovien ja lukkojen korjaukset, valaisimien vaihtaminen, erilaiset kiinnitykset jne.) hinnoitellaan erillisen yksikkö hinnaston mukaisesti. Ennen lopullista työtilausta annetaan hinta-arvio. Ravintolaketjun johto määrittelee toiminnalliset tilausrajat työtilauksen suorittamiseen.

Ulkoalueiden hoidon palvelukuvaus

Ulkoalueilla suoritetaan kuukausittain tarkastuskierros, jonka havainnot raportoidaan ravintolan johdolle, joka tarpeen mukaan tilaa huoltotöitä. Tarkastuksessa kiinnitetään huomiota istutusten ja viheralueiden kuntoon, terassin kuntoon, liikennemerkkien kuntoon/suoruuteen, ulkomainosten ja opasteiden kuntoon, asfaltin kuntoon, parkkialueen ja parkkiruutujen kuntoon sekä pihakiveysten kuntoon. Ulkoalueilla suoritetaan kaksi kertaa vuodessa siivous: kevät- ja syys siivous.

Kevätsiivous toteutetaan 1-2 viikon sisällä lumien sulamisen jälkeen: poistetaan käytävien ja alueiden hiekoitushiekka ja kasaantunut pöly koneellisesti sekä letkupesu (vesi-huuhdeltu autokaistalla ja parkkipaikalla harja-autolla); poistetaan istutus- ja nurmialueelle joutunut hiekoitushiekka; poistetaan roskat tontin luonnontilallisilta alueilta.

Syys siivous suoritetaan pääosin sen jälkeen kun lehdet ovat pudonneet puista: poistetaan käytävien ja alueille kasaantunut pöly ja lehdet. Poistetaan lehtiroskat haravoiden/lehtipuhaltimella.

Talvikunnossapito suoritetaan tarpeen mukaan (lumen tulon mukaan) siten, ettei siitä ole haittaa käyttäjille tai asiakkaille. Auraustyöt aloitetaan aina kun lunta on satanut vähintään 5 cm. Yösateiden jälkeen tulee auraus olla suoritettu klo 9 mennessä: kiinteistön pääkulkuväylät ja tontille sisäänajo, katujen kunnossapitolain mukaiset alueet sekä ulko-ovien edustat ja portaat (käsityöt). Muut alueet kello 13 mennessä: pysäköintialueet, jätehuoneen edustat sekä toisarvoiset kulkureitit. Lumikasat säilytetään erikseen määrättyllä alueella tontilla. Katon lumi- ja jäätilannetta seurataan ja kattolumen pudotuksesta (huolehditaan kattotyön turvallisuudesta) sovitaan erikseen ravintolan edustajien kanssa. Lumikasat siirretään tontilta erillisen tilauksen perusteella. Autokaistan lippojen alle ei saa lumitöissä käyttää korkeaa lumikonetta. Havaituissa, vaaraa aiheuttavissa tilanteissa (esim. räystäslumi, jääpuikot, kattolumet) huolehditaan turvallisuudesta mm. lippusiimoin ja vartioiden reittejä. Liukkauden torjunta suoritetaan tarpeen mukaan siten, että siitä ei ole haittaa käyttäjille ja asiakkaille. Liukkauden torjuntaa (hiekoitus/jään poistoa) suoritetaan aina kun se on tarpeen. Tiesuolaa tai kemikaaleja, jotka voiva vahingoit-

taa lattiapinnoitteita, asfalttia tai kiveystä ei saa käyttää. Keväisin lumen sulamisen alettua, tulee sadevesikaivoja tarkkailla ja varmistaa, että ne pysyvät auki (saattolämmitys ja jään rikkominen), jotta vältetään pihan sulamisvesistä johtuvat tulvat.

Kiinteistösiivouksen palvelukuvaus

Yleissiivous suoritetaan päivittäin ja sen sisältö on seuraava:

- asiakastilojen pöytien ja tuolien sekä tasojen puhdistus, asiakas wc -tilojen puhdistus
- asiakastilojen seinäpintojen puhdistus tahroista
- asiakastilojen lattian koneellinen pesu päivittäin
- keittiön ja takatilojen lattian pesu päivittäin, myös laitteiden ja tasojen alta

Perussiivous suoritetaan erillistilauksesta. Sen sisältö voi tapauskohtaisesti olla muun muassa:

- graffitien poisto seinistä (sisä- ja ulkoseinät)
- yläpölyjen siivous: sisustukselliset katteet, valaisimet, IV-elimet
- ikkunoiden pesu sisältä ja ulkoa
- ovien ja ovenpielten pesu
- keittiön hygieniakaton pesu
- pattereiden ja patterikoteloiden puhdistus

Jätehuollon palvelukuvaus

Jätehuolto järjestetään kunnan jätemääräysten mukaan, tyhjennysväli riippuu ravintolan toiminnan volyymista. Ravintola hankkii kaikki tarvittavat jäteastiat ja jätepuristimet. Kiinteistönhuolto pesee jätetilan säännöllisesti.

Turvallisuuspalveluiden palvelukuvaus

Ravintolaan asennetaan rakentamisen yhteydessä turvallisuusjärjestelmä, joka pitää sisällään hälytínjärjestelmän ja ryöstöpainikkeet sekä kameravalvontajärjestelmän.

Ravintola sopii palveluntoimittajan kanssa hälytysten siirrosta palvelutarjoajan hälytyskeskukseen. Palveluntarjoaja siirtää ryöstöpainikkeen hälytykset suoraan poliisille. Palveluntarjoaja huolehtii ravintolan kiinniollessa, että mahdollisiin murtohälytyksiin reagoidaan välittömästi. Palveluun kuluu myös aluevartijan säännölliset käynnit kohteella, sekä yleistarkastuksen suoritus kohteella.

Rasvakanavien puhdistuksen palvelukuvaus

Kiinteistön rasvakanavat sekä kanaviston poistopuhallin tulee puhdistaa Sisäasiainministeriön asetuksen N:o 802/2001 mukaisesti. Asetus edellyttää, että rasvakanavat tulee puhdistaa ravintoloissa vähintään kerran vuodessa. Burger King ravintoloissa on huomattu, että puhdistuskertoja pitää olla useammin, eli rasvakanavat puhdistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, tarpeen mukaan jopa useammin. Poistopuhallin on puhdistettava aina samanaikaisesti.

Rasvakanavien puhdistuksesta on laadittava pöytäkirja, josta annetaan kopio ravintolalle sekä kiinteistön omistajalle. Raportteihin on liitettävä mukaan riittävä määrä valokuvia puhdistettavista kanavista, ennen ja jälkeen puhdistuksen.

Yleisilmanvaihtokanavien huollon palvelukuvaus

Yleisilmanvaihtokanavat tulee puhdistaa vähintään kerran viidessä vuodessa. Puhdistuksesta on laadittava pöytäkirja, josta annetaan kopio ravintolalle sekä kiinteistön omistajalle.

Rasvanerotuskaivojen tyhjennyksen ja huollon palvelukuvaus

Ravintolakiinteistöihin asennetaan rasvanerotuskaivo. Rasvanerotuskaivon tyhjennysväli on kiinteistökohtainen, suositeltu tyhjennysväli vähintään kaksi kertaa vuodessa. Rasvanerotuskaivon tyhjennyksen yhteydessä on huolehdittava, että kaivon hälytin pestään jokaisen tyhjennyksen yhteydessä ja huolletaan tarpeen mukaan.

Kylmälaitteiden huollon palvelukuvaus

Ravintolakiinteistössä on useita kylmälaitteita. Restelin jokaisessa ravintolassa on vähintään kaksi kylmähuonetta, sekä useita jäähdytyslaitteita (ilmalämpöpumppuja) jotka tarvitsevat huoltoa. Kylmälaitteiden vuosihuolto pitää sisällään seuraavat tehtävät:

- Kylmäaineen laadun ja määrän tarkastus
- Lämpötilojen mittaus
- Lakisääteinen vuototarkastus (vuosittain)
- Kompressorin toiminnan tarkastus (käyntiääni, öljymäärä, virtojen mittaus)
- Varolaitteiden tarkastus (painekeytkimet, virtausvahti, jäätymissuoja)
- suodattimien puhdistus
- Lauhduttimen ja höyrystimen tarkastus (puhdistus, puhaltimien virtojen mittaus, puhaltimien laakereiden kunto)

- Säätolaitteiden tarkastus (paisuntaventtiili, magneettiventtiili)
- Dokumentointi (huoltokirja, huoltoraportti)

Ansul-palonsammutusjärjestelmän huollon palvelukuvaus

Ansul -palonsammutusjärjestelmän toimintakunto tulee varmistaa ja laite huoltaa 2 kertaa vuodessa. Laitteen saa valmistajan ohjeiden mukaan huoltaa ja tarkistaa vain heidän hyväksymänsä yritys. Suomessa näitä on kaksi: YTM Industries ja Firecon.

Säännöllinen huolto pitää sisällään:

- laitteen osien kunnon tarkastuksen ja tarpeen mukaan vaihdon
- säiliöiden ja ponnepullojen tarkastus ja tarpeen mukaan vaihto
- tunnistimien vaihto
- järjestelmän testaus
- laitteen ja IV sammutuksen testaus (häätä-seis toiminto)

Liite 3 Perustietolomake



Kiinteistö	Rakennusten tiedot	
BURGER KING PORVOO	Rakennusten lukumäärä	1 kpl
Heräbeckenkatu 1	Rakentamivuosi	
00100 Porvoo	Peruskorjaus-laskennus	
	Tiivius	m²
	Kierrosala	m²
Omistaja	Uima-allas-, sauna- ja kuntosalitilat	
Restel Oy	Uima-allas	ei
	Kuoret	ei
	Saunat	ei
	Kuntosalitilat	ei

3.1 YLEISHOTO JA VALVONTA		
3.1.1 HUOLTOKIRJAN KÄYTTÖ JA YLLÄPITO	3.3.2.1.2 ÖLJYLÄMMITYS	ei
Huoltokirja	Öljykattilat	ei
	Öljypolttimet	ei
3.1.5 LIPUTUS	LÄMMINVESIVARA-AJAT	ei
Lippuajot		
3.1.11 KIINTEISTÖN TILAT	3.3.2.1.6 SÄHKÖLÄMMITYS	ei
Käsitöntehtävät		
3.2 RAKENNUSTEKNIIKKA	3.2.2.2 KIERRÄTYSILMAVÄHÄKKEET	
3.2.2.1 VÄESTÖNSUOJAT	Kiertämis- ja ilmastointilaitteet	1 kpl
	- Kiertämis- ja ilmastointilaitteet	2 kpl
3.2.2.5 TULISUJAT	3.3.3 Vesi- ja viemärijärjestelmät	
3.2.2.7 RAKENNUSVARUSTEET	PAINEEN KÄSITTELYLAITTEET	ei
3.2.2.7.2 NOSTURIT	PAINEEN KÄSITTELYLAITTEET	ei
Säiliöt	PAINEEN KÄSITTELYLAITTEET	ei
Pyöräsuojat	PAINEEN KÄSITTELYLAITTEET	ei
Säiliöt	PAINEEN KÄSITTELYLAITTEET	ei
Lämmitys	3.3.3.1 VEDENKÄSITTELYLAITTEET	ei
3.2.2.8 SIIRTOLAITTEET	Käytöksen käsittelylaitteet	ei
Häiriösuojat		
Tavarahissi	3.3.3.3 JÄTEVESIEN KÄSITTELY	ei
Invantoini-hissi	3.3.3.3.1 Jätevesipumppaamot	ei
Lukuportaat	3.3.3.3.2 Rasvanerotuskaivot, REK	1 kpl
	3.3.3.3.3 Öljyn-/ bensinerotuskaivot	ei
3.2.2.9 NOSTO-OVET, LUKUOVET	3.3.3.4 PUMPPAAMOT	
Sähkökäyttöiset nosto-ovet	3.3.3.4.1 Jätevesipumppaamot	ei
Sähkökäyttöiset lukuovet	3.3.3.4.2 Perävesipumppaamot	1 kpl
	3.3.3.4.3 Sadevesipumppaamot	ei
3.3 LVI-JÄRJESTELMÄT	3.3.4 Ilmanvaihto- ja ilmastointijärjestelmät	
3.3.2.1.1 KÄLVIÄLÄMPÖ	3.3.4.1 ILMANVAHDON KONEET	1 kpl
Lämmityslaitteiden lämmönsäntä, 101LS1	Tuotantokoneet	2 kpl
IV-verkoston lämmönsäntä, 102LS1	Postitointikoneet	2 kpl
Lämpimän käyttövesiverkoston lämmönsäntä, 101LS1	IV-pakettikoneet	ei

Kiinteistön perustietolomake



Burger King Porvoo
2.4.2019

3.3.4.5 LÄMMÖNTALTEENNOT		3.3.8.6 SAMMUTUSLAITTEISTOT		3.4.2.4 Merkinantajajärjestelmät	
Pyörä LTO	1 kpl	Ketäissammutusjärjestelmä, Ansu	1 kpl	Ajanyttöjärjestelmä	ei
Nestekierto LTO	ei	3.3.9 Muut LVI-järjestelmät		3.4.2.5 Turvallisuusjärjestelmät	
Levy LTO	ei	3.3.9.1 VARA-OMAVARUUKSET	ei	Sähkölukitus	ei
Neulapatteri, Retemä-LTO, katto	1 kpl	3.3.9.2 ERILLISET POISTOKONEET		Kuluvahvontajärjestelmä	ei
3.3.4.6 KOSTUTTIMET		Huippumurt		Rikselimoin	on
Höyrykostuttimet	ei	- jätettä, 301PF01, katolla	1 kpl	Videovalvonta	on
3.3.4.7 IV-KANAVIEN PUHDISTUKSET		- lämmönjakohuone, 301PF02, katolla	1 kpl	3.4.2.5.4 Palomääräjäjärjestelmä	ei
Valmistuskalotin IV-kanavat	on	Käsihuuhoitin	ei	3.4.2.5.5 Palovarointijärjestelmä	ei
Muut IV-kanavat	on	Alapohjan tuuletuksipuhallin	1 kpl	3.4.2.5.6 Palokukko	ei
3.3.4.8 PÄÄTELAITTEET		Radonpuhallin	ei	3.4.2.6 Automaattijärjestelmät	
Jäähdytyslaitteet, huonekohtaiset	ei	CO ₂ -poistot	ei	3.4.2.6.1 Rakennusautomaatio	Schneider
3.3.4.9 VSS-ILMANVAHTOLAITTEET		3.3.9.3 SAVUNPOISTO		4 Ulkoalueiden hoito ja kunnossapito	
VSS-puhallimet	ei	3.3.9.3.1 Käskyttyinen savunpoisto	ei	4.4 Aluevarusteet	
3.3.5 Kylmätekniikan järjestelmät		3.3.9.3.2 Automaattinen savunpoisto	ei	4.4.1 Aidat, puomit ja kaitteet	
3.3.5.1 KEITIT		3.3.9.4 KESKUSVIVOUS		Lukittavat portit	ei
Ravintola-valmistuskalotin	1 kpl	Keskuspoistojärjestelmä	ei	Lukittavat puomit	ei
Opetuskalotin	ei	3.3.9.5 PUHTOPOSTI		4.4.4 Urheilu- ja leikkikenttävarusteet	
3.3.5.1.1 KYLMÄSÄILYTYSTILAT		Puhkijajärjestelmä	ei	Käimälaitteet	ei
Kylmähuoneet	1 kpl	3.3.9.6 UIMA-ALTAAT JA UIMA-ALLASLAITTEET		Käpelytelineet	ei
Pakastehuoneet	1 kpl	UIMA-ALTAAT	ei	Käpelytelineet	ei
3.3.5.1.2 LAUHOITTIMET		POREALTAAT	ei	Hakkaatit	ei
Kylmähuoneiden lauhduttimet, ulkoiskätköt	2 kpl	UIMA-ALLASVESIEN KÄSITTELYPROSESSIT	ei	Jousilaitteet	ei
3.3.5.2 ILMASTONIN JÄÄHDYTYKSET		3.4 SÄHKÖTEKNIIKKA		Lukumäki	ei
3.3.5.2.1 KAUKOKYLMÄ		3.4.1 Sähköenergian jakelu- ja käyttöjärjestelmät		Tasapainotelineet, -puomit	ei
Kaukokylmäjärjestelmä	ei	3.4.1.1 SÄHKÖKESKUKSET	1 kpl	Rakkoilaitteet	ei
3.3.5.2.2 VEDENJÄÄHDYTYSKONEET		3.4.1.2 MUUNTAJAT	ei	Palkoseinät	ei
Vedenjäähdytyskone, 40TVK1, katolla	1 kpl	3.4.1.3.3 KOMPENSOINTILAITTEET	ei	6 Jätehuolto	
3.3.5.2.3 VAKIOILMASTOINTIKONEET		3.4.1.3.5 UPS-JÄKELUJÄRJESTELMÄT	ei	Jätehuone	1 kpl
Vakioilmastoointikoneet	ei	3.4.1.5 SÄHKÖN LITÄNTÄJÄRJESTELMÄT		Biopäilytys	ei
3.3.5.2.4 ILMALÄMPÖPUMPUT, JÄÄHDYDYTYSKONEET		3.4.1.5.1 Viikintausajajärjestelmät	on	MUUT	
Ilmalämpöpumput	ei	3.4.1.5.2 Autolämpöjärjestelmät	ei	LUETTAVAT MITTARIT	
Jäähdytyslaitteet, PNH01401 ja PNH02401	2 kpl	3.4.1.6 VALAISTUSJÄRJESTELMÄT		Luettavat lämpömittarit	1 kpl
- koneet/otit, jäsäykäsköt	4 kpl	3.4.1.6.2 Tunnel- ja merkivalaistuskeskus	ei	- 12 x vuodessa	
- lauhduttimet, katolla	2 kpl	- lämmönjakohuone	1 kpl	Luettavat sähkömittarit	5 kpl
3.3.6 Paineilma- ja kaasujärjestelmät		3.4.1.7 SÄHKÖJÄÄHDYTYKSEJÄRJESTELMÄT		- päämittarit, 12 x vuodessa	1 kpl
3.3.6.1 PAINELMAJÄRJESTELMÄT		3.4.1.7.1 Sulanpito- ja säätöjärjestelmät	ei	Luettavat vesimittarit	1 kpl
3.3.6.1.1 Paineilmakompressorit	ei	- räjähtävyysjärjestelmät	ei	- päämittarit, 12 x vuodessa	
3.3.6.1.2 Autokäsit	ei	- lämmönjakohuone	1 kpl	KESÄKALUSTEET	
3.3.8 Palontorjuntajärjestelmät		3.4.1.7.2 Saunan kukaat	ei	Terasikalusteet	1 sara
3.3.8.1 ALKUSAMMUTUSKALUSTO		3.4.2 Sähkötekniikan tietojärjestelmät			
3.3.8.1.1 Käsiammuttimet, 6 l	4 kpl	3.4.2.2 Puhelinjärjestelmät	ei		
3.3.8.1.2 Pikapaloposti	ei	3.4.2.3 Viestintäjärjestelmät	ei		
3.3.8.2 SPRINKLERIJÄRJESTELMÄT	ei	3.4.2.3.1 Viestintäjärjestelmä	ei		



IV-KONEET JA ERILLISPOISTOKONEET

TULO- JA POISTOKONEET	VAIKUTUSALUE	SIJAINTI	LTO
TK3-PK3, tulo- ja poistokone	yleisilmanvaihto	TK3, 2. kerros, PK3, katolla	nestekierto LTO
PK301PF02, poistokone	keittiö	katolla	neulapatteri-LTO
ERILLISET POISTOKONEET			
TK103PF01	jäteilä	katolla	-
TK103PF02	lämmönjakohuone	katolla	-
PF03	alapohjan tuuletus	seinän vierellä	-
KANAVAPUHALTIMET	VAIKUTUSALUE	SIJAINTI	LTO
-			

Liite 4 Huoltokirja

Huoltokalenteri												
Kohde												
Surge King Porvoo Kuntalaanportti, 06100 Porvoo												
Tahtävä	Kaukaudet											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Muut												
Ulkosuiden karto- ja siistiytyvyys					\$					\$		
Kliinatekniikka												
Kuukausikierros yleisiltoissa	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Vuositiedon yleisiltoissa									\$			
Kulutuslaskot (sähkö, vesi, kaukolämpö)	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Aluerakenteet												
Aluerakenteet				\$					\$			
Ulkopuoliset rakenteet					\$							
Pihan asfalttipintojen ja kiveysten kunnon tarkastus ja huolto/täyttöt					\$							
Isutuslaitteiden huolto				\$								
Pohjarakenteet												
Säiliöjälähtöjen tarkastus			\$						\$			
Talvitiin ja kesätiin sadevesikalvojen saattolämmityksen tarkastus		\$	\$	\$								
Rakennusteknologia												
Alapohjan tarkastus				\$						\$		
Ulkopuoliset rakenteet		\$							\$			
Ulkopuoliset tilat					\$							
Vesikatojen tarkastus					\$							
Rakennusteknologia										\$		
Vesikatojen tarkastus				\$						\$		
Talvitiin tiilien tarkastus ja huolto			\$						\$			
Jätehuoneen siisteyden tarkastus ja tarvittaessa pesu			\$			\$			\$			\$
Tuhoilukäytön torjunnan varmistaminen ja seuranta				\$				\$				\$
Talvitiin laatuolosuhteiden ja kalusteiden pesu ennen aamuun/porvoo					\$					\$		
LVI-järjestelmät												
Kaukolämmön kuluttajalaitteiden seuranta	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Kuluttajien arvioinnit	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Vesikatojen siistiytyvyys			\$						\$			
Lämpöalajärjestelmien kiertoalipumpun tarkastus		\$						\$				
Paine- ja vuotoalajärjestelmien tarkastus		\$						\$				
Vesikatojen tarkastus											\$	
Vesikatojen lämmityspatterien tarkastus											\$	
Käyttöveden lämmityslaitteen siivitys (painealaja)		\$						\$				
Lämpöalajärjestelmien kiertoalipumpun tarkastus	\$			\$				\$		\$		
Painealajärjestelmien tarkastus			\$					\$				
Talvitiin pumpun tarkastus	\$				\$		\$		\$		\$	
Lämpöalajärjestelmien kiertoalipumpun tarkastus								\$				
Viemäripumpun tarkastus	\$			\$			\$			\$		
Rakennusteknologia						\$						
Sadevesikalvojen tarkastus ja puhdistus/kaatoalajärjestelmä				\$								
Käyttöalajärjestelmien tarkastus ja puhdistus				\$						\$		
Säiliöalajärjestelmien tarkastus				\$								
Viemärikalvojen tarkastus				\$							\$	
Vesikatojen lämmityspatterien tarkastus					\$				\$			
Talvitiin kalvojen tarkastus										\$		
Talvitiin kalvojen tarkastus				\$						\$		
Huippumurt					\$							
Polttolämpöalajärjestelmien tarkastus									\$			
Suodattimet (polttolämpöalajärjestelmä)	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Suodattimet (polttolämpöalajärjestelmä)		\$						\$				
Viemäriputket varustelueen								\$				
Käyttöalajärjestelmien tarkastus		\$										
Polttolämpöalajärjestelmien tarkastus		\$										
Talvitiin kalvojen tarkastus				\$								

Liite 5 Tarjouspyyntökirje

Kiinteistöhoitopalveluiden hankinta. Tarjouspyyntö

Pyydämme tarjoustanne alla mainitun kiinteistön kiinteistöhoitopalveluista tämän tarjouspyynnön ja liitteiden mukaisesti.

Tilaaaja: Restel fast Food Oy

~~Sopimuskohde: Burger King Porvoo~~

~~Osoite: Harbackinkatu 1, 06100 Porvoo~~

Tarjousten toimittaminen

Tarjous toimitetaan sähköpostilla xx.xx.2020 kello 10 mennessä osoitteeseen petri.bergman@restel.fi

Tarjouksen voimassaoloaika

Tarjouksen tulee olla voimassa (pvm.) xx.xx.2020 saakka

Muuta huomioon otettavaa

Tarjousten vertailuperusteet esitellään liitteissä.

Tarjouksen antamisen edellytys on kiinteistöön ja huoltokirjaan sekä siihen liittyviin asiakirjoihin tutustuminen. Kohteeseen tutustumisesta voidaan sopia Petri Bergmanin kanssa, puh. 040-560 xxxx tai sähköpostitse petri.bergman@restel.fi

Lisätietoja

Lisätietoja antaa: Petri Bergman

Paikka, päivämäärä ja allekirjoitus

Petri Bergman

Helsinki xx.xx.2020

Liitteet:

Kiinteistönhoidon sopimusohjelma, tarjouslomake, Kiinteistöalan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007, Kiinteistön perustietokortti, kiinteistönhoidon palvelukuvaus (Restel) sekä RYL 2009, tarjouksen vertailuperusteet, Restel Oy:n kiinteistön hoidolle asettamat tavoitteet.

Liite 6 Tarjouksenjäätölomake

Tarjouksen jäätölomake

Yritys: Restel Fast Food Oy
 Ravintola: Burger King Porvoo
 Osoite: Harabackankatu 1, 06100 Porvoo

Tarjottu tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti. Hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa (alv 24%).
 Tarjous voimassa 2 kk tarjouksen jättämisestä.

Tarjouksen antajan tiedot:

Yrityksen tiedot

Yritys:	
Osoite	
Y-tunnus	
Yhteyshenkilö	
Puhelin:	
Sähköpostiosoite:	

1. TARJOUS

	€/kk	h/kk
Tekninen hoito		
Ulkoalueiden hoito		
Yhteensä		

2. PAKOLLISET ERILLISHINNAT

Liputus		€/h
Lumen poiskuljetus		€/h tai €/kuorma

3. ERIKSEEN KORVATTAVAT TEHTÄVÄT

tuntiveloitushinnat kaikkine kuluineen ma-pe 7.30-16.00

rakennus ja kunnossapitotyöt		€/h
ulkoalueyönteekijä		€/h
kattoluumityöt		€/h
sähkötyöt		€/h
LVI-työt		€/h
automaatiotyöt		€/h
yleiskustannuslisä		%
työnjohto		€/h
kilometrikorvaus		€/km
matka-ajan tuntiveloitus		€/h

tuntiveloitushinnat muina aikoina

tuntiveloituslisä ylityö muu aika		€/h
tuntiveloituslisä sunnuntai		€/h
tuntiveloitus päivystyskorvaus		€/h

4. LIITTEET:

Liite 1: yksikköhintaluettelo (pakollinen)
 Liite 2: Palveluntarjoajan omat palvelut/hinnasto
 Liite 3: muut liitteet/tarkennukset tarjoukseen

Liite 7 Tarjousten vertailulomake

TARJOUSTEN VERTAILUTAULUKKO pvm:

Ravintolaketju

Saapuneita tarjouksia yhteensä	Yritys 1	Yritys 2	Yritys 3	Yritys 4	Yritys 5	Yritys 6
Tekninen hoito						
Ulkoaluiden hoito						
Yhteensä						
Liputus						
Lumen poiskuljetus						
rakennus ja kunnossapitotyöt						
ulkoaluetöntehtijä						
kattolumityöt						
sähkötyöt						
LVI-työt						
automaatiotyöt						
yleiskustannuslisä						
työnjohto						
kilometrikorvaus						
matka-ajan tuntiveloitus						
tuntiveloituslisä ylityö muu aika						
tuntiveloituslisä sunnuntai						
tuntiveloitus päivystyskorvaus						