



VELGE HØYESTE VERDI

EN VEILEDNING FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE
ORGANISASJONER SOM TILDELER KONTRAKTER
FOR RENHOLDSTJENESTER



VELGE HØYESTE VERDI

EN VEILEDNING FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE ORGANISASJONER SOM
TILDELER KONTRAKTER FOR RENHOLDSTJENESTER

DENNE VEILEDNINGEN ER
PRODUSERT MED ØKONOMISK
STØTTE FRA KOMMISSJONEN
FOR DE EUROPEISKE FELLESKAP



INNHALDSFORTEGNELSE

KORTFATTET SAMMENDRAG	6
RENHOLDSBRANSJENS BIDRAG TIL DEN EUROPEISKE ØKONOMIEN	7
INNLEDNING	8
HVORFOR BLE DENNE VEILEDNINGEN OPPDATERT?	9
AVSNITT 1: HVORFOR PRØVE Å FÅ DEN HØYESTE VERDIEN?	11
AVSNITT 2: FORSTÅ FELLESSKAPETS REGELVERK OM OFFENTLIGE ANBUD OG ANBEFALINGER FRA ARBEIDSLIVSPARTENE	12
Generelle bestemmelser	13
Kriterier for avvisning	14
Kriterier for valg	15
Kriterier for tildeling av anbud	16
AVSNITT 3: SLIK GIR RENHOLDSTJENESTENE DEN HØYESTE VERDIEN	17
Innledning	17
Organisere en god anbudsprosedyre	18
Spørreskjema som hjelper innkjøpere å definere sine renholdsbehov	19
Beregninger av pris og kostnader	20
Renholdspersonale	21
Kontraktforvaltning og driftsplanlegging	23
Kontraktinfrastruktur	26
AVSNITT 4: EVALUERINGSVEILEDNINGER OG INTERAKTIVT VERKTØY	27
TRINN 1 – Valg av selskaper for å få en kvalitetstjeneste	28
TRINN 2 – Ordne den relative betydningen av pris	30
TRINN 3 – Måle betydningen knyttet til forskjellige kategorier av kriterier for teknisk dyktighet i forhold til oppgavene som skal utføres	30
TRINN 4 – Prioritering av tildelingskriterier knyttet til teknisk fordel	32
TRINN 5 – Oppgi valgte kriterier for seleksjon og tildeling i anbudskunngjøringen	33
TRINN 6 - Poengberegningsrammen for å bestemme hvilken leverandør "gir den høyeste verdien"	35
ARBEIDSBOK – EVALUERINGSTABELLER	40
Avvisningsfase – vurderingsark	40
Seleksjonsfase – vurderingsark	41
Tildelingsfase – vurderingsark	43
TERMINOLOGI OG DEFINISJONER	46

KORTFATTET SAMMENDRAG

Veiledningen er utviklet av European Federation of Cleaning Industries (EFCI) og UNI Europa med økonomisk støtte fra kommisjonen for De europeiske fellesskap, og tar sikte på å bistå innkjøpere med anbudsprosessen ved å **fremheve fordelene ved å velge kvalitetstjenester**.

Da den er utarbeidet sammen med de **europeiske arbeidslivspartene i renholdsbransjen**, tilbyr den en **enestående tilnærming til valg av den høyeste verdien** som gjenspeiler renholdsbransjens erfaring. Av samme grunn foreslår denne veiledningen at renholdsindustrien bør betraktes som en partner i prosessen med å kjøpe inn tjenester.

Med denne veiledningen tar arbeidslivspartene sikte på å hjelpe leserne med å forstå hvordan de tar med og måler kvalitetsrelaterte og sosiale aspekter i innkjøpsprosessen. Mens kvaliteten på renholdstjenester bestemmes av teknisk dyktighet og faglig kompetanse, omfatter sosiale aspekter respekten for kollektive avtaler og gode ansettelsesvilkår. Både de kvalitetsrelaterte og de sosiale aspektene representerer to sider av samme sak. Hvis disse ikke tas i betraktning, vil det sannsynligvis føre til urettferdig konkurranse mellom selskapene og sosial dumping av ansatte. Renhold er en svært arbeidsintensiv tjeneste der fysisk arbeid står for ca. 85 % av kostnadene. Som en følge understreker partene sterkt at tildeling av kontrakter utelukkende på grunnlag av pris eller kostnad automatisk vil føre til kvalitetsmangler og ulovlige praksiser.

Denne veiledningen er lett å bruke med avsnitt som er uavhengige av hverandre, og de kortfattede sammendragene i begynnelsen gir en oversikt over hvert enkelt avsnitt. For at den skal lykkes i sin rolle som referanseverktøy for å velge den høyeste verdien, inneholder veiledningen følgende:

Avsnitt 1: Fungerer som en innføring i arbeidet med å finne den høyeste verdien og hvorfor dette er viktig for innkjøper. Begrepet "høyeste verdi" søker å etablere et system der forskjellige elementer knyttet til tjenestens kvalitet er skalert og vektet i forhold til prisen for å vurdere det anbudet som passer best til innkjøperens spesifikke behov og preferanser, og dermed utgjør det økonomisk sett mest fordelaktige anbudet.

Dette avsnittet skisserer også risikoene for innkjøperne hvis de satser på en leverandør av renholdstjenester med lav kvalitet, noe som oftest er det samme som å velge den laveste prisen.

Avsnitt 2: Den europeiske union har utviklet et omfattende juridisk rammeverk for offentlige innkjøp. Det viktigste juridiske verktøyet er EU-direktivet om offentlige innkjøp (2014/24/EC). Dette avsnittet skisserer EUs siste regler om offentlige innkjøp og prosedyrer som er

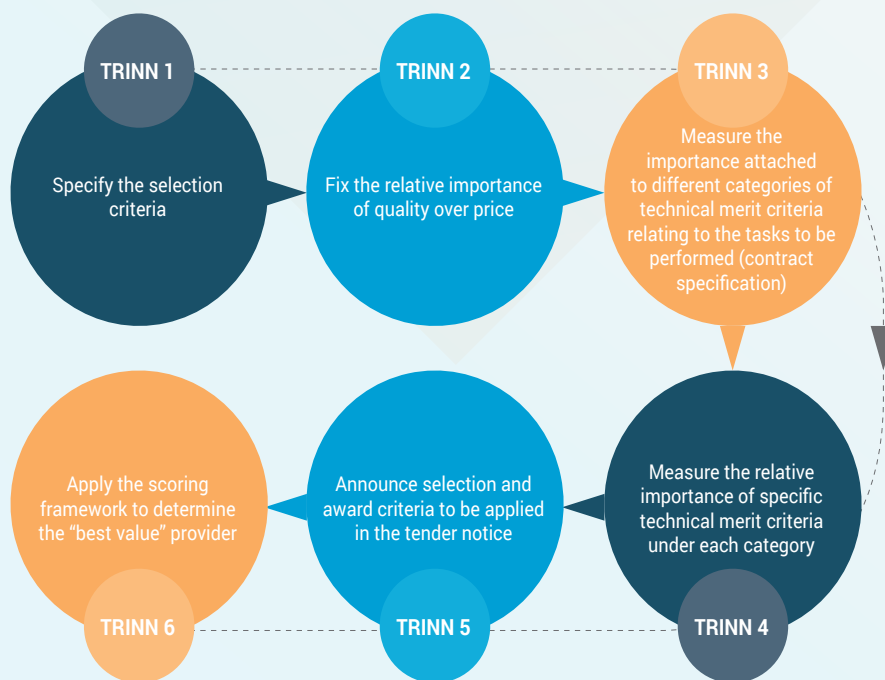
relevante for renholdsbransjen. Leserne kan finne opplysninger om kriterier for avvisning, valg og tildeling.

I dette avsnittet føyer vi også til våre anbefalinger, som f.eks. bruk av MEAT-kriterier, respekt for kollektive avtaler, avvisning av unormalt lave priser eller unngåelse av elektroniske alternativer. Vi skiller våre anbefalinger klart fra de juridisk bindende elementene for å gjøre avsnittet lettere å lese.

Avsnitt 3: Renholdstjenestens kvalitet er i hovedsak avhengig av tre faktorer: personale, administrasjon og utstyr. Dette avsnittet prøver å bistå innkjøpere ved å identifisere de riktige kvalitetskriteriene for renholdstjenester i prosessen med å velge og tildele kontrakter til renholdsselskaper.

Dette avsnittet gir derfor først råd om hvordan man anvender en god anbudsprosedyre og beregner den faktiske kostnaden til en tjeneste. Det beskriver så kriteriene for å vurdere renholdernes kompetanse og arbeidsforholdene som selskapet tilbyr dem. Dette følges av en oversikt over kriterier for valg av et selskap som vil være i stand til å levere god administrasjon av renholdstjenestene, og som vil bruke infrastruktur som f.eks. utstyr og renholdsmateriell som passer til innkjøperens lokaler og forventninger.

Avsnitt 4: Dette avsnittet omfatter et brukervennlig verktøy beregnet på å bistå innkjøpere med å definere deres behov for renholdstjenester. Verktøyet inneholder et lettanvendelig rammeverk for å tildele verdier/poengsummer til forskjellige kriterier av betydning for innkjøperen. Det tar sikte på å gi innkjøpere en maksimal frihetsgrad ved definisjon av kvalitetskriteriene som er særlig relevante for dem og for de private renholdstjenestene som skal utføres. Det følger en prosedyre i seks trinn:



RENHOLDSBRANSJENS BIDRAG TIL DEN EUROPEISKE ØKONOMIEN (2014)

OMSETNING 1999 – 2014

I henhold til EFCI-undersøkelsen fra 2016 (data 2014) hadde renholdsleverandører en samlet omsetning på 73,925 milliarder € i de 20 europeiske landene dekket av undersøkelsen. Dette representerer en økning på 14,5 % over to år (2012-2014). I gjennomsnitt er den årlige omsetningsveksten i bransjen i de siste 24 årene 9,35 %.

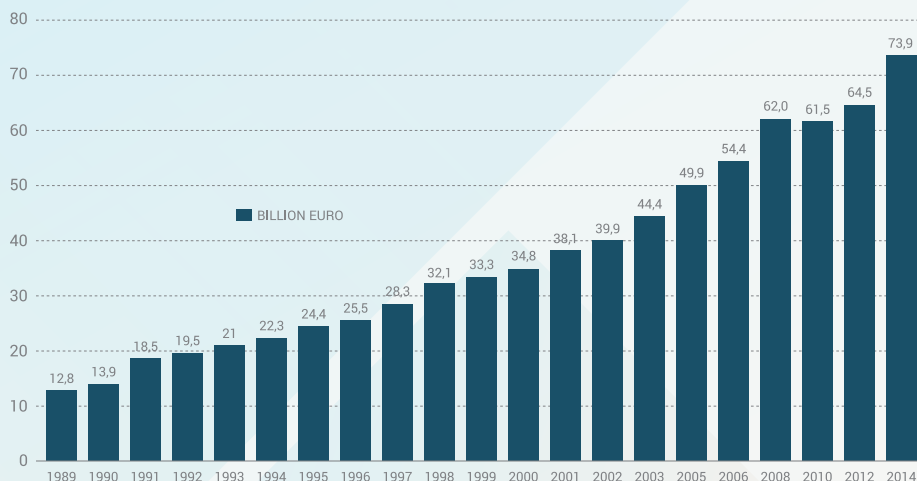
OMSETNING ETTER LAND

Tyskland, Frankrike, Storbritannia, Italia og Spania er de 5 største nasjonale markedene. Sammen representerer de rundt 72 % av den samlede europeiske omsetningen. Den relative betydningen av de nederlandske, svenske og danske markedene bekrefter en organisk vekst i de siste årene som hovedsakelig skyldes outsourcing.

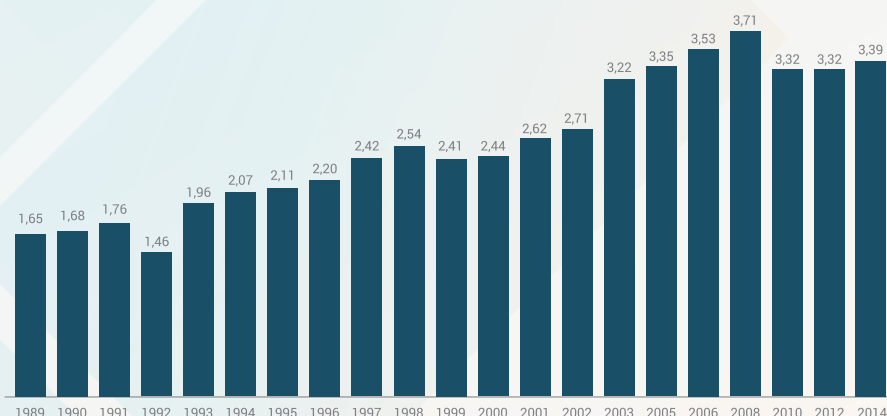
MARKEDSPENETRERINGSGRAD

Markedspenetreringen er definert som andelen av de globale renholdstjenestene satt bort til spesialiserte renholdsselskaper med differansen utført internt. Markedspenetreringen av renholdsleverandører har vokst kontinuerlig i de siste årene til rundt 65 %. Dessuten viser denne figuren at rundt 35 % av renholdsmarkedet fortsatt utføres internt.

Omsetning 1989 - 2014



Sysselsettingsvekst (millioner)



ANTALL SELSKAPER

I 2014 var det samlede antall renholdsleverandører over 171.560. Dette utgjør en lett økning i forhold til 2012 og bekrefter et større konsentrasjonsnivå av selskaper som var registrert i tidligere perioder.

ANTALL ANSATTE

I 2014 var mer enn 3,39 millioner mennesker¹ ansatt i renholdsbransjen, noe som representerte en vekst på 2 % i forhold til 2012. Da renhold er en arbeidsintensiv aktivitet, indikerer en vekst i sektorens omsetning klart en økning i sysselsettingen over hele Europa. Faktisk er den gjennomsnittlige årlige veksten i sysselsettingen i bransjen de siste 24 årene på 4,13 %.

ORGANISERING AV ARBEID

Deltidsarbeid² er fortsatt den vanligste formen for sysselsetting i bransjen, og omfatter 66 % av arbeidsstyrken. Dette tallet har imidlertid sunket langsomt siden 2001, og dermed tilbys det et økende antall muligheter for heltidsansettelse. Den gjennomsnittlige lengden på arbeid i renholdsbransjen er 23 timer i uken og har økt langsomt fra 19 timer i uken i 2001. Endelig utgjør kvinner 73 % av det samlede antall ansatte i renholdsbransjen.

¹ Sysselsettingstall uttrykkes "per capita" og ikke som "heltidsekvivalent"

² All arbeidslengde kortere enn heltidsarbeid som definert ved lov eller kollektive avtaler

INNLEDNING

Denne veiledningen er utviklet både for offentlige og private innkjøpere av renholdstjenester i eller utenfor EU. Den hjelper dem å velge en renholdstjeneste av god kvalitet. Innledningen presenterer veiledningens hovedformål og forklarer hvorfor veiledningen ble oppdatert, samt betydningen av å satse på den høyeste verdien i renholdsbransjen.



Terminologi og definisjoner finner du på slutten av dokumentet.

HVEM ER ARBEIDSLIVSPARTENE BAK DENNE VEILEDNINGEN?

Etablert i 1988 forener EFCI³ (European Federation of Cleaning Industries) de representative nasjonale fagorganisasjonene i renholdsbransjen. EFCI er den foretrukne samtalepartneren for de europeiske institusjonene i alle spørsmål knyttet til bransjen. Anerkjent som arbeidslivspart av Den europeiske kommisjonen representerer EFCI de ansattes interesser i sosialkomiteen (Social Affairs Committee) overfor sin fagorganisasjonspartner, UNI Europa.

Da den europeiske føderasjonen av fagforeninger som representerer 7 millioner servicearbeidere, taler UNI Europa⁴ for sektorene som utgjør ryggraden i Europas økonomiske og sosiale liv. Med hovedkvarter i hjertet av Brussels representerer UNI Europa 272 nasjonale fagforeninger i 50 land over hele kompetanse- og tjenesteneringen, og inklusive representasjon av arbeideres rettigheter i renholdsbransjen over hele Europa.

FORMÅLENE MED DENNE VEILEDNINGEN

Med denne veiledningen tar EFCI og UNI Europa sikte på å bistå innkjøpere av renholdstjenester med klart å definere deres behov i henhold til de spesielle egenskapene ved deres lokaler og renholdsoppgaver.

Den dekker alle aspekter ved anbudskunngjøring for renholdstjenester:

- Den definerer behovene til innkjøperne og deres lokaler, og hvordan en kvalitetstjeneste ville se ut for dem.
- Den trekker opp en innkjøpsprosedyre der disse kvalitetselementene gjenspeiles.
- Den sammenligner anbud ved hjelp av et praktisk verktøy utviklet som en del av denne veiledningen, der forskjellige tilbud kan evalueres mot de opprinnelig valgte kvalitetskriteriene.
- Den evaluerer tilbud ved hjelp av de valgte kvalitetskriteriene og valg av det tilbudet som har best kvalitet frem til undertegnelsen av kontrakten.

Denne veiledningen har et brukervennlig verktøy du finner i arbeidsboken bak i veiledningen. Dette tar sikte på å bistå innkjøperne med å definere sine behov for renholdstjenester.

Verktøyet har en lettanvendelig rammeverk for å tildele verdier eller poengsummer til forskjellige kriterier av betydning for innkjøperen.

Formålet med denne rammen er å gi innkjøperne maksimal frihetsgrad ved definisjonen av kvalitetskriteriene som er særlig relevante for dem og for de private renholdstjenestene som skal utføres. Etter at det er allokert verdier til de forskjellige kriteriene,

tillater verktøyet at det brukes vektning i henhold til innkjøpers eget overslag. Dermed kan innkjøperen definere balansen mellom kvalitet og prislelementer.

Som konklusjon skal innkjøperen ved hjelp av dette verktøyet kunne definere, søke, identifisere og velge renholdsselskaper som

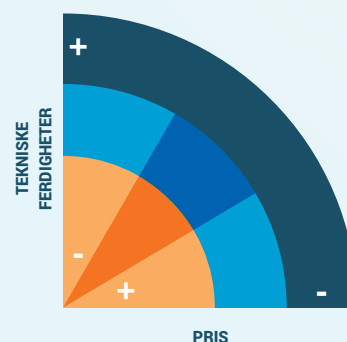


Denne veiledningen kan også brukes som et verktøy for å kontrollere om kontrahentene oppfylder sine forpliktelser så lenge kontrakten står ved lag. For eksempel, Den ville tillate innkjøperen å kontrollere om kontrahentene overholder sine forpliktelser med hensyn til rekrutteringsprosedyrer, kvalitetssikring og opplæring.

gir den høyeste verdien, der kontrakten som tildeles, gjenspeiler kvalitetskriteriene innkjøperen opprinnelig tilordnet det særskilte anbudet.

Denne veiledningen kan derfor brukes som et første informasjons- og opplæringsverktøy for innkjøpere, idet den skisserer teknisk dyktighet og kvalitetskriterier som vil hjelpe dem med å identifisere leverandører som tilbyr en tjeneste med høy standard.

Videre kan denne veiledningen vise seg å være nyttig som referanseverktøy for innkjøpere som gjør bruk av andre anbudsviledninger. Den ville gjøre det mulig for dem å vurdere sine evalueringskriterier mot metoder foreslått i denne veiledningen.



³ EFCI - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

SLIK BRUKER DU DENNE VEILEDNINGEN

Veiledningen er laget for å brukes som en meny med alternativer. Interesserte innkjøpere må ikke lese hele dokumentet for å finne de poengene som er mest relevante for dem. I stedet er alle avsnittene uavhengige og leses for seg slik interessen måtte tilsi. Innholdsfortegnelsen tillater umiddelbar overgang til de avsnittene som er mest relevante for deg. Dessuten er kortfattede sammendrag inkludert i begynnelsen av hvert avsnitt. De gir innkjøpere et overblikk over innholdet og tillater dem å avgjøre raskt om avsnittet er relevant eller ikke. Endelig brukes det lenker i hele dokumentet for dem som leser det elektronisk, slik at de lett kan finne frem til begreper og avsnitt i håndboken.

HVORFOR BLE DENNE VEILEDNINGEN OPPDATERT?

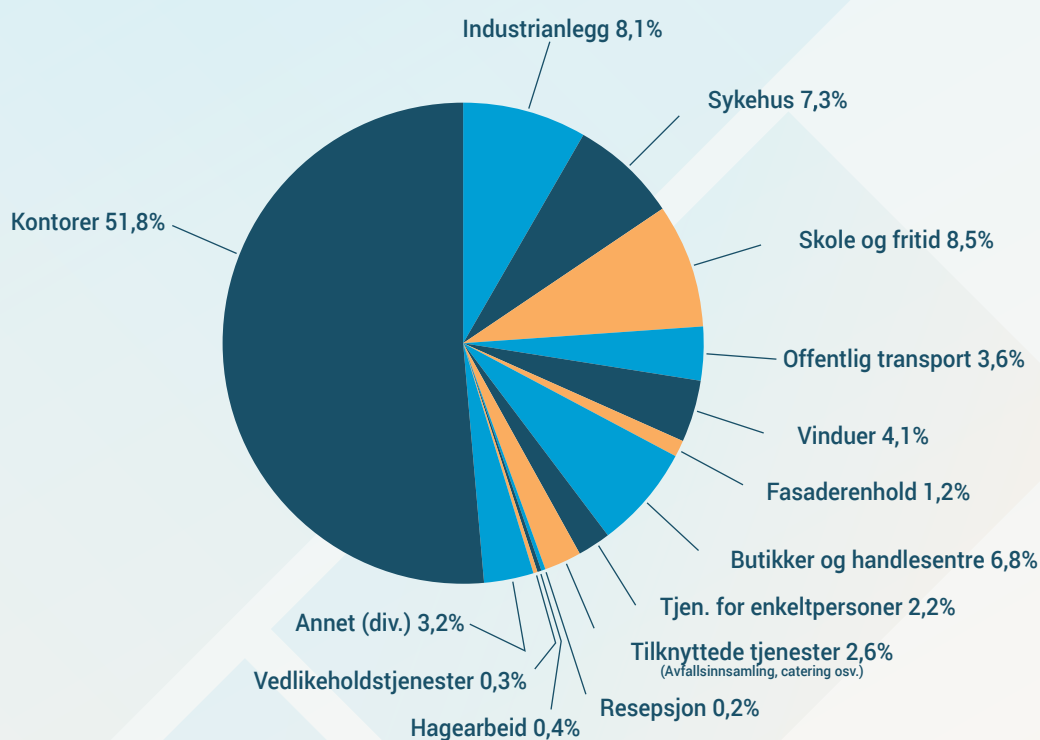
Den første versjonen av denne veiledningen ble utgitt i 2005, og det er blitt oppdatert i 2016 slik at den gjenspeiler utviklingen i renholdsbransjen, innkjøpernes forventninger og endringer i Fellesskapets regelverk om offentlige innkjøp. Den nye versjonen tar også sikte på å utnytte erfaringen med å bruke veiledningen i de siste ti årene. Viktige endringer i denne veiledningen omfatter:

OUTSOURCING AV RENHOLDSTJENESTER BLE DET NORMALE

I de siste ti årene er outsourcing av renholdstjenester blitt det normale. Ikke desto mindre er innkjøperne – både offentlige og private – fortsatt ansvarlige for å sikre at lokalene deres er rene og hygieniske. Derfor må innkjøpere være i stand til å finne de eksterne kontrahentene som kan levere en tjeneste som tilfredsstillter forventningene til brukerne og de som besøker lokalene deres.

DIVERSIFISERING AV AKTIVITETER

Tidligere ble renholdstjenester hovedsakelig utført i kontorbygg. Mens renhold av kontorer fortsatt utgjorde halvparten av sektorens omsetning i 2014, er dette langsomt i ferd med å avta. Gradvis blir til og med svært spesialiserte lokaler, som f.eks. sykehus, næringsmiddel- og teknologibedrifter overlatt til renholdsselskaper. Selv om renhold av kontorer fortsatt er det viktigste segmentet, er dette jevnt og trutt blitt redusert de siste 20 årene (fra 67,6 % i 1995 til 51,8 % i 2014). Parallelt økte spesialiserte tjenester de siste 20 årene (fra 32,4 % til 48,2 %).



UTVIKLINGEN I RENHOLDSBRANSJEN

I absolutte tall er renholdsbransjen fortsatt for en stor del dominert av svært små selskaper, der ca. 77 % av dem sysselsetter færre enn 10 personer. På den andre siden sysselsetter bare 1,39 % av selskapene mer enn 500 personer og genererer nesten halvparten av sektorens omsetning.

Renholdsselskaper utvikler seg i stigende grad til facility management-selskaper. En innkjøper kan derfor velge et selskap som kan fungere som en "one-stop-shop" eller alt-i-ett-butikk for forskjellige typer tjenester.

Med samme tankegang velger flernasjonale selskaper å ha en enkelt samtalepartner over hele EU. Dette kan være et enkelt renholdsselskap eller et nettverk av renholdsselskaper. Dette passer bedre for innkjøpere som er interessert i å få samme kvalitetsnivå og i å forhandle om et enkelt sett med vilkår over hele EU.

FORSKJELLIGE TYPER RENHOLDSKONTRAKTER

Mens de fleste kontraktene tidligere var "aktivitetsbasert", er det en økende tendens til å bruke mer fleksible "resultatbaserte" kontrakter og kontrakter av "blandet type". Som en følge av dette må innkjøpere formulere anbudet sitt på en måte som er svært forskjellig fra tidligere og bruke renholdsselskapene som partnere så mye som mulig.

TEKNOLOGISK FREMSKRITT OG PRODUKTIVITET

Etterhvert som nye maskinelle metoder for renhold og koordinering av tjenester ble tilgjengelige og selskaper investerte mer i opplæring, har sektoren fått større produktivitet. Innkjøpere kan i dag også satse på selskaper som bruker effektive maskinelle

metoder. I noen land er renholdspersonale for eksempel utstyrt med tilkoblet utstyr som direkte informerer lederne om tiden det tok å rengjøre en bestemt del av lokalet.

JURIDISKE ENDRINGER

Siden april 2016 må EU-medlemslandene anvende reglene for offentlige innkjøp på EU-nivå i 2014. Det er viktig å merke seg at Den europeiske kommisjon også utvikler horisontal veiledning for anvendelse av innkjøpslovgivningen. Det er for eksempel særskilt veiledning for offentlige myndigheter kalt "Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement"⁵ ("Sosiale innkjøp: En veiledning om hvordan en tar sosiale hensyn i betraktning ved offentlige innkjøp"), som er særlig relevant for renholdsbransjen.

RENHOLD PÅ DAGTID

I de siste ti årene har renhold i "normal kontortid" stadig økt. I sin Joint Declaration on daytime cleaning ("Felleserklæring om renhold på dagtid") understreker EFCD og UNI-Europa fordelene med renhold på dagtid for kunder, selskaper og ansatte, og uttrykker sin støtte til alle initiativ som tar sikte på å øke renhold på dagtid. Faktisk gir renhold på dagtid betydelig flere muligheter for heltidsarbeid og følgelig bedre faglighet (blant annet for eksempel lettere tilgang til profesjonell opplæring), motivasjon og anerkjennelse hos ansatte (renhold er ikke lenger usynlig), i tillegg til en bedre balanse mellom privatliv og arbeidsliv.

⁵ Du finner 2010-utgaven av "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement" ("Sosiale innkjøp - En veiledning om hvordan en tar sosiale hensyn i betraktning ved offentlige innkjøp") her 6, vedtatt i mars 2007 av Den europeiske sektorrelaterte komiteen for sosial dialog om industrielt renhold (European Sectoral Social Dialogue Committee on Industrial Cleaning)

AVSNITT 1: HVORFOR SATSE PÅ DEN HØYESTE VERDIEN?

Dette avsnittet fungerer som en innføring i arbeidet med å finne den høyeste verdien og hvorfor dette er viktig for innkjøper. Begrepet "den høyeste verdien" søker å etablere et system der forskjellige elementer knyttet til tjenestens kvalitet er skalert og vektet i forhold til prisen for å vurdere det anbudet som passer best til innkjøperens spesifikke behov og preferanser, og dermed utgjør det økonomisk sett mest fordelaktige anbudet. Dette avsnittet skisserer også risikoene for innkjøperen hvis de satser på en leverandør av renholdstjenester med lav kvalitet, noe som som oftest er det samme som velge den laveste prisen.

I prinsippet synes det åpenbart hvorfor innkjøpere skulle velge de best mulige faglige tjenestene for å sikre at lokalene er hygieniske og rene.

Profesjonelle renholdstjenester med god kvalitet tillater innkjøperen ikke bare å oppfylle de juridiske forpliktelsene til å sikre helse, sikkerhet og hygiene i lokalene sine, men også å holde fasilitetene på et nivå som reduserer vedlikeholdsbehov som f.eks. maling til et minimum.

Videre gir de brukere og besøkende service på et høyt nivå. Renholdstjenester med god kvalitet tillater dessuten innkjøperen å sikre et høyt estetisk nivå, noe som også gjenspeiler innkjøperens tjenestenivå.

Generelt sett bidrar samarbeid med respekterte profesjonelle renholdsselskaper også til innkjøperens positive renommé.

Ikke desto mindre fører tiltak for å spare kostnader, skatteregulering av sektoren så vel som mangel på kunnskap om de negative implikasjonene av lavstandardtjenester ofte til prisdikerte beslutninger.

HVA ER FORDELENE VED Å VELGE RENHOLDSTJENESTER SOM ER BASERT PÅ MEST LØNNSOM LØSNING?

- Fullstendig utførelse av kontrakten
- Sikring av hygien og rensligheten i lokalene
- Full respekt for lovgivningen
- Reduksjon av fremtidige vedlikeholdsbehov til et minimum
- Gi brukere og besøkende tjenester på et høyt nivå
- Bedre valg og konkurranse på like vilkår innenfor markedet
- Positiv profil for innkjøpere og for bransjen

Følgene av å velge det laveste anbudet i stedet for det som gir den høyeste verdien, er av to typer: de skaper urettferdig konkurranse blant arbeidsgivere samtidig som de også bidrar til ugunstige forhold for renholdere, da de som gir lavest anbud ikke nødvendigvis respekterer lønnslovgivningen, trygde- og pensjonspremier eller skatteplikter.

Da for eksempel lønnskostnader i denne sektoren kommer opp i 85 % til 90 % av omsetningen, betyr en reduksjon i prisen raskt et **kraftig press på ansettelsesvilkårene.**

Dette fører i neste omgang til kvalitetsmangler, da personal- og renholdsinfrastruktur reduseres for å spare kostnader. Det kan også få mer omfattende implikasjoner, som f.eks. **valg av uetisk eller ulovlig praksis.**

Innenfor denne rammen er det verd å merke seg at kunden i noen land kan ha delt ansvar dersom renholdsselskapet benytter ulovlig praksis.



Leserne minnes om å følge og respektere kollektive avtaler og aspekter av nasjonal arbeidsrett som definerer sosiale regler og ansettelsesregler, og at disse tas i tilbørlig betraktning når den laveste akseptable prisen defineres.

HVA ER RISIKOEN VED Å VELGE RENHOLDSTJENESTER SOM HOVEDSAKELIG ER BASERT PÅ PRIS?

- Uetisk eller ulovlig konkurranse blant arbeidsgivere
- Tap av oppdrag
- Utilstrekkelig betaling av ansatte
- Mangel på respekt for trygde- og pensjonspremier og skattlegging
- Mangler ved kvaliteten på den foretatte renholdet og i resultatene i lokalene som fører til helse- og sikkerhetsproblemer for renholderne i tillegg til besøkende og brukere
- Reduksjon i investeringen for forbedring av tekniske og menneskelige ressurser
- Raskere nedsliting av fasilitetene
- Føringelse av profilen og innkjøpers aktiva
- Negativ profil for innkjøpere og for bransjen

AVSNITT 2: FORSTÅ FELLESSKAPETS REGELVERK OM OFFENTLIGE ANBUD OG ANBEFALINGER FRA ARBEIDSLIVSPARTENE

Den europeiske union har utviklet et omfattende juridisk rammeverk for offentlige innkjøp. Det viktigste juridiske verktøyet er EU-direktivet om offentlige innkjøp (2014/24/EC). Dette avsnittet skisserer EUs siste regler om offentlige innkjøp og prosedyrer som er relevante for renholdsbransjen. I dette avsnittet føyer vi også til våre anbefalinger. Vi skiller disse klart fra de juridisk bindende bestemmelsene.

HOVEDPUNKTER I EUs LOVGIVNING

EU-direktivet om offentlige innkjøp som trådte i kraft fra april 2016 i medlemslandene, sørger for et positivt lovverk og forenkler valget av renholdstjenester med god kvalitet i offentlige anbud. Direktivet er betydelig forbedret sammenlignet med de tidligere reglene fordi:

- kriteriene for kvalitetstildeling i de nye reglene vil være basert på prinsippet om det økonomisk sett mest fordelaktige anbudet ("most economically advantageous tender") ("MEAT"-kriteriene, artikkel 67) som tar sikte på å sikre kvalitet og den høyeste verdien ved å legge mer vekt på sosiale aspekter, miljøhensyn eller nyskapende egenskaper, samtidig som en fortsatt tar i betraktning prisen eller levetidskostnadene for arbeidet, varen eller tjenesten som anskaffes.
- den laveste prisen kan fortsatt brukes som et uavhengig kriterium, men direktivene anmoder snarere om en tilnærming basert på kostnadseffektivitet og antyder muligheten for å bruke metoder som kostnadsberegning basert på levetid (artikkel 67 og 68).
- Eksplisitte regler om betydningen av å rette seg etter eksisterende sosiale standarder og arbeidslivsstandarder, inklusive dem som er definert av kollektive avtaler, er inkludert (artikkel 18.2).
- unormalt lave anbud må evalueres nøye når det inngås kontrakter, og tilbud må forkastes hvis den unormalt lave prisen skyldes mangel på respekt for kollektive avtaler eller sosial- eller arbeidsrett (artikkel 69).
- når det inngås en kontrakt, er det mulig at kostnadselementet tar form av en fast pris som danner et grunnlag der tilbydere bare konkurrerer om kvalitetselementene (artikkel 68).

VIKTIGE ANBEFALINGER FRA ARBEIDSLIVSPARTENE

Arbeidslivspartene ønsker de nye reglene for offentlige innkjøp velkommen, da de gir den rette kursen fremover og sikrer renholdstjenester med god kvalitet. Mens de nye reglene er obligatoriske for offentlige innkjøpere, anbefaler arbeidslivspartene sterkt at private innkjøpere lar seg inspirere av dem og bruker dem i anbudene sine.

Våre viktigste anbefalinger for innkjøpere er:

- 1 Bruk **MEAT-kriteriene** og kvalitetskriteriene fastsatt i lovgivningen, og unngå å bruke prisen som viktigste indikator for innkjøp. I vår sektor har kjøp basert på priselementet ofte en betydelig innvirkning på arbeidsforholdene og den sosiale velværen til renholdspersonalet, og det kan føre til manglende sikring av deres helse og sikkerhet. Dessuten skaper det urettferdig konkurranse mellom selskaper som dermed ikke klarer å sikre seg kvalitetstjenester.
- 2 Sikre respekten for **arbeidsrett** og sosiale standarder. de er sentrale i en arbeidsintensiv sektor, som f.eks. sektoren for renholdstjenester.
- 3 Forkast **unormalt lave anbud** da de fører til urettferdig konkurranse mellom renholdsselskaper, dårlige arbeidsforhold for ansatte og mulig sosial dumping.
- 4 Unngå **elektroniske auksjoner** når du anskaffer renholdstjenester. Mens de nye reglene tillater at de brukes, anbefaler arbeidslivspartene at de unngås, da de er laget for å presse prisene ned og ikke bidrar til innkjøp av renholdstjenester av god kvalitet.
- 5 Et alternativ når du inngår kontrakter kan være muligheten for at kostnadselementet er basert på en **fast pris**, mens tilbyderne bare konkurrerer med hverandre om kvalitetselementene. Arbeidslivspartene erkjenner at dette kan være et alternativ, men ikke den vanlige måten å anskaffe renholdstjenester på.
- 6 Hvis din nasjonale lovgivning gjør den tilgjengelig, må du bruke avvisningskriterier som tillater deg å ekskludere tilbud som ikke er i samsvar med forpliktelser i sosial- eller arbeidsretten.

GENERELLE BESTEMMELSER



Som et generelt prinsipp krever artikkel 18.2 at nasjonale myndigheter sikrer at tilbydere, f.eks. selskaper og organisasjoner, retter seg etter gjeldende forpliktelser på feltene miljø, sosial- og arbeidsrett definert av Den europeiske unions lov, nasjonal lov og **kollektive avtaler**, eller av visse bestemmelser i internasjonal miljø-, sosial- og arbeidsrett. Dette er et obligatorisk krav også ved bruk av underleverandører, der tilbyderen som setter ut tjenester, må sikre at lovgivningen og kollektive avtaler nevnt ovenfor overholdes av underleverandøren (artikkel 71).

Lovgivningen definerer **regler for offentlige anbud i Den europeiske union**. Reglene omfatter kriterier for type prosedyrer, avvisning, seleksjon og tildeling som offentlige innkjøpere ("kontraherende myndigheter") må holde seg til.

EUs regler for offentlige innkjøp gjelder for offentlige innkjøp av renholdstjenester med en nettoverdi for merverdiavgift (MVA) lik eller større enn (artikkel 4):

- NOK 1.1 millioner for kontrakter for offentlige leverings- og tjenestekontrakter tilkjent av sentrale offentlige myndigheter. Sentrale myndigheter er definert i Vedlegg I i lovgivningen og omfatter departementer, statsorganer med utøvende makt osv.
- NOK 1.75 millioner for offentlige leverings- og tjenestekontrakter tildelt av kontraherende myndigheter på lavere nivå, inklusive kommuner, regionale myndigheter eller organer styrt av offentlig rett.
- Ingenting hindrer nasjonale myndigheter i å anvende EU-lovgivningen for kontrakter med lavere terskel, eller private innkjøpere i å anvende samme regel.

I henhold til EUs lovgivning om offentlige innkjøp må offentlige innkjøpere legge frem de tekniske spesifikasjonene som fastsetter egenskapene til tjenester, arbeid eller utstyr (artikkel 42). Disse tekniske spesifikasjonene skal være knyttet til kontraktens innhold og stå i forhold til dens verdi og målsettinger. Vedlegg VII i EU-lovgivningen sier at det i tilfelle kontrakter om offentlige tjenester skal følge med en spesifikasjon i et dokument som definerer de nødvendige egenskapene til et produkt eller en tjeneste, som f.eks. nivåer for kvalitet, miljø og klimaytelse. I tillegg kan det legges ved referanse til EU-standarder og internasjonale eller nasjonale standarder vedtatt av et godkjent standardiseringsorgan. Denne bestemmelsen tar igjen sikte på å sikre at kvalitetsaspektene tas i betraktning i offentlige innkjøp fra begynnelsen av innkjøpsprosedyren.

KRITERIER FOR AVVISNING

Disse kriteriene gir automatisk avvisning fra anbudsprosessen.

Det er to typer kriterier:

Kriterier for obligatorisk avvisning (se side 14)

Kriterier for valgfri avvisning (se side 14)

AUTOMATISK AVVISNING FRA ANBUDSPROSESSEN

KRITERIER FOR VALG

Søkere kan bli bedt om å legge frem følgende:

Skikkethet til å drive med den faglige aktiviteten

Økonomisk og finansiell status (se side 15)

Teknisk og faglig kompetanse (se side 15)

VALG AV TYPE SELSKAP SOM SKAL INVITERES TIL Å GI ANBUD

KRITERIER FOR TILDELING (SE SIDE 18)

Tildeling av kontrakter på grunnlag av det økonomisk mest fordelaktige anbudet vurderes basert på følgende:

- prisen eller kostnaden ved å bruke metoden med kostnadsberegning basert på levetid
- det beste forholdet mellom pris og kvalitet vurdert på grunnlag av kvalitative, miljømessige og/eller sosiale kriterier

VALG AV SELSKAP BASERT PÅ BESTE FORHOLD MELLOM KVALITET OG PRIS



Selv om EUs lovverk ikke styrer anbud for private innkjøpere, oppmuntrer EFCD og UNI Europa private innkjøpere til å merke seg best praksis og de beste kvalitetsstandardene som finnes i EUs lovverk og å ha dem i tankene for sine anbudsprosesser.

KRITERIER FOR AVVISNING

Kriterier for avvisning definerer typen selskaper som automatisk skal utelukkes fra anbudet. De er definert i artikkel 57 i EUs lovverk om offentlige innkjøp, og er inndelt i kriterier for obligatorisk eksklusjon og valgfrie kriterier. Medlemsland kan velge hvilke elementer blant de valgfrie kriteriene som skal inkluderes i lovverket og anbudene deres. Nedenfor er det listet opp eksempler på begge kategorier:

- Kriterier for obligatorisk avvisning: deltakelse i en kriminell organisasjon, korrupsjon, svindel, terrorforbrytelser eller forbrytelser knyttet til terrorvirksomhet, hvitvasking av penger eller finansiering av terrorisme, barnarbeid og andre former for menneskehandel, brudd på betalingsforpliktelser for skatter eller trygde- eller pensjonspremier.
- Kriterier for valgfri avvisning: EU-rett, internasjonal og nasjonal miljørett, sosial- og arbeidsrett så vel som kollektive avtaler blir ikke respektert; konkurs- eller insolvensbehandling; alvorlig faglig forsømmelse osv. Som arbeidslivsparter oppmuntrer vi sterkt til å bruke disse kriteriene i alle seleksjonsprosesser.



KRITERIER FOR AVVISNING

Der de kontraherende myndighetene har bevis for at søkerne har vært involvert i punktene nedenfor, vil de ekskludere dem fra prosessen.

KRITERIER FOR OBLIGATORISK AVVISNING

- Kriminell organisasjon
- Korrupsjon, svindel, terrorforbrytelser eller forbrytelser knyttet til terrorvirksomhet, hvitvasking av penger eller finansiering av terrorisme, barnarbeid og andre former for menneskehandel.
- Brudd på betalingsforpliktelser for skatter eller trygde- eller pensjonspremier

KRITERIER FOR VALGFRI AVVISNING

- EU-rett, internasjonal og nasjonal rett, sosial- og arbeidsrett så vel som kollektive avtaler blir ikke respektert
- Konkurs eller insolvens eller avviklingssak
- Alvorlig faglig misbruk som gjør integriteten tvilsom
- Avtaler med andre markedsdeltakere som tar sikte på å vri konkurransen
- Interessemotsetning
- En er kjent med betydelige eller vedvarende mangler i utførelse av et vesentlig krav under en tidligere offentlig kontrakt
- Utilbørlig innflytelse på beslutningstakingsprosessen fra kontraherende myndighet

AUTOMATISK AVVISNING FRA ANBUDSPROSESSEN



Arbeidslivspartene anbefaler sterkt å ta kriterier for valgfri avvisning i betraktning

KVALIFIKASJONSKRITERIER

Artikkel 58 i EUs regler for offentlige innkjøp beskriver de viktigste kvalifikasjonskriteriene for anbud som er inndelt i tre strengt definerte hovedområder som ikke kan utvides:

- Skikkethet til å drive med den faglige aktiviteten: Dette kan omfatte et krav til tilbydere om å være oppført i et av bransje- eller handelsregistrene som føres i medlemslandet der de er etablert, ha en bestemt godkjenning eller være medlem av en bestemt organisasjon for å kunne utføre den berørte tjeneste i sitt eget hjemland, osv.
- Økonomisk og finansiell status: Innkjøpere kan kreve at tilbydere har en viss årlig omsetning, bl.a. en viss minimal omsetning på området som dekkes av kontrakten. I tillegg kan tilbydere måtte gi opplysninger om årsregnskapene sine som for eksempel viser forholdene mellom aktiva og passiva. De kan også måtte ha en ansvarsforsikring på passende nivå.
- Teknisk og faglig kompetanse: Når det gjelder teknisk og faglig kompetanse, kan innkjøpere stille krav som sikrer at tilbydere har de nødvendige menneskelige og tekniske ressursene og erfaringen til å oppfylle kontrakten med en passende kvalitetsstandard. Som beskrevet i avsnittet nedenfor omfatter dette avsnittet for det meste personale, administrasjon og utstyr.



RITERIER FOR SELEKSJON

Søkere kan bli pålagt å legge frem følgende:

SKIKKETHET TIL Å DRIVE MED DEN FAGLIGE AKTIVITETEN

- Oppføring i et av bransje- eller handelsregistrene som føres i medlemslandet der de er etablert
- Godkjenning eller medlemskap i en bestemt organisasjon for å kunne utføre den aktuelle tjenesten i opprinnelseslandet

ØKONOMISK OG FINANSIELL STATUS

- Innkjøpere kan kreve at tilbydere har en viss årlig omsetning, bl.a. en viss minimal omsetning på området som dekkes av kontrakten. Den skal ikke overskride to ganger den anslåtte kontraktverdien, bortsett fra i behørig begrunnede tilfeller som f.eks. tilknytning til de spesielle risikomomentene knyttet til arten av arbeid, tjenester eller utstyr
- Opplysninger om årsregnskapene sine som for eksempel viser forholdene mellom aktiva og passiva.

TEKNISK OG FAGLIG KOMPETANSE

- Erfaringsnivå dokumentert av relevante referanser fra tidligere utførte kontrakter. En innkjøper kan anta at en markedsdeltaker ikke har den nødvendige faglige kompetansen dersom kontraherende myndighet har fastslått at markedsdeltakeren har interessekonflikter som kan påvirke oppfyllelsen av kontrakten negativt
- I innkjøpsprosedyrer for utstyr som krever lokalisering eller installasjonsarbeid, tjenester eller arbeider, kan markedsdeltakeres faglige evne til å levere tjenesten eller til å utføre installasjonen eller arbeidet evalueres med hensyn til deres ferdigheter, grundighet, erfaring og pålitelighet
- Tilstrekkelig erfaringsnivå dokumentert med relevante referanser fra kontrakter utført tidligere (for eksempel en liste med medarbeider utført i løpet av maksimalt de siste fem årene, ledsaget av sertifikater for tilfredsstillende utførelse og resultat for de viktigste arbeidene)
- Utdanningsmessige og faglige kvalifikasjoner for tilbyder eller kontrahent, eller medlemmene av foretakets administrative stab, forutsatt at de ikke er evaluert som et kriterium for tildeling
- I innkjøpsprosedyrer for utstyr som krever lokalisering eller installasjonsarbeid, tjenester eller arbeider, kan tilbyderes faglige evne til å levere tjenesten, eller til å utføre installasjonen eller arbeidet evalueres med hensyn til deres ferdigheter, grundighet, erfaring og pålitelighet.

KRITERIER FOR TILDELING AV ANBUD

Europeisk rett forplikter offentlige myndigheter i artikkel 67 til å basere tildelingen av offentlige kontrakter på det **mest økonomisk fordelaktige anbudet (MEAT)**. Det mest fordelaktige anbudet økonomisk sett identifiseres på grunnlag av:

- Pris eller kostnad, der det brukes en kostnadseffektiv tilnærming som f.eks. kostnadsberegning basert på levetid skissert i artikkel 68. **Som arbeidslivsparter anbefaler vi at dette ikke er det eneste kriteriet, og at kvalitetskriterier er av den største betydning og bør tas i betraktning ved tildeling av anbud.**



Life-cycle costing is explained in Section 3 under price and cost calculations.

- Vi anbefaler derfor det beste forholdet mellom pris og kvalitet vurdert på grunnlag av kvalitative, miljømessige og/eller sosiale aspekter. Slike kriterier kan for eksempel bestå av kvalitet inklusive teknisk dyktighet samt kvalifikasjon og erfaring til personalet satt til å oppfylle kontrakten, der kvaliteten på personalet kan ha en betydelig innvirkning på hvordan kontrakten utføres. Kostnadselementet kan også ta form av en fast pris som danner et grunnlag der tilbyderne bare konkurrerer om kvalitetskriteriene.

- Under alle omstendighet må det alltid være tilfelle at et kriterium for tildeling har en tilknytning til kontraktens innhold. Med andre ord må det være relatert til den spesifikke kontrakten og den spesifikke ytelsen som kreves. Det kan ikke angå elementer som ikke er knyttet til kontrakten eller f.eks. prinsipper gyldige i hele konsernet.

EUs regler om offentlige innkjøp gir også prosedyremessig veiledning om unormalt lave anbud i artikkel 69.

Dersom det skulle legges inn et unormalt lavt anbud, skal innkjøpere pålegge tilbyderne å forklare prisen eller kostnadene foreslått i anbudet.

Forklaringen en måtte be om, kan særlig være knyttet til overholdelse av forpliktelser nevnt i artikkel 18.2, som f.eks. samsvar med sosial- og arbeidsrett og kollektive avtaler. Et tilbud som er unormalt lavt fordi slike bestemmelser ikke overholdes, må avvises.

Endelig sier EU-reglene at innkjøpere kan fastsette spesielle vilkår knyttet til oppfyllelsen av en kontrakt for at kvalitetsaspektene skal tas i betraktning når kontrakter tildeles i offentlige innkjøp, forutsatt at vilkårene er knyttet til innholdet (artikkel 70). Disse vilkårene kan omfatte økonomiske, innovasjonsrelaterte, miljømessige, sosiale eller ansettelsesrelaterte betraktninger.



KRITERIER FOR TILDELING

Kontrakter tildeles på grunnlag av det økonomisk mest fordelaktige anbudet basert på følgende metoder:

- prisen eller kostnaden (for eksempel ved å bruke en tilnærming med kostnadsberegning basert på levetid)
 - det beste forholdet mellom pris og kvalitet må vurderes på grunnlag av kvalitative, miljømessige og/eller sosiale kriterier. Disse kan omfatte:
 - Kvalitet, inklusive teknisk dyktighet
 - Kvalifikasjon og erfaring til personalet satt til å oppfylle kontrakten
- Kostnadselementet kan også ta form av en fast pris som danner et grunnlag der tilbyderne bare konkurrerer om kvalitetskriteriene. Vurderingen kan for eksempel inndeles i følgende kvalitetskriterier.

KONTRAKTFORVALTNING/OPERASJONER

- Kontraktsjefens/ledergruppens struktur, organisasjon og kontraktspesifikke kunnskap
- Ferdigheter og erfaring med operativt og administrativt personale som skal tilordnes til kontrakten
- Tilgjengelighet, reaksjonstid, rask inngripen
- Vaktlistemetodikk, oppstart av renhold i selskapet, leveringsbetingelser, reservekapasitet, generelle og innkjøperspesifikke prosedyrer
- Rapportering, kommunikasjon relatert til anlegg og kunde, reaksjon på spesielle krav
- Kvalitetssikring; hyppighet av kontroller; dokumentasjon av kvalitet, forbedring av kvalitetssystemet; hvordan og hvor ofte selskapet evaluerer oppfyllelsen av kontrakten
- Andre kriterier

KONTRAKTINFRASTRUKTUR

- Vedlikehold og bruk av utstyr og materiell, renhold tilpasset bygningens egenskaper, uniformer og sikkerhetsutstyr
- Produkter og metoder brukt; hensyn til miljø, helse og hygiene

VALG AV SELSKAP BASERT PÅ BESTE FORHOLD MELLOM KVALITET OG PRIS

AVSNITT 3: SLIK GIR RENHOLDSTJENESTENE HØYESTE VERDI

Renholdstjenestens kvalitet er i hovedsak avhengig av tre faktorer: personale, administrasjon og utstyr. Neste kapittel prøver å bistå innkjøpere ved å identifisere de riktige kvalitetskriteriene for renholdstjenester i prosessen med å velge og tildele kontrakter til renholdsselskaper. Derfor beskriver den alle elementene som omfatter hvert hovedaspekt. Innkjøpere som søker å anvende noen (eller alle sammen) av kvalitetskriteriene lagt frem nedenfor, rådes til å utheve dem i de generelle kriteriene for valg og tildeling i anbudspapirene.

INNLEDNING

Kriteriene beskrevet ovenfor gir en praktisk tilpasning av lovgivningens definisjoner for de fleste kriteriene for "økonomisk fordelaktig anbud" til renholdstjenestenes særskilte behov.

Særlig identifiserer forskning og empiriske observasjoner følgende som viktige aspekter for å oppnå kvalitet i renholdstjenester:

- Bruke en god anbudsprosedyre 18 En god anbudsprosedyre vil tillate innkjøpere først å evaluere sine egne prioriteringer og dernest å velge en tilbyder som ikke bare tilbyr en konkurransedyktig pris, men også viser de ferdighetene og kompetansene som trenges for å levere en tjeneste som svarer til behovene i henhold til MEAT-kriteriene (du finner mer i avsnitt 3.2, "Organisere en god anbudsprosedyre").
- Forstå den faktiske kostnaden: Beregning av kostnaden i samsvar med forskjellige kriterier knyttet til lokalenes behov kan føre til mer meningsfulle valg (du finner mer i avsnitt 3.3, "Beregninger av pris og kostnader").
- Renholdspersonale: Kompetansen til renholderne på gulvet og deres ferdigheter og motivasjon er av stor betydning, da de påvirker den daglige utførelsen av arbeidet. Derfor må arbeidsmiljøet og ansettelsespraksisen åpne for motivert arbeid (du finner mer under avsnitt 3.4. "Renholdspersonale").
- Kontraktforvaltning og driftsplanlegging: Driftsplanleggingen og ledergruppens gjennomføring av den sikrer at tjenesten utføres med de best mulige kvalitetsstandardene, og at feil hindres (du finner mer i avsnitt 3.5 "Kontraktforvaltning og driftsplanlegging").
- Kontraktinfrastruktur: Denne omfatter utstyret og produktene som tilbyrer benytter, i tillegg til opplæringen i riktig bruk av infrastrukturen som tilbyderen tilbyr personalet (du finner mer i avsnitt 3.6 "Kontraktinfrastruktur").



ORGANISERE EN GOD ANBUDSPROSEDYRE

DEFINERE DINE FORVENTNINGER

Dette avsnittet skisserer synet til arbeidslivspartene på hvordan de kan få det økonomisk sett mest fordelaktige tilbudet (MEAT) for profesjonelle renholdstjenester.

Det første viktige punktet er å definere klart hvilke behov innkjøperen har, da innkjøperne først etter å ha vurdert sine forventninger vil kunne legge inn et anbud som har spesifikke, målbare, oppnåelige, realistiske og tidsavgrensede (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound, SMART) målsettinger.

Lokalenes objektive egenskaper bestemmer i stor grad renholdsbehovene. For eksempel må innkjøperne ta i betraktning størrelsen på flatene (m²), bygningenes høyde, overflatenes materialer, materialene som dekker overflatene (som f.eks. tepper) og hvor komplisert bygningen er. Dette vil definere utstyret og materialet som skal brukes til renhold i tillegg til hvor mye renholdspersonell det trenges.



Det er viktig å betrakte renholdsselskapene som en partner i prosessen og å bruke deres ekspertise for å definere dine behov.

Dessuten er bruken av lokalene en avgjørende faktor når du bruker MEAT-kriteriene. Innkjøpere bør ta i betraktning:

- Typen organisasjon som skal rengjøres: Hvis bygningen er svært spesialisert, f.eks. et sykehus eller en organisasjon som oppbevarer følsomme opplysninger, må renholdspersonalet opplæres til å følge strenge prosedyrer for renholdet.
- Hvem bruker bygningen: disse vil igjen definere renholdsbehovene, da f.eks. behovene til en flyplass eller et fengsel kan være mer krevende enn behovene til et kontorbygg eller et hotell. De må tas særlig hensyn til sårbare brukere som f.eks. barn eller eldre, som innkjøperen kan være juridisk pliktig til å beskytte.
- Bygningens besmussningsgrad: innkjøperen kan også vurdere arten av besmussning (engangs/regelmessig, kraftig/ikke kraftig besmussning). Industrielokaler kan for eksempel kreve mer intens og mer regelmessig renhold enn kontorer.
- Renholdets hyppighet: innkjøperen må ta i betraktning hvor ofte bygningen kan rengjøres på en ukentlig eller månedlig basis uten å påvirke hvordan den brukes. Det er også verd å vurdere om det er mulig å fullføre renholdet mens bygningen er i bruk (renhold på dagtid). Dette viser seg å være svært positivt for renholdernes og brukernes sameksistens i lokalene, men er kanskje ikke alltid mulig, f.eks. i forbindelse med laboratorier.
- Miljøhensyn: gitt økte bekymringer om miljøeffekten til forskjellige renholdsmetoder, kan noen innkjøpere ønske å ta denne faktoren i betraktning når de gir noen tilslag på et anbud.

- Flere tjenester: det er verd å vurdere om bruken av lokalene også krever andre utkontrakterte tjenester som f.eks. catering, sikkerhet eller resepsjonstjenester. I dette tilfellet kan innkjøperen satse på en alt-i-ett-kontrahent (one-stop-shop).



MILJØHENSYN:

- For å ta renholdets miljøvirkning i betraktning, kan anbudsinnbydelsen derfor invitere renholdsselskaper til å ta med i anbudet:
 - Typene renholdsprodukter som brukes og deres miljøvirkning, inklusive om de benytter sertifiserte miljøvennlige produkter
 - Bruken av energisparende maskiner
 - En praksis som utfører renhold på dagtid, der renholdere arbeider i vanlig kontortid snarere enn å kreve at belysning er på om natten og utenom de tidene som kundens lokaler er åpne
- Oppdeling av kontrakten i partier: Ofte vurderer innkjøpere som er ansvarlige for store eller kompliserte bygninger, om det er fornuftig å tildele en kontrakt i form av separate partier eller i sin helhet. Kontrahentene bør veie for og imot disse to alternativene. Den europeiske lovgivningen anvender "splitt eller forklar-prinsippet", noe som betyr at kontraherende myndigheter kan tildele en kontrakt i form av separate partier og gi en begrunnelse hvis de beslutter å tildele anbudet i sin helhet.
 - Endelig bør innkjøperen ta sine egne kvalitetsstandarder og verdier i betraktning. Særlig er det viktig å kunne informere tilbyderne om eventuelle spesielle kvalitetsstandarder, rekrutteringsretningslinjer eller sosialt ansvar som tilbyder må være på linje med eller i det minste respektere.
 - Først når disse spørsmålene er besvart, vil innkjøperen være i stand til å definere presise krav i sine anbudsinnbydelser til tilbydere.

SPØRRESKJEMA SOM HJELPER INNKJØPERE Å DEFINERE SINE RENHOLDSBEHOV

Krever bygningen min spesiell oppmerksomhet med hensyn til renhold?	
Hvem er det som hovedsakelig bruker bygningen?	
Er det sårbare brukere som krever spesiell oppmerksomhet?	
Hvor ofte er bygningen rammet av besmussning?	
Hvor ofte og i hvilket omfang er det mulig å rengjøre bygningen?	
Er renhold på dagtid mulig?	
Trenger jeg andre tjenester i tillegg til renhold, som f.eks. catering?	
Hvilke av mine kvalitetsstandarder og verdier kan gjenspeiles i renholdstjenesten?	



Det er tilrådelig å ha en gruppe som evaluerer anbud, og som beholder sin sammensetning i hele innkjøpsprosessen. Gruppen må klart formulere rollen til hver av sine deltakere. Det foreslås at det inkluderes forskjellige typer ekspertise som er relevant for anbudet. Innkjøperen må formidle eventuelle endringer i gruppen til tilbyderne.

ORGANISERE EN GOD INNKJØPSPROSESS

Innkjøp er kostbart både for innkjøperen og tilbyderne. Derfor er det viktig å sette opp en god prosess for å sikre den høyeste verdien for renholdstjenesten.

Innkjøperer bør basere seg på renholdsselskapets ekspertise for å legge frem et godt anbud i tillegg til å vurdere, tildele og overvåke kontrakten, eller basere seg på eksterne konsulenter. Ekspertisen til et renholdsselskap kan suppleres med anbudskonsulenter.

Innkjøperen kan konsultere markedet for å undersøke hvilke typer selskaper som eventuelt kunne levere de nødvendige tjenestene. **Markedskonsulteringen** kan bestå i å besøke selskapene, da dette gir et godt inntrykk av selskapets kultur, invitere kontrahenter eller holde et informasjonsmøte.

Etter å ha innhentet all mulig informasjon bør innkjøperen utvikle et sammenhengende og unikt dokument for hvert anbud knyttet til den spesifikke hensikten og formålet med kontrakten. Dette bør omfatte alle relevante kvalifikasjonskriterier.



Det er viktig å huske at innkjøperer fortsatt er ansvarlige for å sikre hygien og rensligheten i sine lokaler. Det er også verd å merke seg at kunden i noen land kan ha delt ansvar for ulovlig praksis anvendt av renholdsselskapet. Vi anbefaler sterkt innkjøperne å kontrollere om dette er tilfellet i deres land.

Det er et antall viktige **elementer som innkjøperen bør ta med i anbudsdocumentet** for å sikre at tilbyderne kan legge inn detaljerte og meningsfulle tilbud. Det er viktig å huske på at renholdsselskapet vil være en verdifull partner som vil arbeide på like fot med innkjøperen.

- Etter at lokalenes art og behov er definert, er det viktig å inkludere dem i detalj i anbudsdocumentet for å sikre at tilbyderne vil kunne forutse omfanget av tjenestene som kreves.
- Det viktigste aspektet er å bestemme hvilken **type kontrakt** som vil passe. Derfor bør anbudsinnbydelsen spesifisere om innkjøperen foretrekker en aktivitetsbasert, resultatbasert eller blandet kontrakt og det antall minimale timer som er nødvendige i henhold til kriteriene definert ovenfor.
- **Kontraktens planlagte varighet:** Anbudsdocumentet må spesifisere for hvor lenge tilbyderne vil bli bedt om å levere sine tjenester.
- Anbudsinnbydelsen bør inkludere **klare kvalitetskrav**. Dette bør omfatte innkjøperens preferanser for de tre aspektene beskrevet nedenfor (personale, administrasjon og infrastruktur).
- Innkjøperen bør spørre tilbyderne **hvordan de har til hensikt å tilfredsstill** disse kravene, slik at de kvalitetsorienterte tilbyderne kan være spesifikke i sitt tilbud.
- Innkjøperen kan ta med i anbudskunngjøringen **studier av tilfeller** som de allerede har hatt erfaring med, eller som kan dukke opp. På denne måten har selskaper med god kvalitet anledning til å vise sin ekspertise, og innkjøperen får anbud som er tilpasset til deres spesifikke omstendigheter.
- Innkjøperen kan også velge å teste tilfellene sammen med en eller flere tilbyderne. På denne måten kan tilbyderne i praksis vise hvordan de planlegger å utføre tjenesten.

Anbudsinndelingen bør skissere i detalj hvordan innkjøperen vil at kontrakten skal administreres.

- **Endring i kontrakt:** innkjøperen bør ta med i sine spesifikasjoner hvordan det kan gjøres endringer i kontrakten (dato, overføring av personale, innkjøp av materialer og ressurser).
- **Kontraktens begynnelse:** innkjøperen kan be om en fullt detaljert iverksettelsesplan for hvordan arbeidet vil bli satt i gang. Emner kan omfatte: innhenting av personale og opplæring av de ansatte i dette nye oppdraget, opplæring av nyansatte på jobben, kundestøtte og innkjøperopplæring, materialer osv.
- **Tilbyders administrasjon av kontrakten:** innkjøperen kan be tilbydereren om å angi hvordan de vil administrere kontrakten. Dette er mulig via målrettede spørsmål, for eksempel "hvilke tiltak vil bli truffet under utførelsen av kontrakten hvis tilbyder ikke holder seg til avtalene i kontrakten?"
- **Innkjøpers administrasjon av kontrakten:** Innkjøperen bør informere tilbyder om hvordan kontrakten vil bli administrert i deres organisasjon (kontrakt punkter, sjekkpunkter og lignende).
- **Overføring av kontrakten til et annet selskap:** Anbudskunngjøringen bør spesifisere hvordan tilbydereren håndterer en eventuell overføring av kontrakten til et annet selskap med hensyn til respekt for sosiale forhold eller overtakelse av renholdspersonale. Under alle omstendigheter må den offentlige innkjøpsprosessen respektere den nasjonale lovgivningen som iverksatte direktiv 2001/23/EU om virksomhetsoverdragelse.



Et renholdsselskap kan være en nyttig partner i utarbeidelsen av effektive anbuds dokumenter, da de kan dele sin ekspertise om aspektene ved renholdsvirksomhet.



Du ser et fullstendig eksempel på et anbuds dokument i trinn 5 av evalueringsveiledningen.

SLIK BEREGNER DU TOTAL KOSTNAD

Før bruk (innkjøpskostnad):

1. Kostnad for å endre kontrahent
 2. Kostnad for å presentere tilbudet
- Løpende driftskostnader:

1. Lønnskostnad, som i de fleste tilfeller er fastsatt av den kollektive avtalen i relasjon til antall timer, så vel som andre regler om helse og sikkerhet, trygde- og pensjonspremier, skattlegging og tilsynskostnader
2. Energiforbruk
3. Forbruk av renholdsmateriell og innkjøp av sanitetsmaterieell for brukere
4. Destruksjonskostnader etter bruk:

1. Kostnad for å avslutte kontrakten
2. Kostnad for å endre kontrahent

BERETNINGER AV PRIS OG KOSTNADER

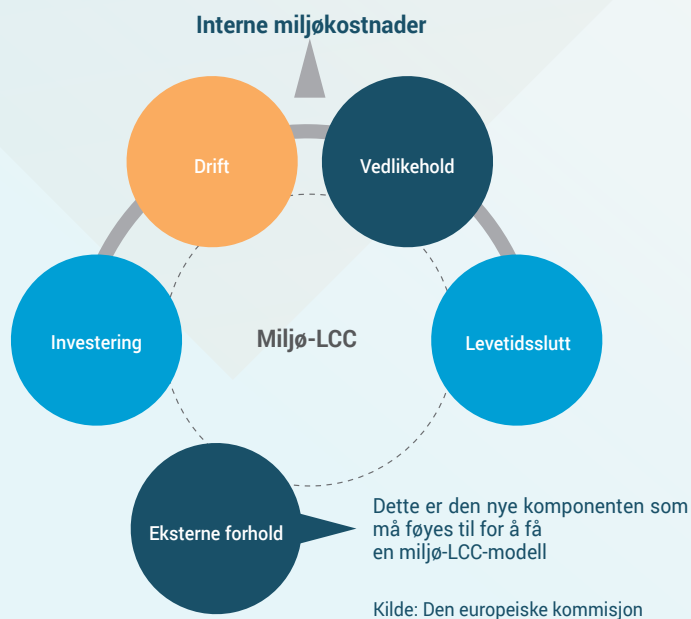
Bruk av laveste pris som eneste tildelingskriterium er ikke lenger tillatt i EUs regler for offentlige innkjøp (artikkel 67). Det økonomisk sett mest fordelaktige tilbudet er nå regelen for å tildele offentlige kontrakter⁷ (artikkel 67). Vi anbefaler at denne tilnærmingen også brukes i private anbudskonkurranser.

Tildeling av anbud etter pris: i dette tilfellet blir anbud kun evaluert på grunnlag av den samlede prisen inklusive slike kriterier som timesatser og enhetspriser. Dette er ikke lenger mulig, da innkjøperne i henhold til det nye direktivet må bruke kriterier for kostnadsberegning basert på levetid (artikkel 68). Kostnadsberegning basert på levetid (LCC) er et verktøy som evaluerer kostnadene for et aktivum i hele dets levetid.

I europeisk rett betyr dette at kostnadene kan beregnes på grunnlag av hele levetiden til utstyret, tjenestene eller arbeidene, og ikke bare på grunnlag av innkjøpsprisen (artikkel 68). Anbud evalueres på grunnlag av kostnadene før, under og etter bruksperioden.

Hovedforskjellen på total kostnad og levetidskostnad er at du med sistnevnte også kan ta med ytre forhold, for eksempel både for miljøet, som å satse på miljøvennlige renholdsprodukter, minimalisering av fremtidige vedlikeholdskostnader og/eller ta i betraktning den positive virkningen på innkjøpers profil fordi denne har eksepsjonelt rene lokaler.

Tildele anbud basert på total kostnad: I henhold til denne modellen evalueres anbud på grunnlag av totale kostnader i bruksperioden, inklusive innkjøpskostnader og kostnader knyttet til bruken av tjenestene. Dette omfatter innkjøpspris, løpende kostnader og driftskostnader, energiforbruk og avhendingsutgifter.



Trinn 2.4 av evalueringsveiledningen vil hjelpe deg å finne den riktige balansen mellom pris og teknisk dyktighet i en anbud

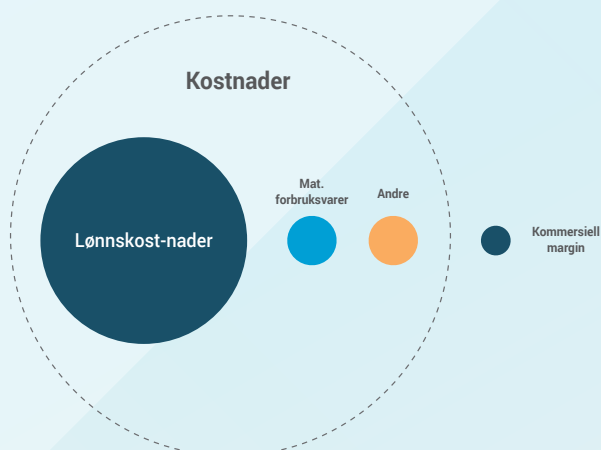
⁷ Dette er tildelingskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 67

RENHOLDSPERSONALE

Dette avsnittet analyserer en rekke kriterier som ville tillate innkjøpere å vurdere om en kontrahents personale svarer til forventningene. Disse brukes senere i evalueringstabellen.

Renholdspersonalet er en viktig del av tjenestens kvalitet, da det utfører oppgavene forventet av innkjøperen. Det er med personalets flid, ferdigheter og erfaring at den daglige utførelsen av tjenesten står og faller.

Derfor må både innkjøpere og tilbydere ha en ansvarlig personalpolitikk. Tilbydere kan beskrive denne politikken med et eller flere tilfellestudier⁸ i anbudsdokumentene og/eller med nøkkeltall til støtte for politikken. For å få gode tjenester kan innkjøpere også stille krav til kontrahenten (som f.eks. ansvar for betaling og premier, opplæring av personale, tjenestens kontinuitet, gjeldende rett og kollektive avtaler).



RENHOLDSPERSONALET'S ERFARING OG FERDIGHETER

Det er viktig for alle innkjøpere, og særlig for dem som har ansvaret for svært spesialiserte lokaliteter, å betro renholdstjenesten til erfarent personale.

Det er to typer erfaring en innkjøper bør se etter: **Erfaring i renholdsbransjen og erfaring som er relevant for den spesifikke aktiviteten** som de gjerne ville engasjere kontrahenten til⁹.

For å sikre at personalet tilordnet lokalene er skikket, kan innkjøpere vurdere følgende når de utarbeider anbudsinnbydelsen¹⁰:

- Informasjonen om personalet lar seg innhente. Dette kan gjøres ved å be om tillatelse til å innhente informasjon om individuelle opplæringsdokumenter for å få tilgang både til både personalets generelle renholdserfaring sammen med dets aktivitetsrelevante erfaring. På denne måten vil innkjøperen kunne finne et selskap som er i stand til å levere kvalitetstjenester samtidig som det naturligvis respekterer arbeidsretten.
- recognised to improve staff's motivation and consequently the service to the buyer.

- Når det gjelder svært spesialiserte lokaliteter, som f.eks. sykehus, kan innkjøpere be om tillatelse til å innhente bevis fra tilbyder på at de har gitt personalet passende opplæring i arbeid i lokaler som deres, og at personalet har fått relevant og (hvis tilgjengelig) godkjent opplæring.
- At tilbyderne kan vise frem en metodikk for å rekruttere skikket personale og gi dem tilstrekkelig opplæring i tilfelle utskifting av personale eller økninger i personalantallet krevet av innkjøper.
- At informasjon om nivået på turnover av personell er tilgjengelig, da det kan gi en indikasjon på tilbyders stabilitet og kvaliteten på arbeidsmiljøet. Det vil derfor tillate innkjøperen å evaluere om det erfarne personalet for en stor del vil bli værende hos tilbyder så lenge kontrakten varer.

FERDIGHETER OG KOMPETANSER: OPPLÆRING AV RENHOLDSPERSONALE

Opplæring er en fordel for effektiviteten og grundigheten til renholdspersonalet. Dessuten kan det trenge opplært personale for svært spesialiserte lokaler. Hvis de vil velge en kvalitetstjeneste, kan innkjøpere gjøre følgende for å kunne vurdere om det tilordnede personalet har den opplæringen de krever¹¹:

- Be om opplysninger om **grunnopplæringen** (internt eller eksternt) som tilbyderne gir sitt personale. Dette vil tillate innkjøperen å velge et selskap med en opplæringskultur som ville tiltrekke og beholde ansatte ved å sikre at deres ferdigheter og kvalifikasjoner holdes oppdatert.
- Nevn spesifikt i innbydelsene til forslag eventuell **ekstra opplæring** som måtte være nødvendig for at lokalene kan overlates til personalet. Dette kan omfatte ikke bare **teknisk eller aktivitetsspesifikk opplæring**, men også det ergonomiske, krav til helse og sikkerhet eller landets språk.
- Be om bevis på at det vil finne sted **gjentatt opplæring** av gamle og nye ansatte i hele kontraktperioden. Dette må ikke begrenses til obligatorisk opplæring i helse og sikkerhet, men kan omfatte faglig utvikling som en av dem nevnt ovenfor. Derfor vil personalet tilordnet kontrakten få opplæring i all ny utvikling, som f.eks. endringer i renholdsproduktene som brukes, eller i lovgivningen som er relevant for helse og sikkerhet.
- Spør om opplæringen er sertifisert av et nasjonalt eller internasjonalt godkjent opplæringsinstitutt.
- Spør om **opplæringen som gis, er knyttet til karriereplanen** til personalet som gjennomgår den. Der er anerkjent at en slik struktur gir personalet bedre motivasjon og følgelig innkjøperen bedre tjenester.

⁸ Dette er kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

⁹ Begge disse kriteriene er kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

¹⁰ Disse kriteriene er kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

¹¹ Disse kriteriene kan brukes som kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

KARRIEREMULIGHETER

Det er alminnelig kjent at tilgjengeligheten av karrieremuligheter bidrar til at det blir lettere å holde på kompetent personale. Særlig gitt veksten i at renholdsforetakene fungerer som facility management-selskaper som tilbyr ytterligere tjenester, som f.eks. sikkerhet, catering og resepsjonstjenester, bør personalet ha muligheten til å satse på å lære nye ferdigheter og å bli involvert i forskjellige oppgaver.

Derfor har Facility Services-selskaper som enten tilbyr et bredt utvalg av tjenester eller kan betjene forskjellige typer lokaler, muligheten til å gi sitt personale karrieremuligheter for å sikre at de vil investere i sin karriereutvikling.

Innkjøperne kan spørre tilbyderne om hvilke karrierer og opplæringstiltak de har på plass for å beholde og motivere sine ansatte, sammen med bevis for en politikk med like muligheter. Dessuten kan de som nevnt ovenfor spørre om hvordan opplæring og karriereutvikling er knyttet sammen.

Endelig kan innkjøpere be om informasjon om det finnes ytterligere prestasjonsrelaterte belønningsstrukturer, personalgradering og vurderingssystemer.

SELEKSJON, REKRUTTERING OG KRITISK GJENNOMGANG

Ofte er påliteligheten, grundigheten og effektiviteten til potensielt personale lagt inn i kontrahentens seleksjon og rekruttering. Innkjøpere kan be om følgende informasjon fra tilbyderne for å velge de kvalitetsorienterte:

- Om og hvordan rekrutteringsprosedyren omfatter prinsippene om respekt for de nasjonale juridiske forpliktelser til like muligheter. I tilfelle en innkjøper anvender en spesifikk politikk for like muligheter, bør de kreve tilstrekkelig informasjon fra kontrahenten for å kunne sammenligne sine standarder med tilbyderens.
- Om tilbyderne kontrollerer personaletsandel i ansettelsesforholdet. For særlig følsomme steder, som f.eks. fengsler, kan det være nødvendig at innkjøperen gjør en kritisk gjennomgang.
- Om de iverksetter retningslinjer eller kodekser for etisk rekruttering.

Videre anbefales systematisk kritisk gjennomgang eller kontroller for å sikre at kontrahenten fortsetter å anvende de avtalte rekrutteringsretningslinjene også etter at de har fått tildelt kontrakten.

ANSETTELSESVILKÅR OG HELSE OG SIKKERHET FOR ARBEIDERE PÅ ARBEIDSPLASSEN

Velregulerte arbeidsforhold, informasjon og konsultasjon mellom arbeidstakere og ansatte reduserer ikke bare potensielle tvister, men også fare for helse og sikkerhet, noe som er enda viktigere. Videre har rettfærdige og klare belønningsstrukturer en positiv virkning på evnen til å holde på erfarent personale, deres motivasjon og arbeids glede, og derfor kvaliteten på deres prestasjoner.

For å velge leverandører av god kvalitet bør innkjøpere be tilbyderne om bevis på at de oppfyller de juridisk bindende ansettelsesvilkårene, og spørre om de har på plass eventuelle ytterligere fordelaktige systemer for sitt personale. Særlig kan de be om bevis fra tilbyderne på:

- Om **lønnsnivået** respekterer eventuelle kollektive avtaler, så vel som tverrsektoravtaler eller andre referansetekster.
- Hvordan de sikrer at **arbeidsforholdene er i samsvar med nasjonal rett og/eller kollektive avtaler**. Der det ikke finnes noen kollektive avtaler, bør vaktlistepaner gir informasjon om arbeidstid og skiftenes lengde. Dette er viktig, da for lang arbeidstid kan føre til ulykker og påvirke ytelsen.
- Om de respekterer den nasjonale og europeiske lovgivningen for ansattes representasjon, idet en slik lovgivning regulerer europeiske bedriftsråd.
- Om selskapet prinsipielt respekterer rettighetene til sosiale representanter.
- Hvordan de forvalter **forholdene mellom personale og arbeidsgiver**. For eksempel kan det opprettes kommunikasjonskanaler via et bedriftsråd – der opprettingen av et slikt organ kreves av lovgivningen – eller via en annen struktur som gjør det mulig med dialog.
- Hvordan de vil sikre anvendelsen av **retningslinjer og prosedyrer for helse og sikkerhet** for personalet som arbeider i innkjøperens lokaler. Disse skulle rette seg etter europeiske rammeforordninger og nasjonal lovgivning¹². Innenfor denne rammen kan innkjøpere be om en **plan for helse og sikkerhet eller vandel**. Disse kan tyde på at et selskap ser på sitt personale som sitt viktigste aktivum. Slike selskaper vil sannsynligvis tilby et arbeidsmiljø med bedre kvalitet og bør derfor ha lavere fravær og et mer motivert personale.
- Om de kan tilby **renhold på dagtid**, da det er påvist at dette forbedrer dynamikken i forholdet mellom tilbyder og innkjøper og reduserer energiforbruket.



Arbeidslivspartene har utviklet verktøyet Online Interactive Risk Assessment (OIRA) (Direktekoblet interaktiv risikovurdering) spesifikt for renholdsbransjen som tillater brukeren å foreta en vurdering av helse og sikkerhet på arbeidsplassene.



Du kan se et eksempel på hvordan disse prisnippene anvendes i trinn 2 i evalueringsveiledningen.

¹² På EUs OSHA-nettside finner du flere opplysninger om EUs rammeregler for yrkeshelse og sikkerhet, i tillegg til en rekke veiledningsdokumenter, inklusive OIRA-verktøyet

RENHOLDSPERSONALE	
Erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • Erfaring i bransjen • Aktivitetsspesifikk erfaring • Turnover av personell og fravær
Ferdigheter og kompetanser	<ul style="list-style-type: none"> • Grunnleggende opplæring • Ytterligere opplæring og kvalifikasjoner • Aktivitetsspesifikk opplæring • Gjentatt opplæring • Andre ferdigheter • Karrieremuligheter
Seleksjon og rekruttering	<ul style="list-style-type: none"> • Metodikk for rekruttering og seleksjon omfatter metodikker for like muligheter
Ansettelsesvilkår og helse og sikkerhet	<ul style="list-style-type: none"> • Lønns- og trygdenivåer • Relasjoner mellom personale og arbeidsgiver • Arbeidsforhold • Bestemmelser om helse og sikkerhet respekterer og retter seg etter EU-rett og nasjonal lovgivning • Arbeidsmønstre, som f.eks. renhold på dagtid
Andre kriterier som skal defineres av kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Det må gis en begrunnelse for disse kriteriene • De må holde seg innenfor rammen for relevant europeisk og nasjonal lovgivning

KONTRAKTFORVALTNING OG DRIFTSPLANLEGGING

Dette avsnittet gjennomgår de viktigste aspektene som er relevante for å velge et renholdsselskap som med sin administrasjon og operative planlegging bidrar til å gi den høyeste verdien for renholdstjenesten.

Kompetansen og organisasjonen til den eksterne kontraktledergruppen er svært viktig.



Det er ledergruppen som minimaliserer innkjøperens tilsynsrolle.

Derfor vil innkjøperen med et selskap av god kvalitet som renholdspartner kunne føle seg trygg på følgende¹³:

- Ledergruppens **ferdigheter**, og særlig at medlemmer av gruppen har den **spesifikke kunnskapen og erfaringen som er relevant for kravene til den særskilte renholdstjenesten**.
- **Tilordningen av ansvar** mellom innkjøperen og ledergruppen så vel som mellom medlemmene av ledergruppen.
- **Forventet reaksjonstid og reservekapasitet**.



Det anbefales at tilbyderne tilbyr en midlertidig driftsplan.

Disse kriteriene kan sammenfattes i anbuds dokumentet fra innkjøpers side og gjenspeiles i den midlertidige driftsplanen som tilbyderne tilbyr.

LEDERGRUPPENS OG KONTRAKTSJEFENS FERDIGHETER

Gode tilbydere vil være i stand til å gi opplysninger i den midlertidige driftsplanen om **ferdighetene** og erfaringen til hvert medlem av ledergruppen. De bør også kunne forklare **strukturen og organisasjonen** til ledergruppen, og klargjøre ansvaret til hver enkelt person eller enhet innenfor rammen av kontrakten¹⁴.

Som grensesnitt mellom innkjøperen og tilbyderen vil kontraktsjefen sannsynligvis spille den viktigste rollen i utføringen av kontrakten. Det er derfor avgjørende at kjøperne velger et selskap som kan tilby dem en kontraktsjef med den kompetansen og kapasiteten som er nødvendig for deres lokaler og behov."



Det er avgjørende at tilbyderne definerer en kontraktsjef.

For dette bør innkjøperen som ønsker å få god kvalitet, sikre at renholdsselskapet kan gi detaljerte opplysninger om identiteten, ferdighetene og erfaringen til kontraktsjefen. I visse tilfeller **kan detaljert kontraktspesifikk kunnskap være nødvendig for å redusere innføringsperioden**, klager eller risiko for helse og hygiene. I disse tilfellene er det tilrådelig at innkjøperne ber om en kontraktsjef som kan vise til grundig forståelse av innkjøperens behov.

¹³ Disse kriteriene er kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

¹⁴ Disse kriteriene er kvalifikasjonskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 58

Det er også viktig at tilbyderen definerer i hvor stor grad kontraktsjefen er **tilgjengelig** for saker knyttet til den spesifikke kontrakten.

Tilbyderen bør dessuten forklare hvordan det sikres at kontraktsjefen kan kontaktes i **et gitt tidsrom med rask reaksjon**, og at han/hun har kapasitet til å ta **effektive grep** innenfor en klar ansvarskjede.

DRIFTSPLANLEGGING

Driftsplanen vil definere hva innkjøperen og tilbyderen forventer og forstår fra ledergruppen og fra kontraktsjefen.

Den kan for eksempel omfatte standardene for hvor raskt en innkjøpers forespørsler blir håndtert, og hvem som har det endelige ansvar. Når det gjelder arbeidssteder som krever mer spesialiserte renholdsferdigheter, eller der det legges vekt på at tjenesten fungerer umiddelbart og smertefritt, kan det være nødvendig med kontraktsesifikk erfaring.

Det er tilrådelig at den midlertidige driftsplanen omfatter følgende for å få kvalitetstjenester:

- En foreslått **metodikk for driftsplanlegging** i henhold til behovene til de aktuelle lokalene med særlig oppmerksomhet på **vaktlistemetodikk**. Ideelt sett, og der det er mulig, vil dette ta i betraktning antall timer som kreves for å gi personalet en anstendig lønn, og det vil ta hensyn til det antall timer med renhold som kreves for å utføre det nødvendige arbeidet med en høy standard og å sikre at behovene for helse og sikkerhet for personalet blir respektert.
- Forslag om hvordan innkjøperens forventninger tilfredsstilles med hensyn til standarder for tjenestelevering og de **spesielle kravene** som stilles av bygningens art og bruk
- Bevis på at kontrahenten har tilstrekkelig organisatorisk kapasitet **med hensyn til levering**, inklusive kvalifiserte og erfarne mannskaper for å sikre at utstyr og medlemmer av personalet kan erstattes eller støttes på kort varsel (**reservekapasitet**).
- Bevis på at kontrahenten har på plass – eller kan stille på bena – prosedyrer for en **rask og smertefri oppstart** og drift av kontrakten.
- Bevis på at kontrahenten vil være i stand til å **reagere på eventuelle ytterligere henvendelser** fra innkjøperen, som f.eks. renhold etter en stor begivenhet eller seremoni.
- Garanterer at eventuelle **generelle og innkjøperspesifikke prosedyrer** avtalt med innkjøperen vil bli respektert, og de vil bli rådspurt på forhånd om eventuelle endringer.
- Konkrete **kommunikasjonsprosedyrer** med hensyn til kontrakten, lokalene og innkjøperen samt frekvensen og kommunikasjonsmidlene (f.eks. om det er behov for møter).
- Konkret **rapporteringsmetodikk** om aktivitetene og resultatene av renholdsprosjektet.



Driftsplanen lagt frem av tilbydere kan fungere som grunnlag for kontraktmessig avtalte leveringsnivåer.

Videre bør driftsplanen ha bevis for at kontraktsjefen kan overvåke utføringen av kontrakten på regelmessig basis og på bestemte tidspunkter/datoer.

For dette formålet bør den midlertidige driftsplanen skissere en omfattende rapporteringsstruktur som tar sikte på at rapporteringen:

- is actually conducted
- faktisk blir utført
- respekterer en definert tidsramme
- gir svar på relevante spørsmål
- er objektiv
- er grundigere enn en administrativ oppgave
- er tilpasset innkjøperens forventninger
- sammenligner og analyserer resultater
- viser til renholdskrav



Generelt sett tar de kontraktrelaterte forhandlingene sikte på å få en klar avtale om kvalitetsstandarder, og definere et klart system for kvalitetsinspeksjon

STØTTETJENESTER

Effektive støttetjenester bidrar til å sikre smertefri drift av kontrakten. De omfatter for eksempel den daglige administrasjonen av kontrakten, fakturering og administrasjon av menneskelige ressurser. Derfor bør de inkluderes i den midlertidige driftsplanen.

KVALITETSNIVÅ/SIKRING

Det er viktig at både innkjøperen og kontrahenten er klare på hvilke kvalitetsstandarder det skal oppnås, og hvordan disse skal garanteres for å sikre en stabil og tilfredsstillende kontrakt. Klarhet kan oppnås ved å bruke standarder som f.eks. eksisterende europeiske standarder¹⁵.

Innkjøperen bør først ta i betraktning sine egne kvalitetsstandarder når de utarbeider kravene til en renholdskontrahent. Dessuten bør de gjøre sine kvalitetsstandarder tilgjengelige for tilbydere.

For det andre er det viktig å definere hva "kvalitet" står for i forbindelse med en bestemt renholdskontrakt¹⁶. Den avtalte **kvaliteten vil være resultatet av objektive og subjektive kriterier og forventninger**.

Objektive kvalitetsaspekter måles generelt sett med henvisning til etablerte tjenesteaktiviteter eller resultater. Dette tillater at det kan utføres kvalitetssikring og overvåkingsprosedyrer som kan sammenlignes med kontrakten, dokumenteres og reproduseres.

¹⁵ Et godt eksempel er den europeiske standarden som gir grunnleggende krav og anbefalinger for kvalitetsmålingssystemer for utføring av renhold (EN 13549). Dessuten kan innkjøperen også bruke bestemmelser i sektorspesifikke standarder i samsvar med sine lokaler

¹⁶ Dette er tildelingskriterier i EUs direktiv om offentlige innkjøp, artikkel 67

Den objektive kvaliteten på renholdstjenester er basert på evalueringer som takket være presise og begrensede definisjoner gir et representativt bilde av renslighetsforhold. Dersom kvalitetsmålingen er resultatorientert, kan man vurdere maksimale støvnivåer, hygienenormer eller sklisikkerhetskoeffisient, da disse kan måles objektivt ved hjelp av måleverkøy konstruert for dette formålet. Dessuten kan man også vurdere om de avtalte aktivitetene blir respektert i en aktivitetsbasert kontrakt, som f.eks. hvor ofte renholdet finner sted.

Den subjektive kvaliteten til levering av tjenester er et uttrykk for det generelle inntrykket, for eksempel målt via brukerundersøkelser. Ved å gjenta sammenlignbare brukerundersøkelser, kan en vurdere graden av brukertilfredshet.

KVALITETSINSPEKSJONER

Kvalitetssystemer er basert både på objektive og subjektive vurderinger, som beskrevet ovenfor, med bruk av forskjellige verktøy for å sikre at kvalitetsnivåer opprettholdes. Inspeksjoner tilbyr en strukturert mekanisme for å garantere det avtalte kvalitetsnivået og for å hindre eventuelle mangler.

Derfor er det tilrådelig at innbydelsen til forslag omfatter følgende:

- **Hypigheten** av interne og eksterne inspeksjoner
- **Allokeringen av ansvar** for å utføre inspeksjoner i ledergruppen
- At **inspeksjonsmetoder**, for eksempel interne inspeksjoner, generelt sett utføres ved hjelp av spesielt utformede diagrammer, som i sin tur bør være knyttet til kravene i kontrakten
- Systemer for å korrigere eventuelle synkende avvik i kvalitetsstandardene så raskt som mulig og å fremme **kvalitetsforbedring**.
- **Hypigheten og metodene for å evaluere inspeksjonsresultatene**, for å vurdere om innkjøp eller investeringer i verktøy, maskineri og renholdsprodukter er nødvendige for å overholde de påkrevde kvalitetsstandardene
- **Dokumentasjon av kvalitet**, for eksempel ved bruk av bevis for inspeksjonsresultatene
- Instruksjonene som ledergruppen bør ha for å utføre kvalitetssikringsinspeksjoner.

Innkjøpere kan be tilbydere om godkjent sertifisering for kvalitetssikring hvis de mener det er relevant.

TABELL 1: KVALITETSKRITERIER RELATERT TIL KONTRAKTFORVALTNING OG DRIFT

KONTRAKTFORVALTNING OG DRIFT	
Ledergruppen / kontraktssjef	<ul style="list-style-type: none"> • Kontraktssjefens og ledergruppens struktur, organisasjon og ferdigheter • Kontraktssjefens og ledergruppens kontraktspesifikke kunnskap • Tilgjengelighet • Reaksjonstid <ul style="list-style-type: none"> • Rask intervensjon
Driftsplanlegging	<ul style="list-style-type: none"> • Metodikk for driftsplanlegging og vaktlist • Oppstart av renholdsprosessen • Leveringsvilkår • Reservekapasitet • Generelle og innkjøperpesifikke prosedyrer • Rapportering <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikasjon relatert til sted og kunde • Reaksjon på innkjøpers spesielle krav • Reaksjon på innkjøpers tilleggsanmodninger
Kundestøtte	<ul style="list-style-type: none"> • Kundestøtte i administrasjon, fakturering, forvaltning av menneskelige ressurser
Kvalitetssikring og inspeksjoner	<ul style="list-style-type: none"> • Hypighet av kontroller • Allokering av ansvar • Dokumentering av kvalitet • Systemer for å korrigere synkende kvalitetsfaktorer • System for kvalitetsforbedring • Hvordan og hvor ofte innkjøperen evaluerer oppfyllelsen av kontrakten
Andre kriterier som skal defineres av kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Det må gis en begrunnelse for disse kriteriene • De må holde seg innenfor rammen for relevant europeisk og nasjonal lovgivning

KONTRAKTINFRASTRUKTUR

UTSTYR

Renholdsutstyr viser til forskjellige maskiner og verktøy brukt til renhold av f.eks. mopper, automatiske innretninger og støvsugere.

For å sikre gode kvalitetstjenester er det tilrådelig at kontrakten forutser at:

- **Alt renholdsutstyr** som skal brukes, passer til lokaliteten og flaten det skal brukes på
- Dersom det kreves spesielt utstyr, må kontrakten fastslå om selskapet har tilgang til dette utstyret, eller om det skal kjøpes inn særskilt for kontrakten
- Det skal foretas opplæring i sikker bruk og vedlikehold av utstyret. Dette er avgjørende for å beskytte sikkerheten både til personen som bruker det, og området der det brukes
- Kontrahenten kan gjøre tilgjengelig **passende uniformer og sikkerhetsutstyr** slik det kreves i bruk av forskjellig renholdsutstyr og produkter
- Kontrahenten er i stand til å sikre **riktig vedlikehold av utstyret og materialene**



Uttrykket "kontraktinfrastruktur" brukes her for å vise til utstyr og produkter som skal brukes for å oppfylle kontrakten.

PRODUKTER

Kontrakten bør omtale renholdsproduktene som skal brukes. Det er tilrådelig at tilbydere demonstrerer for innkjøperen at de er i stand til å levere:

- En rekke renholdsmetoder for å behandle diverse overflater i samsvar med rettslige krav og kvalitetskrav
- Forskjellige typer renholdsprodukter i samsvar med lokalenes behov og overflater
- Opplæring av personalet for anvendelse av forskjellige produkter
- Bevis på at produktene som skal brukes, er i samsvar med de rettslig bindende kravene til helse, sikkerhet og miljø, så vel som til andre kvalitetsbaserte krav fra innkjøper



Innkjøperen bør vurdere å bruke miljøvennlige renholdsprodukter for å fremme bærbarhet og energieffektivitet. Dette kan for eksempel oppnås ved å bruke LCC til å definere kostnadene for renholdstjenestene.

TABELL 1: KVALITETSKRITERIER RELATERT TIL KONTRAKTFORVALTNING OG DRIFT

KONTRAKTINFRASTRUKTUR	
Utstyr	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre vedlikeholdet og riktig bruk av renholdsmaskiner og materialer • Renholdsutstyr og metoder tilpasset til bygningens egenskaper • Uniformer og sikkerhetsutstyr • Spesifikk opplæring for sikkerhetsformål
Produkter	<ul style="list-style-type: none"> • Brukte renholdsmetoder • Brukte renholdsprodukter • Hensyn til miljø, helse og hygiene

AVSNITT 4: EVALUERINGSVEILEDNINGER OG INTERAKTIVT VERKTØY

Dette avsnittet omfatter et brukervennlig verktøy beregnet på å bistå innkjøpere med å definere deres behov for renholdstjenester. Verktøyet inneholder et lettanvendelig rammeverk for å tildele verdier/poengsummer til forskjellige kriterier av betydning for innkjøperen. Det tar sikte på å gi innkjøpere en maksimal frihetsgrad ved definisjon av kvalitetskriteriene som er særlig relevante for dem og for de private renholdstjenestene som skal utføres.

Som beskrevet i avsnitt 3 i denne veiledningen bør alle anbudskunngjøringene følge en tretrinnsprosess, der anbud vurderes i henhold til spesifiserte kriterier for eksklusjon, seleksjon og tildeling. Kriterier for eksklusjon og seleksjon er kun laget for å eliminere selskaper fra anbudsprosessen som:

- Ikke har tilfredsstillt sine lovfestede krav i forbindelse med betaling av skatt eller trygd, og ikke betraktes som økonomisk stabile

- Ikke tilfredsstillt kvalifikasjonskriteriene etter deres størrelse eller ekspertise og i tilknytning til deres evne til å levere en kvalitetstjeneste – særlig med hensyn til personale, tekniske kapasitet og faglig kompetanse samt nyskaping

Endelig foreslår vi at det er mulig å tildele en kontrakt i henhold til den høyeste verdien ved å gå frem på følgende måte.

1 Bruk **MEAT-kriteriene** og kvalitetskriteriene fastsatt i lovgivningen, og unngå å bruke prisen som viktigste indikator for innkjøp. I vår sektor har kjøp basert på priselementet ofte en betydelig innvirkning på arbeidsforholdene og den sosiale velværen til renholdspersonalet, og det kan føre til manglende sikring av deres helse og sikkerhet. Dessuten skaper det urettferdig konkurranse mellom selskaper som dermed ikke klarer å sikre seg kvalitetstjenester.

2 Sikre respekten for **arbeidsrett** og sosiale standarder. de er sentrale i en arbeidsintensiv sektor, som f.eks. sektoren for renholdstjenester.

3 Forkast **unormalt lave anbud** da de fører til urettferdig konkurranse mellom renholdsselskaper, dårlige arbeidsforhold for ansatte og mulig sosial dumping.

4 Unngå **elektroniske auksjoner** når du anskaffer renholdstjenester. Mens de nye reglene tillater at de brukes, anbefaler arbeidslivspartene at de unngås, da de er laget for å presse prisene ned og ikke bidrar til innkjøp av renholdstjenester av god kvalitet.

5 Et alternativ når du inngår kontrakter kan være muligheten for at kostnadselementet er basert på en **fast pris**, mens tilbyderne bare konkurrerer med hverandre om kvalitetselementene. Arbeidslivspartene erkjenner at dette kan være et alternativ, men ikke den vanlige måten å anskaffe renholdstjenester på.

6 Hvis din nasjonale lovgivning åpner for det, må du bruke avvisningskriterier som tillater deg å avvise tilbud som ikke er i samsvar med forpliktelser i sosial- eller arbeidsretten.

TRINN 1 – VALG AV SELSKAPER FOR Å FÅ EN KVALITETSTJENESTE

Innkjøpere anbefales å bruke følgende kriterier for å velge forslag om mest lønnsom løsning:

- **Økonomisk og finansiell status og skikkethet til å drive med den faglige aktiviteten:** Dette kriteriet kan tilfredsstilles hvis selskapet legger frem bevis på registrering i de relevante fagregistrene, godkjenning til å utføre renholdstjenester i det aktuelle medlemslandet, samt bevis på en viss årlig minsteomsättning og informasjon om årsregnskapene.



Du finner flere opplysninger under avsnitt 2 – seleksjonskriterier.

- **Teknisk kapasitet:** Dette kriteriet viser til selskapets kontraktforvaltning og driftsplanleggingskapasitet, som f.eks. ledergruppens erfaring, driftsplanleggingsmetodikken, støttetjenester og kvalitetsinspeksjoner.



Du finner flere opplysninger i avsnitt 3 – kontraktforvaltning og driftsplanlegging.

- **Faglig kompetanse (renholdspersonale):** Dette kriteriet viser for det meste til renholdspersonalet, så vel som til metodene som selskapet har for å sikre et godt arbeidsmiljø, som f.eks. seleksjon, rekruttering, opplæring og vilkår for helse og sikkerhet.

Seleksjonsprosedyren bør være klart angitt i anbudskunngjøringen.

POENGBEREGNING FOR TRINN 1

For seleksjonsfasen kan innkjøpere:

- Enten definere et maksimalt antall tilbydere som de ønsker å selektere, og tilkjenne kontrakten til den som får høyest poengsum;
- Eller definere en minstepoengsum tilbyderen må få (eventuelt i hver av de tre kriteriene oppgitt ovenfor) for å bli valgt ut.

EXAMPLE

innkjøperen definerer **60 poeng generelt for kvalifikasjonskriteriene** og allokterer så:

- 18 poeng til kategorien økonomisk og finansiell status og skikkethet til å drive med den faglige aktiviteten
- 18 poeng til teknisk kapasitet
- 24 poeng til faglig kompetanse, som innkjøpere definerer i følgende tabell.



Seleksjonsprosedyren bør være klart angitt i anbudskunngjøringen.

Denne tabellen representerer et eksempel på allokering av poeng for faglig kompetanse i henhold til de forskjellige kriteriene som er relevante for personale og dets arbeidsforhold, som illustrert i avsnitt 3.

KRITERIUM	POENG	PRIORITERINGER
ERFARING		
Erfaring i bransjen	3	Det er avgjørende at renholdere har erfaring i bransjen for å sikre en problemfri oppstart- eller overtakelsesperiode
Aktivitetsspesifikk erfaring	2	Det er nødvendig med en viss aktivitetsspesifikk erfaring, da renholdsmiljøet krever spesialistferdigheter
Turnover av personell og fravær	1	Det må foreligge tilfredsstillende informasjon om turnover av personell og fraværsnivåer
FERDIGHETER OG KOMPETANSER		
Grunnleggende opplæring	4	Renholdere må få opplæring for å sikre at tjenestens kvalitet er garantert
Aktivitetsspesifikk opplæring	1	Nøkkelpersonale må ha fått aktivitetsspesifikk opplæring for å sikre at de er oppmerksomme på problemene som renholdsmiljøet byr på
Gjentatt opplæring	2	Kontrakten krever bruk av ferdigheter som hele tiden blir bedre. Det må gis regelmessig opplæring for å sikre at ferdigheter er oppdatert
REKRUTTERING, SELEKSJON OG KRITISK GJENNOMGANG		
Rekruttering og seleksjon	2	Det knytter seg stor betydning til seleksjon av kvalitetspersonale
ANSETTELSESVILKÅR OG HELSE OG SIKKERHET		
Lønns- og trygdenivåer	2	Tilfredsstillende lønns- og trygdenivåer gjør det lettere å holde på dyktig personale og styrke motivasjonen. I dette henseende kan du finne objektive mål enten i lovgivningen, i kollektive avtaler eller i en annen referansetekst som er i kraft der kontrakten skal utføres
Relasjoner mellom personale og arbeidsgiver	2	Det er anerkjent at et godt klima i selskapet forbedrer arbeidsmiljøet og derfor de ansattes motivasjon og produktivitet. Som en indikator kan selskaper bli spurt om hvor mange arbeidsdager gikk tapt året før på grunn av streiker eller andre former for arbeidskonflikt
Arbeidsforhold	2	Tilfredsstillende arbeidsforhold gjør det lettere å holde på dyktig personale og styrke motivasjonen. I dette henseende kan du finne objektive mål enten i lovgivningen, i kollektive avtaler eller i en annen referansetekst som er i kraft der kontrakten skal utføres
Helse og sikkerhet	2	En plan for yrke, helse og sikkerhet fører til færre ulykker og lavere fraværsnivåer
Arbeidsmønstre, inklusive renhold på dagtid	1	For eksempel vil en satsing på renhold på dagtid være fordelaktig for balansen mellom arbeid og fritid og arbeidernes helse og sikkerhet
Andre kriterier	0	Ingen andre kriterier er relevante
TOTALT	24	

TRINN 2 – ORDNE DEN RELATIVE BETYDNINGEN AV PRIS

Etter å ha gått videre fra seleksjons- til tildelingskriteriene kan vi fastslå prisens relative betydning. For dette formål er følgende formel brukt for å komme frem til den generelle tildelingspoengsummen:



Tilbudets poeng = teknisk poeng + prispoeng

Det er opp til innkjøperne å fastsette sine egne prioriteringer for hvor stor vekt den tekniske poengsummen og prispoengsummen skal ha.



Arbeidslivspartene anbefaler at prisen ikke får større vekt enn betydningen av kvalitet i innkjøpernes vurderinger.

For eksempel kan allokering av et antall poeng av 100 skape en balanse mellom kvalitet og pris på følgende vis:

TEKNISKE POENG	PRISPOENG	PRIORITERING AV TEKNISK DYKTIGHET OG PRIS
50	50	Kvalitet og pris er like viktige
60	40	Kvalitet er viktigere enn pris, men pris er fortsatt en viktig faktor
80	20	Kvalitet er av overordnet betydning, pris er et sekundært hensyn
40	60	Pris er viktigst, men kvalitet er fortsatt en viktig faktor
20	80	Pris er viktigst, kvalitet er et sekundært hensyn



Du kan lese flere opplysninger om de forskjellige metodikkene for å vurdere prisens betydning under avsnitt 3 - beregninger av pris og kostnad.

TRINN 3 – MÅLE BETYDNINGEN KNYTTET TIL FORSKJELLIGE KATEGORIER AV KRITEIRER FOR TEKNISK DYKTIGHET I FORHOLD TIL OPPGAVENE SOM SKAL UTFØRES

Dette trinnet tillater innkjøperne å tildele kontrakten til det selskapet som tilbyr den høyeste verdien ved å definere hvilke kategorier av kriterier for teknisk dyktighet er viktigst for dem. Dette kan gjøres ved å allokere forskjellige poengandeler tillatt for de to typene tildelingskriterier.

KATEGORI	PRIORITERING AV KRITEIRKATEGORIER
Kontraktforvaltning	En stor andel poeng allokert til denne "kontraktforvaltningskategorien" viser at kontraktsjefens og kontraktforvaltningsgruppens ferdigheter er av primær betydning.
Kontraktinfrastruktur	Et stort andel poeng allokert til kategorien "kontraktinfrastruktur" viser at produktet og den tekniske infrastrukturen som skal brukes, er svært viktig.

EKSEMPEL A

60 poeng er allokert til den tekniske poengsummen og 40 til pris i henhold til formelen i trinn 2.



I disse tre eksemplene er det understreket at den første kategorien "renholdspersonale" hører til trinn 1 (seleksjonsfase), som beskriver selskapets generelle kapasitet til å konkurrere om det utlyste anbudet.

KATEGORI	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Renholdspersonale	30	Kvaliteten på renholdspersonalet betraktes som den viktigste faktoren i oppfyllelsen av kontrakten
Kontraktforvaltning	20	Svært dyktig kontraktforvaltningspersonale antas å ha svært god kunnskap og gi god tjenesteveiledning
Kontraktilnfrastruktur	10	Kvaliteten på utstyr og produkter som benyttes, er også relevant

EKSEMPEL B

40 poeng er allokert til den tekniske poengsummen og 60 til pris i henhold til formelen i trinn 2.

KATEGORI	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Renholdspersonale	30	Kvaliteten på renholdspersonalet antas å ha størst betydning
Kontraktforvaltning	8	Tilsyn er viktigere enn rådspørring
Kontraktilnfrastruktur	2	Kontrakten har et relativt lavt krav til bruk av ekstra utstyr

EKSEMPEL C

80 poeng er allokert til den tekniske poengsummen og 20 til pris.

KATEGORI	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Renholdspersonale	40	Kvaliteten på renholdspersonalet antas å ha størst betydning
Kontraktforvaltning	20	Kontrakten trenger nyskapende forvaltning og nær kontakt mellom innkjøper og ledergruppe
Kontraktilnfrastruktur	20	Bruken av toppmoderne utstyr og produkter er viktig i utføringen av kontrakten

EKSEMPEL D

20 poeng er allokert til den tekniske poengsummen og 80 til pris.

KATEGORI	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Renholdspersonale	18	Det trenges en enkel tjeneste, endring er ikke noe problem, pris er største prioritet
Kontraktforvaltning	2	Kontakt med ledergruppen er minimal
Kontraktilnfrastruktur	0	Kontrakten har ingen spesielle krav til bruk av ekstra utstyr

TRINN 4 – PRIORITERING AV TILDELINGSKRITERIER KNYTTET TIL TEKNISK DYKTIGHET

Dette trinnet lar innkjøpere prioritere de detaljerte tildelingskriteriene som de mener er viktige, og allokere poeng fra en totalverdi tilordnet de to tildelingskategoriene i trinn 3:

EKSEMPEL A

Av 60 poeng totalt for teknisk poengsum, er 15 poeng allokert til kategorien “kontraktforvaltning”.

TILDELINGSKRITERIUM FOR KVALITET	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Kontrakt sjefens og ledergruppens kontraktspesifikke kunnskap	2	Innkjøperen krever at visse medlemmer av ledergruppen og kontrakt sjefen har kontraktspesifikk erfaring for å sikre at de er oppmerksomme på de spesielle kravene i renholdsmiljøet
Tilgjengelighet	3	Innkjøperen ber om at kontrakt sjefen skal være lett å nå når det er problemer med kontrakten
Reaksjonstid	2	Det er svært viktig at rengjøringsbedriften gir et raskt svar.
Metodikk for driftsplanlegging og vaktlister	1	Innkjøperen ber om en adekvat metodikk for vaktlister og annen driftsplanlegging
Reservekapasitet	2	Det må være klare bevis på at selskapet har leveringsvilkårene og tilstrekkelig reservekapasitet til å tilfredsstille kravene i kontrakten dersom driftsparametrene skulle endre seg
Generelle og innkjøperpesifikke prosedyrer	0	Ikke relevant for kontrakten
Rapportering, kommunikasjon og reaksjon på spesielle krav	3	Innkjøperen legger stor vekt på metodene for rapportering og kommunikasjon med tilbyder samt på dennes evne til å reagere på spesielle krav
Støttetjenester	0	Ikke relevant for kontrakten
Kvalitetssikringsfrekvens, dokumentasjon og systemer for å korrigere synkende kvalitetsfaktorer	2	Innkjøperen legger en viss vekt på hyppigheten av kontroller, dokumentasjonen av kvalitet og systemene for å korrigere reduserte kvalitetsfaktorer
Andre kriterier	0	Ikke relevant for kontrakten
TOTALT	15	

EKSEMPEL B

Av 60 poeng totalt for den tekniske poengsummen, er 10 poeng allokert til kategorien “kontraktinfrastruktur”

TILDELINGSKRITERIUM FOR KVALITET	POENG	ANGIR FØLGENDE PRIORITERINGER
Vedlikehold og bruk av renholdsutstyr	4	Kontrahenten må sørge for utstyr; det må sørges for en høy standard for bruk og vedlikehold
Renholdsmetoder tilpasset bygningens egenskaper	1	Renholdet må utføres uten skade på bygningen eller inventaret
Uniformer og sikkerhetsutstyr	2	Kontrahenten må sørge for renholdsuniformer og sikkerhetsutstyr. Dette må være egnet for personalet og kunne brukes på overflatene som skal behandles
Produkter og metoder brukt	1	Kontrahenter må sørge for produkter og metoder som tilfredsstiller kravene i standardene
Hensyn til miljø, helse og hygiene	2	Produkter og metoder må tilfredsstille obligatoriske standarder for miljø, helse og hygiene
Andre kriterier	0	Ikke relevant for kontrakten
TOTAL	10	

TRINN 5 – OPPGI VALGTE KRITERIER FOR SELEKSJON OG TILDELING I ANBUDSKUNNGJØRINGEN

Anbudskunngjøringen er et viktig dokument som skal legge frem alle nødvendige opplysninger for et bestemt anbud.

Mens offentlige myndigheter må rette seg etter lovgivning som beskriver informasjonen i anbudskunngjøringen, bør andre innkjøpere også la seg inspirere av eksempelet nedenfor, beskrevet i **EUs direktiv om offentlige innkjøp 2014/24/EU, Vedlegg V Del C**. Som skissert i avsnitt 3 må innkjøpere som tar sikte på å tildele en kontrakt til det "økonomisk sett mest fordelaktige anbudet", oppgi kriteriene for seleksjon og tildeling som skal anvendes i deres anbudskunngjøringer.

Dessuten kan du finne tomme tabeller i arbeidsboken som tillater deg å strukturere kriterier for eksklusjon, seleksjon og tildeling slik at du kan være sikker på å få med alle relevante kriterier i minste detalj.

Endelig kan innkjøpere henvise til denne veiledningen i innbydelsen til forslag hvis de ønsker å bruke rammen "høyest verdi" til å velge og tildele en kontrakt til det økonomisk sett mest fordelaktige anbudet.

INFORMASJON SOM SKAL TAS MED I KONTRAKTKUNNGJØRINGER (SOM OMTALT I ARTIKKEL 49)

1. Navn, identifikasjonsnummer (der nasjonal lovgivning legger til rette for det), adresse inklusive NUTS-kode, telefon, faksnummer, e-post- og internettadresse til kontraherende myndighet og til tjenesten som ytterligere informasjon kan innhentes fra, hvis denne er forskjellige.
2. E-post- eller internettadresse der innkjøpsdokumentene vil være tilgjengelige for uinnskrenket og fullstendig direkte gratis tilgang. Der uinnskrenket og fullstendig direkte gratis tilgang ikke er tilgjengelig av grunner oppgitt i andre og tredje ledd i artikkel 53(1), skal det forklares hvordan en kan få tilgang til innkjøpsdokumentene.
3. Type kontraherende myndighet og utøvd hovedaktivitet.
4. Eventuelt angivelse av at kontraherende myndighet er et sentralt innkjøpsorgan, eller at det er involvert en annen form for felles innkjøp.
5. CPV-koder; dersom kontrakten er inndelt i partier, skal denne informasjonen gis for hvert parti.
6. NUTS-kode for arbeidets hovedlokalitet i tilfelle entreprisekontrakt, eller NUTS-kode for viktigste leveringssted eller utførelse i leverings- og tjenestekontrakter; dersom kontrakten er inndelt i partier, skal denne informasjonen gis for hvert parti.
7. Beskrivelse av innkjøp: art og omfang av arbeidet, art og mengde eller verdi av utstyr, art og omfang av tjenester. Dersom kontrakten er inndelt i partier, skal denne informasjonen gis for hvert parti. Eventuelt en beskrivelse av alternativer.
8. Kontrakten(e)s anslåtte samlede størrelsesorden: Dersom kontrakten er inndelt i partier, skal denne informasjonen gis for hvert parti.
9. Adgang til eller forbud mot varianter.
10. Tidsramme for levering eller besørgelse av forsyninger, arbeid eller tjenester og så langt mulig kontraktens varighet.
(a) I tilfelle en rammeavtale skal den planlagte varigheten for rammeavtalen angis, og det skal eventuelt gjøres rede for årsakene til at den varer lengre enn fire år; så langt mulig skal det angis verdi og størrelsesorden samt hyppigheten av kontrakter som skal tildeles, antall og eventuelt foreslått maksimalt antall av økonomiske operatører som skal delta.
(b) I tilfelle et dynamisk innkjøpssystem skal dette systemets planlagte varighet angis; verdien eller størrelsesordenen til og hyppigheten av kontrakter som skal tildeles, må angis så langt mulig.
11. Vilkår for deltakelse, inklusive:
(a) det angis eventuelt om den offentlige kontrakten er begrenset til beskyttede verksteder, eller om utførelsen er begrenset til rammen for beskyttede arbeidsprogrammer,
(b) eventuelt angis det om leveringen av tjenesten er reservert ved lov, forskrift eller administrativ bestemmelse for et bestemt yrke; henvisning til relevant lov, forskrift eller administrativ bestemmelse,
(c) en liste og kort beskrivelse av kriterier for den personlige situasjonen til økonomiske operatører som kan føre til at de utelukkes, og av seleksjonskriterier; minimumsnivå(er) av standarder kan være påkrevet; angivelse av nødvendig informasjon (egenerklæringer, dokumentasjon).
12. Type tildelingsprosedyre; eventuelt grunner for bruk av en hasteprosedyre (i åpne og begrensede prosedyrer og konkurranseprosedyrer med forhandling).

- 13.** Indiker eventuelt om
- (a) det er involvert en rammeavtale
 - (b) det er involvert et dynamisk innkjøpssystem,
 - (c) det er involvert en elektronisk auksjon (i tilfelle åpne eller begrensede prosedyrer eller konkurranseprosedyrer med forhandling).
- 14.** Dersom kontrakten skal inndeles i partier, må det indikeres om det er mulig å gi tilbud på ett av, flere eller alle partiene; og om en eventuell begrensning av antall partier som kan tildeles til en av tilbyderne. Dersom kontrakten ikke er inndelt i partier, skal grunnene til dette angis, med mindre denne informasjonen gis i den enkelte rapporten.
- 15.** I tilfelle en begrenset prosedyre, en konkurransebasert prosedyre med forhandling, en konkurransebasert dialog eller et nyskapende partnerskap, der en benytter alternativet med å redusere antall kandidater som skal inviteres til å sende inn tilbud, å forhandle eller å gå i dialog: det minimale og eventuelt foreslåtte maksimale antall kandidater og objektive kriterier som skal brukes til å velge de aktuelle kandidatene.
- 16.** I tilfelle en konkurransebasert prosedyre med forhandling, en konkurransebasert dialog eller et nyskapende partnerskap, skal det eventuelt angis om en benytter en flertrinnsprosedyre for gradvis å redusere antall tilbud som skal forhandles eller løsninger som skal diskuteres.
- 17.** Eventuelt spesielle vilkår som utførelsen av kontrakten er underlagt.
- 18.** Kriterier som skal brukes til tildeling av kontrakten eller kontraktene. Bortsett fra der det økonomisk sett mest fordelaktige tilbudet identifiseres på grunnlag av pris alene, skal kriterier som representerer det økonomisk sett mest fordelaktige tilbudet i tillegg til deres vektning angis der de ikke vises i spesifikasjonene, eller i det beskrivende dokumentet i tilfelle en konkurransebasert dialog.
- 19.** Tidsgrense for mottak av tilbud (åpne prosedyrer) eller invitasjoner til å delta (begrensede prosedyrer, konkurransebaserte prosedyrer med forhandling, dynamiske innkjøpssystemer, konkurransebaserte dialoger, nyskapende partnerskap).
- 20.** Adressen som tilbud eller forespørsler om å delta skal sendes til.
- 21.** I tilfelle åpne prosedyrer:
- (a) tidsramme som tilbyder må opprettholde sitt tilbud i,
 - (b) dato, tid og sted for åpning av tilbud,
 - (c) personer autorisert til å være tilstede ved slik åpning.
- 22.** Språk som må benyttes når tilbud eller anmodninger om å delta skal utarbeides.
- 23.** Angi eventuelt om
- (a) elektronisk innsendelse av tilbud eller anmodninger om å delta vil bli godtatt,
 - (b) elektronisk bestilling vil bli brukt
 - (c) elektronisk fakturering vil bli godtatt
 - (d) elektronisk betaling vil bli brukt
- 24.** Informasjon om kontrakten er relatert til et prosjekt og/eller program finansiert med EU-midler.
- 25.** Navn og adresse til organet som er ansvarlig for gjennomsyn og eventuelt formidlingsprosedyrer. Presis informasjon om tidsfrister for gjennomsynsprosedyrer, eller om nødvendig navn, adresse telefonnummer, faksnummer og e-postadresse til tjenesten som denne informasjonen kan hentes fra.
- 26.** Dato(er) og referanse(r) for tidligere utgaver i Official Journal of the European Union som er relevante for kontrakten(e) utlyst i denne kunngjøringen.
- 27.** I tilfelle periodisk innkjøp må anslått tidspunkt for ytterligere kunngjøringer offentliggjøres.
- 28.** Datoen da kunngjøringen ble sendt.
- 29.** Angi om kontrakten er dekket av GPA.
- 30.** Annen relevant informasjon.



Fra og med 2018 vil alle offentlige innkjøp i Europa skje elektronisk.

TRINN 6 - POENGBEREGNINGSRAMMEN FOR Å BESTEMME HVILKEN LEVERANDØR "GIR HØYESTE VERDI"

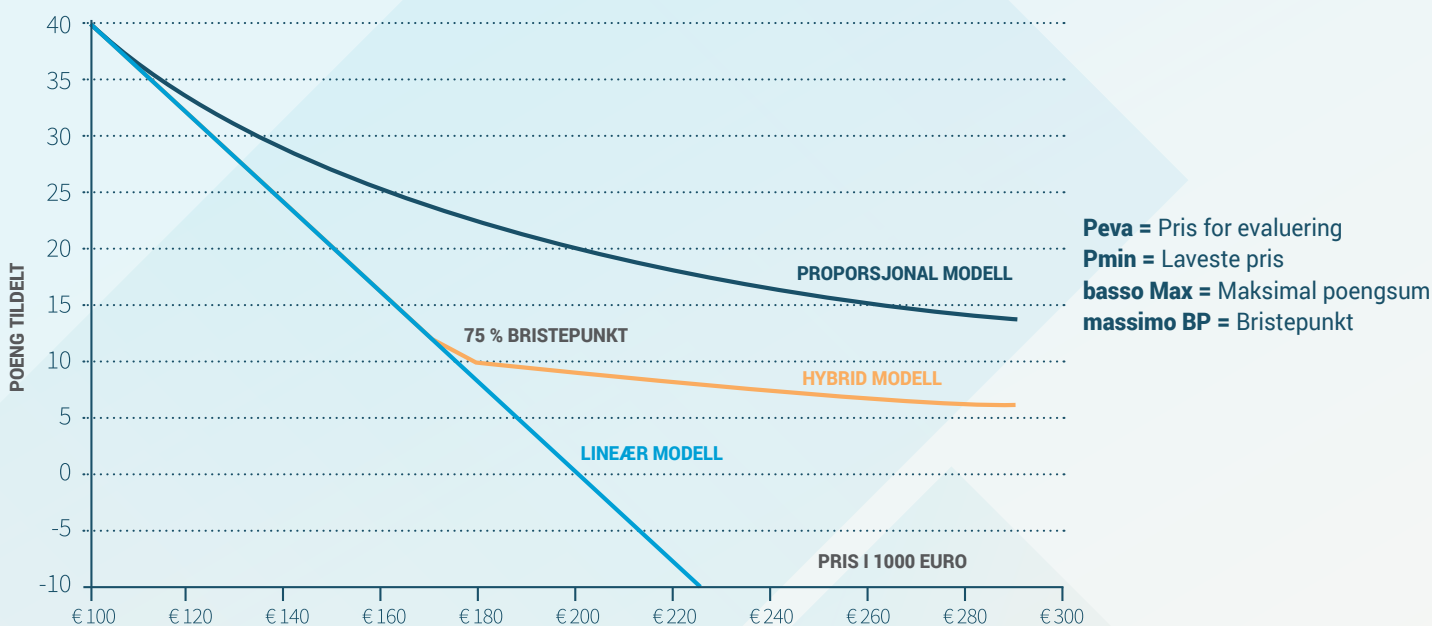
I EUs prosess for offentlige innkjøp kan innkjøperen foreta en evaluering av prisene anført i de anbudene som er igjen etter at de tilbyderne er eliminert som ikke kom i betraktning fordi de ikke klarte å tilfredsstille kvalifikasjonskriteriene. Denne evalueringen er basert på det antall poeng som er allokert til prisen, slik det er oppgitt i kunngjøringen om anbudstildeling. Dette trinnet foreslår først hvordan du evaluerer prisen i de gjenværende anbudene og deretter hvordan du evaluerer deres tekniske dyktighet i detalj.

PRISEVALUERING

Tilbyderen som tilbyr den laveste prisen, tildeles fullt antall poeng for pris. Deretter vurderes alle de andre tilbudene mot tilbyderer med lavest pris. Av de mange forskjellige modellene som finnes, forklares følgende tre nærmere, da disse er de som oftest brukes til å vurdere de andre tilbyderne:

Lineær modell

Med denne modellen utledes poeng for pris i forhold til den prosentandelen som pristilbudet ligger over det laveste tilbudet. I eksempelet nedenfor, der totalt 40 poeng er tilgjengelige for prispoengsummen, fører en prisøkning på 10 % til en reduksjon av poeng på 10 % av 40 poeng osv. Følgelig vil en pris som er mye høyere enn den laveste, føre eksponensielt til en svært lav poengsum, selv om en mye høyere pris definitivt kan forbedre tjenestens kvalitet. **For å få den høyeste verdien foreslår arbeidslivspartene at denne modellen ikke brukes.**



Proporsjonal modell

Med denne modellen utledes prispoeng i henhold til denne formelen:

$$\text{Score} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$

Med den proporsjonale modellen blir forskjellen i poeng mindre desto større prisforskjellene er. Denne metoden skiller bedre mellom tilbud som ligger mye høyere enn den laveste prisen. Følgelig skårer en pris som er 100 % høyere enn den laveste fortsatt halvparten av poengene totalt sett. Vi anbefaler derfor at innkjøperne bruker denne modellen.



Et Excel-basert kalkylesystem er tilgjengelig i et eget dokument.

Hybrid modell

Med denne modellen utledes prispoeng i henhold til denne formelen:

$$Score = Pmin * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{Peva}$$

Selv om arbeidslivspartene anbefaler den proporsjonale modellen, kan den hybride modellen ofte bli brukt i praksis. Den er lineær opptil et gitt bristepunkt (i eksempelet 75 % høyere pris enn den laveste prisen), så går den over til å bli proporsjonal. Ulempen med denne modellen er at tilbud som ligger mye høyere enn den laveste prisen, bare skårer noen få poeng.



Et Excel-basert kalkylesystem er tilgjengelig i et eget dokument.

Eksempel på forskjellige prispoengmodeller når den maksimale poengsummen er 40 poeng (gitt til laveste pris):

ANBUDESPRIS	LINEÆR	PROPORSJONAL	HYBRID
100.000 euro	40,0	40,0	40,0
110.000 euro	36,0	36,4	36,0
120.000 euro	32,0	33,3	32,0
200.000 euro	0	20,0	8,8
210.000 euro	-4,0	19,0	8,3

VURDERE TEKNISK DYKTIGHET

Etter at innkjøperen har definert sine prioriteringer etter teknisk dyktighet som angitt i trinnene ovenfor, er det avgjørende at en objektiv vurdering omfatter de anbudene som tilfredsstill disse kravene. Disse er tilføyd til tilbydernes prispoeng i henhold til veiledningene i trinn 2.

Poengene fra evalueringen av den tekniske dyktigheten legges til poengene tildelt i prismodeller for å bestemme hvem som leverer den "høyeste verdien".

IKKE AKTUELT	0%	Denne tar hensyn til det faktum at ikke alle punkter gjelder for hver kunde. Kriteriet gjelder ikke tildelingen av dette anbudet og får derfor ingen poeng. Vurderingen "ikke aktuelt" bør ikke brukes tilfeldig, men må begrunnes i forbindelse med kravene til anbudet
UTILSTREKKELIG	25%	Den oppgitte informasjonen tilfredsstill ikke innkjøperens krav på mange punkter.
MIDDELS	50%	Den oppgitte informasjonen tillater ikke en fullstendig vurdering av om det foreslåtte elementet tilfredsstill kravene.
GOD	80%	Den oppgitte informasjonen tilfredsstill kravene skissert i anbudskunngjøringen og tilfredsstill innkjøperens forventninger
YPPERLIG	100%	Den oppgitte informasjonen viser en tjeneste med eksepsjonelt høy kvalitet

Vurderingen av teknisk dyktighet blir definert av innkjøperen ved å gi en prosentandel mellom 0 % og 100 %. For hvert element av teknisk dyktighet som prosentandelen beveger seg mot 0 %, blir ytelsen dårligere. Går den mot 100 %, blir ytelsen desto bedre.

EKSEMPEL PÅ KVALIFIKASJONSKRITERIER (TRINN 6.1)

Av 60 poeng totalt for kvalifikasjonskriteriene (se trinn 2), er 24 poeng tilordnet kategorien "renholdspersonale". (Det bør gis ytterligere detaljer for henholdsvis "økonomisk kapasitet" og "teknisk kapasitet")

RENHOLDSPERSONALE	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
Erfaring i bransjen	3				✓		2,4
Aktivitetsspesifikk erfaring	2					✓	2
Personalomsetning og fravær	1				✓		0,8
Arbeidsmønstre	1					✓	1
Grunnleggende opplæring	4					✓	4
Aktivitetsspesifikk opplæring	1				✓		1,6
Gjentatt opplæring	2					✓	2
Rekruttering og seleksjon	2			✓			1
Lønns- og trygdenivåer	2				✓		1,4
Relasjoner mellom personale og arbeidsgiver	2			✓			1
Ansettelsesvilkår	2					✓	2
Helse og sikkerhet	2			✓			1
Andre kriterier	0	✓					0
TOTALT	24						20,2

TOTAL POENGSUM FOR KVALITETEN PÅ RENHOLDSPERSONALET: 20,2 POENG AV 24

EKSEMPEL PÅ TILDELINGSKRITERIER (TRINN 6.2)

Innkjøperen besluttet å allokere pris og teknisk dyktighet likt (50 poeng hver).



Maksimal poengsum for tilbud = 50 + 50

Kategoriene for teknisk dyktighet (kontraktforvaltning og kontraktinfrastruktur) får også like mange poeng (25 poeng hver av de 50 poengene allokert for teknisk dyktighet)

KRITERIER FOR KONTRAKTFORVALTNING	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
Kontraktsejers og ledergruppens kontraktspesifikke kunnskap	3					✓	3
Tilgjengelighet	1			✓			0,5
Reaksjonstid	2					✓	2
Metode for operativ planlegging og vaktlistor	1			✓			0,5
Reservekapasitet	2			✓			1
Generelle og kundespesifikke prosedyrer	0	✓					0
Rapportering, kommunikasjon og reaksjon på spesielle krav	6			✓			3
Støttetjenester	0	✓					0
Kvalitetssikringsfrekvens, dokumentasjon og systemer for å korrigere synkende kvalitetsfaktorer	10				✓		8
TOTALT	25						18

TOTAL POENGSUM FOR KONTRAKTFORVALTNING: 18 POENG AV 25

KRITERIER FOR KONTRAKTINFRASTRUKTUR	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
Vedlikehold og riktig bruk av renholdsutstyr	6					✓	6
Renhold tilpasset bygningens egenskaper	3					✓	3
Uniformer og sikkerhetsutstyr	5			✓			2,5
Produkter / metoder brukt	2					✓	2
Hensyn til miljø, helse og hygiene	7					✓	7
Andre kriterier	2				✓		1,6
TOTALT	25						22,1

TOTAL POENGSUM FOR KONTRAKTINFRASTRUKTUR: 22,1 POENG AV 25

TOTAL POENGSUM FOR TEKNISK DYKTIGHET: 40,1 POENG AV 50

ARBEIDSBOK – EVALUERINGSTABELLER

Nedenfor finner du tomme evalueringstabeller som du kan bruke til de tre fasene i prosessen for å velge den høyeste verdien: avvisning, seleksjon og tildeling. Du kan bruke disse tabellene både til å forberede anbudskunngjøringen (trinn 5) og til å distribuere dem til interesserte tilbydere som kan fylle dem ut.

AVVISNINGSFASE – VURDERINGSARK

Bevis for følgende ville avvise en tilbyder fra prosessen

Selskapets identifikasjon:

SØKERE MÅ LEGGE FREM FØLGENDE	IKKE AKTUELT	AKTUELT	MERKNADER
Bevis for ingen involvering i kriminelle organisasjoner og heller ingen krenkelser med hensyn til korrupsjon, svindel, terrorfinansiering osv.			
Sertifikat fra trygdemyndighetene om at søkeren er oppdatert med hensyn til betaling av trygdebidrag			
Sertifikat fra trygdemyndighetene om at søkeren har oppfylt alle sine skatteplikter i samsvar med lovbestemmelsene i landet der han er registrert			
Hensyn til balanseregnskapet hvis offentligjøring er obligatorisk i henhold til lovgivning eller praksis i			
landet der søkeren er registrert			



En poengsum som ikke er aktuell for noen av disse 4 punktene, fører til diskvalifisering fra anbudsprosessen

TILDELINGSFASE – VURDERINGSARK

Selskapets identifikasjon:

ØKONOMISK OG FINANSIELL STATUS OG SKIKKETHET TIL Å DRIVE MED DEN FAGLIGE AKTIVITETEN:

SØKERE MÅ LEGGE FREM FØLGENDE	IKKE AKTUELT	AKTUELT	MERKNADER
Oppføring i et av bransje- eller handelsregistrene som føres i medlemslandet der de er etablert			
Godkjenning eller medlemskap i en bestemt organisasjon for å kunne utføre den aktuelle tjenesten i opprinnelseslandet			
Innkjøpere kan kreve at tilbydere har en viss årlig omsetning, bl.a. en viss minimal omsetning på området som dekkes av kontrakten. Den skal ikke overskride den anslåtte kontraktverdien to ganger, bortsett fra i behørig begrunnede tilfeller som f.eks. spesiell risiko knyttet til arten av arbeid, tjenester eller utstyr			
Opplysninger om årsregnskapene sine som for eksempel viser forholdene mellom aktiva og passiva.			

TEKNISK KAPASITET

SØKERE MÅ LEGGE FREM FØLGENDE	IKKE AKTUELT	AKTUELT	MERKNADER
Erfaringsnivå dokumentert av relevante referanser fra tidligere utførte kontrakter			
Den faglige erfaringen og relevante opplæringen til personene foreslått til å utføre arbeidet			
En dokumentert merittliste for organisering, levering av og støtte til tjenester av samme type som i denne kontrakten			
Den nødvendige infrastrukturen er tilgjengelig for å tilfredsstille kravene definert i anbudet			
Gjennomsnittlig årlig arbeidskraft og administrativt personale de siste tre årene			

FAGLIG KOMPETANSE (RENHOLDSPERSONALE)

Da renholdspersonalet er det viktigste elementet i tilbyders tekniske dyktighet, kan innkjøpere bruke følgende tabell til å spesifisere kriteriene for renholdspersonalet i detalj. Innkjøperen kan velge å vise allokeringen av poeng til tilbyderne. Alle poengsummer lavere enn tilstrekkelig i en av kategoriene vil føre til avvisning av tilbyderne fra resten av seleksjons/tildelingsprosessen. Hvis selskaps poengsum er "middels", kan en be om flere opplysninger.

Selskapets identifikasjon:

BESKRIVELSE	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
ERFARING							
Erfaring i bransjen							
Aktivitetsspesifikk erfaring							
Turnover av personell og fravær							
FERDIGHETER OG KOMPETANSER							
Grunnleggende opplæring							
Aktivitetsspesifikk opplæring							
Gjentatt opplæring							
Seleksjon og rekruttering							
ANSETTELSESVILKÅR OG HELSE OG SIKKERHET							
Lønnsnivå							
Relasjoner mellom personale og arbeidsgiver							
Ansettelsesvilkår							
Helse og sikkerhet							
Arbeidsmønstre, som f.eks. renhold på dagtid							
Andre kriterier							
TOTALT							

TILDELINGSFASE – VURDERINGSARK

Kontrakten vil bli tildelt den organisasjonen som presenterer det økonomisk sett mest fordelaktige tilbudet, vurdert etter følgende kriterier:

- Pris
- En detaljert beskrivelse av hvordan tjenesten skal organiseres, leveres og støttes med hensyn til mengden av og kvaliteten på arbeidskraft, reservekapasitet og bruk av teknologi
- Kompatibilitet med kontraktens målsettinger

SAMMENDRAG

	ANTALL POENG TILGJENGELIG	POENG TILDELT	MERKNADER
Kontraktforvaltning			
Kontraktinfrastruktur			

TOTAL TEKNISK DYKTIGHET:

PRIS:

POENG TOTALT:

KONTRAKTFORVALTNING/OPERASJONER

KRITERIER FOR KONTRAKTFOR- VALTNING	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
LEDERGRUPPEN OG KONTRAKTFORVALTNINGEN							
Kontraktsjefens og ledergruppens struktur, organisasjon og ferdigheter							
Kontraktsjefens og ledergruppens kontraktspesifikke kunnskap							
Tilgjengelighet							
Reaksjonstid							
Rask intervensjon							
Driftsplanlegging							
Metodikk for driftsplanlegging og vaktlist							
Oppstart av renholdsprosessen							
Leveringsvilkår							

KRITERIER FOR KONTRAKT-FORVALTNING	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKKELIG 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
LEDERGRUPPEN OG KONTRAKTFORVALTNINGEN							
Reservekapasitet							
Generelle og innkjøperpesifikke prosedyrer							
Rapportering							
Kommunikasjon relatert til sted og kunde							
Reaksjon på innkjøpers spesielle krav							
Reaksjon på innkjøpers tilleggsanmodninger							
STØTTETJENESTER							
Kundestøtte i administrasjon, fakturering, forvaltning av menneskelige ressurser							
KVALITETSNIVÅ OG INSPEKSJONER							
Hyppighet av kontroller							
Allokering av ansvar							
Dokumentering av kvalitet							
Systemer for å korrigere synkende kvalitet							
System for kvalitetsforbedring							
Opplæring relevant for kvalitetssikringen							
Hvordan og hvor ofte innkjøperen evaluerer oppfyllelsen av kontrakten							
Andre kriterier definert av kunden							
TOTALT							

KONTRAKTINFRASTRUKTUR

KRITERIER FOR KONTRAKT-INFRASTRUKTUR	POENG TILGJENGELIG	IKKE AKTUELT 0 %	UTILSTREKkelig 25 %	MIDDELS 50 %	GOD 80 %	YPPERLIG 100 %	VEKTEDE POENG ALLOKERT
Utstyr							
Sikre vedlikeholdet og riktig bruk av renholdsmaskiner og materialer							
Renholdsutstyr og metoder tilpasset til bygningens egenskaper							
Uniformer og sikkerhetsutstyr							
Spesifikk opplæring for sikkerhetsformål							
Produkter							
Brukte renholdsmetoder							
Brukte renholdsprodukter							
Hensyn til miljø, helse og hygiene							
Andre kriterier							

CALCULATIONS

POENG FOR PRIS TOTALT:**POENGSUM FOR TEKNISK DYKTIGHET:****TOTALT POENG OPPNÅDD TOTALT:**

TERMINOLOGI OG DEFINISJONER

Dette er en ufullstendig liste over uttrykk brukt i denne veiledningen. Du finner flere definisjoner i den relevante EU-retten samt i standarder.

Unormalt lavt anbud: Anbud der den foreslåtte prisen eller kostnadene virker unormalt lave i forhold til arbeid, utstyr eller tjenester. For å vurdere dette er det nyttig å tenke gjennom lønnskostnadene og de totale kostnadene for kontrakten (se avsnitt 3). Direktivet om offentlige innkjøp forutsetter at tilbydere skal ekskluderes hvis den unormalt lave prisen skyldes mangel på respekt for de kollektive avtalene eller sosial- eller arbeidsrett.

Høyeste verdi: dette begrepet søker å etablere et system der forskjellige elementer knyttet til tjenestens kvalitet er skalert og vektet i forhold til prisen for å vurdere det anbudet som passer best til innkjøperens spesifikke behov og preferanser, og dermed utgjør det økonomisk sett mest fordelaktige anbudet.

Anbud: viser til et tilbud fra et privat renholdsselskap som svar på en anbudskunngjøring.

Tilbyder: private renholdsselskaper som deltar i private eller offentlige anbud i eller utenfor Europa.

Innkjøper: organisasjon som kunngjør anbud, eller kontraherende myndighet som ønsker å kjøpe renholdstjenester. I denne veiledningen betyr innkjøper potensielle og faktiske innkjøpere, selskaper som kunngjør anbud og kontraherende myndigheter i og utenfor Den europeiske union som gjør seg klar til, eller er i ferd med, å kjøpe renholdstjenester.

Anbudskunngjøringer: prosedyrer som brukes til å fremskaffe tilbud fra selskaper som konkurrerer om arbeids-, utstys- eller tjenestekontrakter innenfor rammen av offentlige innkjøp.

Renholdspersonale: viser til renholdere som utfører renholdsaktiviteter i innkjøpernes lokaler i henhold til tilbyders instruksjoner.

Kollektiv forhandlingsavtale: forhandlinger som finner sted mellom en arbeidsgiver/gruppe av arbeidsgivere og en eller flere arbeidstakerorganisasjoner i en definert forhandlingsenhet (enten dette er på sektor- eller selskapsbasert nivå) for å bestemme relasjoner mellom arbeidsgivere og arbeidstakere, nemlig om arbeidsvilkår og arbeidsavtaler, inklusive lønn, og sammen med andre spørsmål identifisert av de to partene.

Common Procurement Vocabulary (CPV) (Felles klassifikasjon for offentlige innkjøp): Består av hovedvokabularet som definerer kontraktgjensstanden og et tilleggsvokabular for tilføyelse av ytterligere kvalitativ informasjon. Hovedvokabularet er basert på en trestruktur som består av koder på opptil 9 sifre (en kode på 8 sifre pluss et kontrollsiffer).

Kontrakt – aktivitetsbasert: Disse kontraktene beskriver aktivitetene som en renholdskontrahent må utføre, som f.eks.

hvor ofte renholdet skjer, eller hvor mye personale er involvert, osv

Kontrakt – blandet: Blandede kontrakter fastslår et antall minimale aktiviteter som skal utføres, og hvilket nivå resultatene forventes å ha.

Kontrakt – resultatbasert (også kalt effektbasert eller kvalitetsbasert): i henhold til disse har kontrahenten nok fleksibilitet til å arrangere ressursene øremerket for et prosjekt så lenge en oppnår de avtalte kvalitetsnivåene. Dette gir selskapet større fleksibilitet.

Kontraktinfrastruktur: omfatter utstyret og produktene som kontrahenten benytter, i tillegg til opplæringen i riktig bruk av infrastrukturen som kontrahenten tilbyr personalet.

Renhold på dagtid: renhold som skjer i normal arbeidstid, og som tillater en større forståelse blant renholdspersonalet og bygningens brukere, pluss en rekke andre fordeler.

Dynamisk innkjøp: prosedyre tilgjengelig for kontrakter for arbeid, tjenester og varer som vanligvis er tilgjengelige på markedet. Som et innkjøpsverktøy ligner det i noen henseender en elektronisk rammeavtale, men der nye leverandører kan slutte seg til når som helst.

E-handel: kjøp og salg av utstyr, arbeid og tjenester via internett samt andre informasjons- og nettverkssystemer. For eksempel elektronisk datautveksling og planlegging og ressursplanlegging i foretak (Enterprise Resource Planning, ERP).

Utstyr: renholdsutstyr viser til forskjellige maskiner og verktøy brukt til renhold av f.eks. mopper, automatiske innretninger og støvsugere.

Facility management-tjenester: hele utvalget av tjenester (f.eks. renhold, vedlikehold, sikkerhet) levert kunden for å støtte kundens primære aktiviteter og gjøre dem mer effektive. Disse tjenestene leveres konsekvent i bredere skala via landsdekkende eller til og med Pan-Europeiske kontrakter. Du finner flere opplysninger i den relevante europeiske standarden¹⁷.

Rammeavtale: en avtale mellom to parter som erkjenner at de ikke har fått til en endelig avtale om alle saker relevante til forholdet mellom dem, men er blitt enige om nok saker til å gå videre med forholdet, mens andre detaljer skal avtales på et senere tidspunkt.

Helse- og sikkerhetsplan: En plan som spesifiserer hvordan tilbyder vil sikre at forpliktelsene som gjelder helse og sikkerhet, både obligatoriske og frivillige, vil bli oppfylt under utføringen av kontrakten.

¹⁷ Europeisk standard EN 15221-1 : 2006 Eiendomsforvaltning – del 1 (uttrykk og definisjoner)

Kostnadsberegning basert på levetid (LCC): Et verktøy som evaluerer kostnadene på grunnlag av hele levetiden til utstyret, tjenestene eller arbeidene, og ikke bare på grunnlag av innkjøpsprisen .

Ledergruppe: viser til tilbyderens gruppe som vil lede utførelsen av renholdskontrakten. Denne rollen er avgjørende for minimalisering av innkjøperens tilsynsrolle.

Markedskonsultering: prosessen der innkjøperen undersøker hvilke typer selskaper som eventuelt kunne levere de nødvendige tjenestene. Markedskonsulteringen kan bestå i å besøke selskapene, da dette gir en god indikasjon på selskapets kultur, invitere kontrahenter eller holde et informasjonsmøte.

Avtaler om minstelønn i renholdsbransjen: da det ikke er definert noen minstelønn på EU-nivå, er systemene som anvendes i de respektive medlemslandene forskjellige. Innkjøpere må derfor sikre at tilbyderne respekterer de nasjonale og kollektive avtalene med hensyn til minstelønn. Disse avtalene kan være horisontale eller sektorrelaterte.

Mest økonomisk fordelaktig anbud (MEAT): Kriteriet "det mest økonomisk fordelaktige anbudet" (MEAT) setter kontraherende myndighet i stand til å ta med i beregningen kriterier som gjenspeiler kvalitative, tekniske og bærekraftige aspekter ved det innleverte anbudet i tillegg til pris når den treffer en beslutning om tildeling.

NUTS-kode: Står for "nomenklatur for territoriale enheter for statistikk" og er et hierarkisk system for inndeling av EUs økonomiske territorium for statistiske formål og for sosio-økonomiske analyser av regionene samt for planlegging av regionale politiske retningslinjer.

Operativ plan: skisserer i detalj hvordan de private renholdsselskapene som leverer anbud, har til hensikt å tilfredsstille kravene lagt frem i anbudet.

Pan-Europeisk innkjøp: en innkjøpsprosedyre som er åpen for prospektive kontrahenter over hele EU. Disse innkjøpene viser til innkjøperens Pan-Europeiske behov, da disse kan ønske å ha en sentral motpart for alle sine renholdsbehov i EU.

Innkjøp/anbud: innkjøp eller en annen form for ervervelse av tjenester foretatt av en eller flere kontraherende myndigheter utført av renholdsselskaper disse kontraherende myndighetene velger, enten tjenestene er beregnet på et offentlig eller privat formål.

Offentlig anbud: anbud kunngjort av offentlige myndigheter og underlagt kravene i EU-retten. Private anbud utføres av private enheter og faller ikke innenfor EU-rettens rammer på det nåværende tidspunkt.

Rapporteringsstruktur: Et administrativt hierarki innenfor tilbyders organisasjon for spredning av kommunikasjon mellom selskapet og personalet.

Vaktliste: del av driftsplanen og en timeplan for renholdere som arbeidet på stedet på en gitt dag, uke eller måned. Den er nødvendig for den daglige driften av arbeidet, og er beregnet på å balansere behovene for de ansatte med kravene i kontrakten. Dette er viktig, da for lang arbeidstid kan føre til ulykker og redusere resultatenes kvalitet. Vaktlisten har viktige sosiale implikasjoner for renholderne, derfor er det avgjørende at det er på plass en viss forutsigbarhet, kontinuitet og en gjennomgangsprosess for vaktlisten.

Anbudsdokumenter: alle dokumenter produsert eller henvist til av innkjøperen for å beskrive eller bestemme elementer i anbudet, inklusive: anbudskunngjøringen, kunngjøring om forhåndsinformasjon når den brukes som et middel til å stimulere konkurranse; de tekniske spesifikasjonene; det beskrivende dokumentet, foreslåtte kontraktvilkår, formater for presentasjon av dokumenter fra kandidater og tilbydere; informasjon om generelt gjeldende forpliktelser, eventuelle tilleggsdokumenter.

Anbudskunngjøring: et dokument som legger frem all nødvendig informasjon for et bestemt anbud.

Anbud: Et dokument med et anbud eller et tilbud sendt inn av en tilbyder som svar på en anmodning om anbud med detaljert informasjon om krav og vilkår knyttet til leveringen av de private renholdstjenestene.

Opplæringsplan: Satt opp av tilbyderen internt skisserer den hvem som skal gi renholderne en bestemt opplæring, når og hvor dette skal skje, og inklusive strukturelle komponenter for opplæringen. Det bør være et dokument som er fleksibelt nok til å kunne endres, f.eks. hvis driftskravene endrer seg.



27, rue de l'Association
B-1000 Brussels
Belgium
Tlf +32 2 225 83 30
Faks: +32 2 225 83 39
E-post: office@feni.be
www.feni.be

Rue Joseph II, 40
1000-Brussels
Belgium
Tlf +32 2 234 56 40
E-post: uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



DENNE VEILEDNINGEN ER PRODUSERT MED ØKONOMISK STØTTE
FRA KOMMISSJONEN FOR DE EUROPEISKE FELLESSKAP
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE LA
COMMISSION EUROPÉENNE