

Ruoka- ja siivouspalveluiden option käytöstä päättäminen

Tekninen lautakunta 13.05.2025
389/00.02.06/2025

Tiivistelmä: Ruoka- ja siivouspalveluiden option käytöstä päättäminen.
Lautakunnalle esitetään ettei optiota käytetä, koska sopimuksellisia edellytyksiä ei ole.

Valmistelija/
lisätietoja antaa: Tekninen johtaja Juha Saarinen p. 02 474 5400

Sopimus ruoka- ja siivouspalveluiden tuottamisesta ISS Palvelut Oy:n kanssa on voimassa 1.7.2021 – 30.6.2026. Sopimusta on mahdollista jatkaa ns. optiovuodella tilaajan yksipuolisella päätöksellä kaksitoista kuukautta ennen optiokauden alkamista. Päätös option käytöstä on tehtävä kuluvan vuoden kesäkuun loppuun mennessä.

Voimassa olevan sopimuksen kohdan 16 mukaan option käyttöönotto edellyttää sitä, että palveluja ja tiloja käyttävät asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun, palvelupoikkeamia on harvoin ja tilaajan teettämien laatutarkastusten tulos on moitteeton.

Sopimuskaudella tähän mennessä ruokapalveluiden asiakastyytyväisyys (1-5) on keskiarvona ollut 3.2 mikä kouluarvosanoilla rinnastuisi tyydyttävään tasoon. Siivouksen osalta tilanne on ollut sama asiakastyytyväisyyden ollessa keskimäärin 2.9. Näin ollen voisi tulkita, että palveluihin ollaan jokseenkin oltu tyytyväisiä. Palveluista on jonkin verran tullut negatiivista palautetta. Osa palautteista selittyy sillä, että sopimuskausi on ollut ensimmäinen laatuaan puhtaasti kilpailutettuna ostopalveluna ja palvelukuvaus on poikennut omana tuotantona / liikkeen luovutuksen myötä järjestetystä palvelusta. Palvelupoikkeamia on ollut suhteellisen paljon ja sanktiopykälä on jouduttu käyttämään, kuitenkin vähenevissä määrin, kun sopimuskausi on edennyt. Tilaajan laatukierrosten tulokset eivät ole olleet moitteettomia, lisäksi kahdessa ulkopuolisen toimijan tekemissä auditoinnissa on löytynyt puutteita, joista tosin osa on aiheutunut tilaajan/käyttäjien toiminnasta.

Nykyinen palvelusopimus on tuottanut tarjousvaiheen lähtökohtiin verraten noin 160 000 euron vuotuiset säästöt. Verraten aiempaan, ruokapalvelut on nykyinen palveluntuottaja pystynyt tuottamaan hinta/laatu-suhteeltaan kustannustehokkaammin kuin aiemmin mutta siivouspalveluissa tilanne on päinvastainen. Siivouspalveluiden asiakastyytyväisyys on hieman parantunut sopimuskauden loppupuolella ja ruokapalveluiden taas laskenut tasaisesti sopimuskauden ajan.

Option käyttöä puoltaa se, että laajan ruoka- ja siivouspalveluiden kokonaisuuden palveluntuotanto ja käytänteet on saatu sopimuskumppaneiden kesken tyydyttävästi toimimaan. Niin tilaaja kuin palveluntuottajakin on tähän käyttänyt paljon resursseja ja option käyttämättä jättämisestä käynnistyisi uusi vastaava prosessi siirtymäkauden haasteineen. Yhteistyö palveluntuottajan kanssa on sujunut kohtuullisen hyvin. Nykyinen palvelusopimus on myös tuonut huomionarvoisia säästöjä kaupungille.

Option käyttämättä jättämistä puoltaa yleinen palvelutason lasku, laatupoikkeamien määrä sekä laatutarkastusten / ulkoisten auditointien tulokset. Näin ollen peilaten palvelusopimuksen kirjaukseen option käyttöönotosta voidaan todeta, että sopimuksellisesti edellytyksiä option käytölle ei ole.

Esittelijä:

Tekninen johtaja Saarinen Juha

Päätösehdotus:

Tekninen lautakunta päättää ettei se jatka ruoka- ja siivouspalveluiden sopimusta optiokaudella, koska sopimuksellisia edellytyksiä jatkaa ei ole.

Päätös: