



Parhaan tarjouksen valinta

Opas siivouspalveluita ostaville organisaatioille



Tämän opaskirja laatiminen on ollut mahdollista Euroopan Komissiolta saadun tuen avulla



Sisällys:

1. Johdanto	7
1.1 Oppaan päämäärät ja tavoitteet	8
1.2 Oppaan käyttö	10
2. Miksi parhaan tarjouksen valinta on tärkeää	11
3. Julkiset tarjouskilpailut ja lainsäädäntö Euroopan unionissa	13
3.1 Johdanto	13
3.2 Hylkäämis- ja valintaperusteet	13
3.3 Hyväksymisperusteet	15
3.3.1 Työn kuvaus ja arviointi	15
3.3.2 Yrityksen lopullinen valinta	17
4. Parhaan tarjouksen määrittelyminen	20
4.1 Johdanto	20
4.2 Siivoushenkilöstö	20
• Kokemus	20
• Siivoushenkilöstön taidot ja kyvyt	21
• Etenemismahdollisuudet	21
• Valinta, työhönotto ja tarkastukset	21
• Työolosuhteet, työntekijöiden terveys ja turvallisuus	22
4.3 Kohteen johto / toiminta	24
• Kohteesta vastaava johto / Palvelupäällikkö	24
• Saavutettavuus ja vastausaika	24
• Operatiivinen suunnittelu	24
• Tukipalvelut	25
• Laatutakuu	25
• Tarkastukset	26
4.4 Kohteen välineistö	28
• Välineet	28
• Tuotteet	28
5. Arvioinnin yleisohjeet	29
Vaihe 1 - Korkeatasoista palvelua tarjoavien yritysten valinta	30
Vaihe 2 - Hinta ennen teknistä osaamista ja laatua	33
Vaihe 3 - Teknisen osaamisen määrittelyminen suhteessa tehtäviin	34
Vaihe 4 - Teknisen osaamisen asettaminen etusijalle	37
Vaihe 5 - Valinta- tai hyväksymisperusteet kilpailuttamisilmoituksessa	39
Vaihe 6 - Pisteytysperiaatteet parhaan tarjouksen määrittelymiseksi	43
Vaihe 6.1 - Valintaperusteet	46
Vaihe 6.2 - Hyväksymisperusteet	47
Liitteet: Arviointitaulukot	49



1. Johdanto

Siivouspalveluiden ulkoistaminen on lisääntynyt huomattavasti sekä yksityissektorilla että julkisella sektorilla useimmissa EU-maissa, kuten Euroopan siivouspalveluyritystenliiton (EFCl) tiedot osoittavat. EFCl on arvioinut, että vuonna 1997 pelkästään kuuden EU-maan (Alankomaat, Belgia, Espanja, Portugali, Ranska, Iso-Britannia) julkinen sektori ulkoisti 5,8 miljardin EUR arvosta siivouspalveluita. Jos koko Euroopan unioni ja yksityissektorin tekemät sopimukset lasketaan mukaan, luku on huomattavasti korkeampi.

Yli 200 000 EUR arvoisten siivouspalveluiden kilpailuttamista vaatii EU:n palveludirektiivi 92/50/ETY¹. Tätä direktiiviä on noudatettu eri tavoin eri jäsenvaltioissa. Myös monet yksityissektorin organisaatiot ulkoistavat palveluita, jotka ne ovat ennen hoitaneet itse (esimerkiksi siivous, turvallisuus, ruokailu ja huolto) toimiakseen entistä tehokkaammin ja joustavammin.

Yksityiset siivouspalveluyritykset vastaavat nykyään korkeasta puhtaus- ja hygieniatasosta monissa julkisissa ja yksityisissä rakennuksissa, joissa käy päivittäin julkisen tai yksityisen sektorin asiakkaita ja joissa alempi palvelutaso vaikuttaisi kielteisesti yleiseen käsitykseen kyseisistä organisaatioista. Koulujen ja sairaaloiden kaltaisissa tiloissa puhtaus ja hygienia ovat tärkeitä myös kansanterveyden kannalta. Yksityiset yritykset siivoavat toisinaan tiloja, joissa varastoidaan tärkeitä tietoja tai vaarallisia välineitä, jolloin siivoushenkilöstön taidoille ja rehellisyydelle on aivan erityiset vaatimukset.

Samalla, kun yksityiset yritykset ja julkinen sektori EU:n, kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla ovat tilanteessa, jossa niiden on ulkoistettava siivouspalveluita, on niiden ostovoima yhä tärkeämpi määriteltäessä siivouspalveluita koskevia määräyksiä ja laatua. EFCl:n tiedot vuodelta 1997 osoittavat, että julkisen kilpailuttamisen markkinaosuus siivouksen alalla on viime vuosina noussut merkittävästi monissa jäsenvaltioissa. Niissä maissa, joista tietoja kerättiin, julkiset hankinnat olivat noin 33 prosenttia koko alan liikevaihdosta.

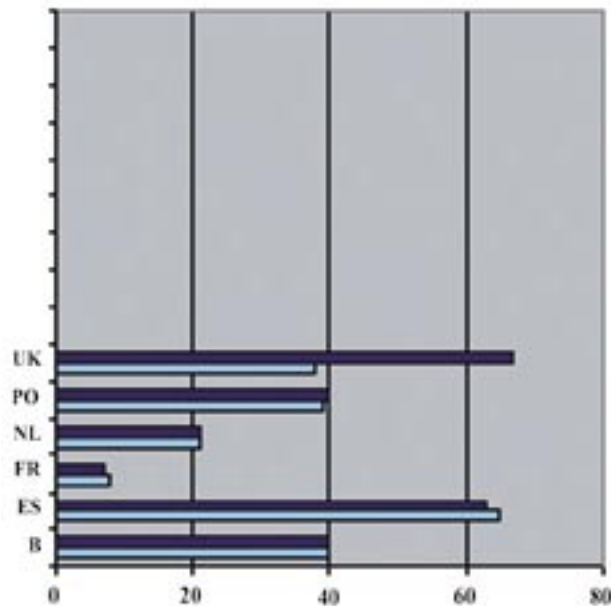
Edellä esitetyistä syistä työmarkkinaosapuolet EFCl ja Uni-Europa ovat tehneet tämän oppaan yhteistyössä Euroopan komission tästä alasta vastaavien palveluiden kanssa.

Sanomattakin on selvää, että sopimuksista neuvottelevien viranomaisten on noudatettava julkisia hankintoja koskevien direktiivien määräyksiä ja menettelyitä sekä sovellettavia EU:n perustamissopimuksen yleisiä määräyksiä ja periaatteita.

Vastuu oppaan sisällöstä on työmarkkinaosapuolilla.

¹ Tämä direktiivi ja kaksi muuta hankintadirektiiviä (93/36/ETY ja 93/37/ETY) ovat parhaillaan Euroopan komission tarkistusehdotuksen kohteina {COM(2000) 275}.

Taulukko 1: Julkisen sektorin hankintojen osuus siivouspalveluista (EU, 1997 ja 1999)



Lähde: EFCI, 1999²

Huolimatta julkisen sektorin lisääntyvästä kilpailuttamisesta ja siivouspalveluille asetetuista korkeista laatustandardeista, EFCI:n ja Uni-Europan vuonna 1999 tekemä selvitys osoitti, että useimmissa maissa siivouspalvelusopimukset myönnetään halvimman tarjouksen esittäneelle.³ Tämä johtuu osittain julkisten talousarvioiden pienenemisestä, mutta se voi myös johtua myös siitä, että ostajilta puuttuu opastus, jonka avulla organisaatiot osaisivat valita parhaan tarjouksen esittäneen palveluyrityksen.

Käsite ”paras tarjous” tarkoittaa, että edullista hintaa mitataan myös palveluntuottajan laatutekijöihin.

1.1 Oppaan päämäärät ja tavoitteet

Tämä opas on kirjoitettu organisaatioille, jotka haluavat varmistaa valitsevansa siivouspalvelun tarjoajan, joka kykenee yhdistämään laadun edulliseen hintaansa sen sijaan, että organisaatiot tekisivät päätöksensä pelkästään alimman hinnan perusteella. Opas haluaa antaa ostajaorganisaatioille käyttäjäystävällisen välineen, jonka tarkoitus on auttaa niitä määrittelemään siivoustarpeensa selkeämmin erilaisten tilojen ja siivoustehtävien osalta. Omien tarpeiden yksityiskohtainen määrittely auttaa niitä valitsemaan palveluntuottajan, joka ei ainoastaan tarjoa edullista hintaa, vaan myös osoittaa omaavansa korkeatasoisen ja luotettavan palvelun tuottamiseen tarvittavat taidot ja kyvyt. Oppaan tärkein väline on helppokäyttöinen pisteytystaulukko, joka on sovellettavissa kunkin ostajaorganisaation ja siivouspalvelusopimuksen tarpeisiin.

² Luku on todennäköisesti liian pieni Ranskan osalta eikä kuvaava todellista tilannetta, koska monia tällä tavoin kilpailutettavia tarjouksia ei tilastoida julkisiksi tarjouksiksi.

³ EFCI:n ja Euro-FIET'in raportti selvityksestä, joka käsitteli tärkeimpiä ongelmia Euroopan siivousteollisuudessa, Pye Tait, 1999

Taulukon tavoite on antaa ostajaorganisaatioille suurin mahdollinen itsenäisyys laatukriteereiden määrittelemisessä niiden omien arvojen ja suoritettavan siivouspalvelusopimuksen mukaisesti. Se tarjoaa niille mahdollisuuden soveltaa eri painotuksia laatukriteereihin omien arvioidensa mukaisesti ja määrittellä haluamansa tasapaino teknisen osaamisen ja hintatekijöiden välille pisteytysvaiheessa.

Opas voi olla avuksi myös jo kilpailuttamisperiaatteita käyttäville organisaatioille, koska se auttaa niitä vertaamaan järjestelmänsä oppaassa ehdotettuun menetelmään sekä arvioimaan nykyisen järjestelmänsä laatua ja objektiivisuutta. Joko se vahvistaa niiden tyytyväisyyttä nykyiseen järjestelmään tai auttaa muuttamaan sitä ottamalla huomioon tässä annetut ehdotukset, jotka on kehitetty ja hyväksytty yhteistyössä Euroopan unionin alan työmarkkinaosapuolten välillä.

1.2 Oppaan käyttö

Tämän oppaan tekstiosa on suunniteltu perustiedoksi tai koulutusvälineeksi sopimuksia solmiville henkilöille. Siinä määritellään tekninen osaaminen ja laatuksiteerit, jotka auttavat heitä tunnistamaan korkeaa palvelutasoa tarjoavat tuottajat. **Opas auttaa ymmärtämään arvioitavia laatuksiteereitä ja selittää liitteessä esitetyn pisteytystaulukon käyttöä.** Sitä voidaan käyttää viitteellisenä välineenä.

Liitteessä 1 olevia pisteytysjärjestelmää ja muita taulukkoja voidaan kopioida ja käyttää useaan kertaan. Niitä voidaan mukauttaa ostajaorganisaation tarkempiin vaatimuksiin.

Oppaan loppuosan rakenne on seuraava:

Osassa 2 selitetään, miksi laatu ja hinta ovat tärkeitä siivouspalveluiden tuottamisesta sovittaessa. Siinä kerrotaan kielteisistä seurauksista, jotka voivat syntyä sopimuksen solmimisesta pelkän hinnan perusteella, ja korostetaan nykyisiä hyviä toimintatapoja parhaan tarjouksen valitsemiseksi.

Osassa 3 on lyhyt yhteenveto Euroopan unionin lainsäädännöstä, joka koskee siivouspalveluiden kilpailuttamista.

Siivouspalveluiden tuottamiseen liittyvän parhaan tarjouksen määrittelemisestä kerrotaan oppaan **osassa 4**. Tässä osassa kuvaillaan laatuksiteerit suhteessa neljään perustekijään, jotka liittyvät palvelusopimuksen onnistuneeseen toteutukseen: siivoushenkilöstön taidot ja kyvyt, palvelupääällikkötason taidot ja kokemus alalta, välineistön laatu sekä siivousyrityksen aiemmat saavutukset ja palvelufilosofia.

Osassa 5 kerrotaan parhaan tarjouksen arvioinnista pisteytyksen avulla ja esitetään muutamia mallilaskelmia.

2. Miksi parhaan tarjouksen valinta on tärkeää

Kuten johdannossa on kerrottu, sekä yksityiset yritykset että julkinen sektori ulkoistavat yhä enemmän siivouspalveluitaan. Tämä tarkoittaa aiemmin itse hoidettujen tai julkissektorin palvelutehtävien antamista yksityisille palveluyrityksille. Parhaan tarjouksen valinta on erityisen tärkeää kohteissa, joissa heikko puhtaus- ja hygieniataso aiheuttaa kielteisen mielikuvan koko organisaatiosta tai -koulujen ja sairaaloiden ollessa kyseessä - vaarantaa kansanterveyden.

Kilpailuttamisen kasvava markkinaosuus tarkoittaa, että ostajaorganisaatioiden siivouspalveluille asettama hintataso vaikuttaa suuresti alan työllisyyteen, palkkoihin ja työskentelyolosuhteisiin sekä yrityksen välineistöön. Tästä kaikesta seuraa, että se vaikuttaa myös palvelun laatuun. EFCI:n raportissa kerrotaan, että hintatason lasku heikentää nopeasti työllistämistä, koska siivousalalla työvoimakustannukset ovat yli 75 prosenttia liikevaihdosta. Alemmat hinnat johtavat myös laadun alenemiseen, koska henkilöstöä ja välineistöä vähennetään kustannusten pienentämiseksi. EFCI on löytänyt todisteita sellaisten epäterveiden yritysten lisääntymisestä, jotka eivät noudata yleisten työehtosopimusten ja sosiaalilainsäädännön määräyksiä. Tällaiset yritykset tarjoavat palvelua usein hinnoilla, jotka eivät kata edes työvoimakustannuksia poistaen samalla lakia noudattavat yritykset pois markkinoilta. Tämä johtaa usein vielä halvempiin palvelusopimushintoihin ja – laatutason alentuessa – heikentää yleistä mielikuvaa koko alasta.

Huonojen toimintatapojen leviäminen, joka aiheutuu halvimpaan hintaan perustuvasta kilpailusta, on jo johtanut useissa maissa ja EU:n tasolla aloitteisiin ostajaorganisaatioiden valistamiseksi seurauksista, joita halvimmän tarjouksen järjestelmällinen suosiminen aiheuttaa.

Esimerkiksi Ranskan siivousteollisuusliitto (FEP) on toimittanut asiakirjan nimeltään ”Paras vastike rahalle” (*Charte du Mieux Disant: "privilégier la qualité, c'est bien calculé"*).

Asiakirjan mukaan parhaan tarjouksen valitseminen on järkevää liiketoimintaa siivouspalveluita ostaville julkisen sektorin organisaatioille, siivouspalveluyrityksille ja käyttäjille (eli kansalaisille), koska se takaa korkean laatutason. Siinä esitetään kolmivaiheinen kilpailuttamisprosessi.

Ensimmäisessä vaiheessa ostaja määrittelee selkeästi omat vaatimuksensa (siivottavat kohteet ja pinta-alat, palvelun tiheyden, käytettävien materiaalien ominaisuudet ja saavutettavan laatutason). On tärkeää, että käynteihin siivouskohteissa ja tarjousten valmisteluun varataan riittävästi aikaa.

Toisessa vaiheessa lisätään eri painotuksia hyväksymisperusteisiin ostajaorganisaation ensisijaisten tavoitteiden huomioon ottamiseksi. On pidettävä mielessä, että hinta ei ole aina ensimmäinen tavoite, vaan huomiota on kiinnitettävä myös tekniseen osaamiseen (johon kuuluvat henkilöstö, tekninen välineistö, ehdotettu työsuunnitelma ja organisaatio, sisäiset laaduntarkkailu mekanismit, halutun laatutason saavuttamiseen tarvittavat menetelmät).

Kolmannessa vaiheessa arvioidaan saadut tarjoukset yksityiskohtaisesti ja epätavallisen alhaiset tarjoukset tutkitaan. Suosittelemme, että ostajaorganisaatio pyytää kirjallista selvitystä poikkeuksellisen alhaisista tarjouksista. Selvityksessä on oltava työn suorittamiseen liittyvät asiat, kuten työmenetelmät ja niiden edut (henkilöstön määrä ja työtunnit siivouskohteessa, koulutusjärjestelmä, käytettävien tuotteiden tekniset selosteet jne.) Jos vastaus lisäselvityspyyntöön on riittämätön osoittamaan vaadittavan teknisen ja laadullisen tason, tarjous kannattaa hylätä.

Julkisen ja yksityisen sektorin asiakkaat ovat yhä tietoisempia eduista, joita ne saavat valitessaan edullisimman hinnan sijasta kokonaistaloudellisesti parhaan tarjouksen Euroopan unionin julkista kilpailuttamista koskevan lainsäädännön tarjoaman mahdollisuuden mukaisesti.

3. Julkiset tarjouskilpailut ja lainsäädäntö Euroopan unionissa

3.1 Johdanto

Euroopan unioni on kehittänyt laajat lainsäädäntöraamit julkisille hankinnoille. Julkisen kilpailuttamisen osuus erilaisista tavaroista ja palveluista on arvoltaan 720 miljardia EUR, ja siksi se tuottaa merkittävän määrän työpaikkoja.

Siivouspalveluiden kilpailuttaminen on Euroopan unionin palveludirektiivin alaista (Council Directive 92/50/EEC). Tämä direktiivi ja kaksi muuta hankintadirektiiviä ovat parhaillaan Euroopan komission tarkistettavana Euroopan unionin perustamissopimuksen 251 artiklan osalta. Tarkistusehdotuksessaan komissio on niputtanut nuo kolme direktiiviä yhteen vuoden 2001 lopulliseen ehdotukseensa ja lähettänyt sen Euroopan parlamentin käsittelyyn. Artiklassa 251 esitetyn oikeusmenettelyn osalta parlamentti hyväksyi 17. tammikuuta 2002 mietinnön lisäämällä siihen joukon tarkistuksia. Tulevaisuus näyttää tämän hankkeen lopputuloksen.

Tämä opas keskittyy kilpailuttamismenettelyyn, jolla on suuri merkitys yksityisen ja julkisen sektorin solmimiin siivouspalvelusopimuksiin.

Kilpailuttamispäätös

Siivouspalveluita tarvitsevan organisaation on ensinnä tehtävä päätös siitä, olisiko sen edullisempaa tuottaa palvelut itse vai etsiä ulkopuolinen palveluntuottaja. Kun se on tehnyt päätöksen siivouspalveluiden ulkoistamisesta, se voi käyttää kolmea perusmenetelmää kilpailuttamisessa:

- Avoin menettely
- Rajoitettu menettely
- Neuvottelumenettely (tätä menettelyä voidaan soveltaa vain direktiivin osoittamissa poikkeuksellisissa ja rajoitetuissa tapauksissa).

Käytettävä menettely riippuu jossakin määrin sopimuksen arvosta ja haluttavan palvelun erityispiirteistä. Yleensä ostajaorganisaatio voi vapaasti valita avoimen ja rajoitetun menettelyn väliltä. Valitusta kilpailuttamismenettelystä riippumatta on tärkeää varata riittävästi aikaa suunnitella huolellisesti tarjouspyyntöjen yksityiskohdat ja valintamenetelmät, koska huolellinen suunnittelu tässä vaiheessa maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti tarjouskilpailussa saatujen tarjousten laadussa. On erittäin hyödyllistä selvittää työn ja laadun nykyinen taso tulevaa vertailua varten (muistaen, että tämä on mahdollista vain, jos siivouksen sisältö pysyy samana).

3.2 Hylkäämis- ja valintaperusteet

Käytännöllisesti kaikissa julkisissa kilpailuttamisprosesseissa on seuraavat kolme vaihetta (ks. myös taulukko 3):

Hylkäämisperusteet

Ensimmäisessä vaiheessa, **hylkäämisperusteissa** määritellään yritykset, jotka pitää tai voidaan hylätä tarjouskilpailussa. Direktiivin 29 artiklassa on perusteellinen luettelo hylkäämisperusteista. Lyhyesti sanottuna palveluntuottaja voidaan hylätä, jos se:

- on konkurssissa tai selvitystilassa;
- on konkurssin julistamismenettelyn alainen;
- on tuomittu ammatilliseen käyttäytymiskoodiin kohdistuvasta rikkomuksesta⁴;
- on syyllistynyt vakavaan ammatilliseen rikkomukseen;
- on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa sosiaaliturvamaksuja;
- on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa veroja;
- on vakavasti laiminlyönyt velvollisuutensa toimittaa vaadittuja tietoja tai on toimittanut ne puutteellisesti;
- ei täytä laadullisia valintaperusteita;
- ei ole ilmoittautunut kansallisen lainsäädännön vaatimaan ammattirekisteriin.

Valintaperusteet

Toisessa vaiheessa, **valintaperusteissa**, määritellään millaisia yrityksiä halutaan mukaan tarjouskilpailuun. Moni yritys saatetaan hylätä tässä vaiheessa esimerkiksi rahoituksellisen tai taloudellisen tilan tai teknisen osaamisen puutteen perusteella. Niiden yritysten, jotka haluavat olla mukana antamassa lopullista tarjousta, on annettava tietoja itsestään, muun muassa organisaatorakenteesta ja kapasiteetista, siivouspalvelusopimuksen suunnitteluun ja suoritukseen osallistuvien henkilöiden tiedoista ja taidoista, yrityksen aiemmista saavutuksista, asiakkaan vaatiman välineistön saatavuudesta, keskimääräisestä liikevaihdosta kolmen edellisen vuoden ajalta sekä laadunmittausjärjestelmästä, mikäli se on olennaista palvelusopimuksen toteutuksessa.

Direktiivissa on perusteellinen luettelo asiakirjoista, joita voidaan vaatia rahoituksellisen ja taloudellisen tilan osoittamiseksi. Direktiivin 32 artiklassa esitetään erilaiset todistuskeinot, joilla palveluntuottajaa voidaan pyytää osoittamaan tekninen kapasiteettinsa.

Näitä keinoja ovat:

- todistus palveluntuottajan ja/tai yrityksen palvelupäällikkö- tai suorittajatasen koulutustaustasta ja ammattipätevyydestä;
- luettelo viimeisten kolmen vuoden aikana tuotetuista merkittävistä palveluista;
- ilmoitus työntekijöiden määrän keskiarvosta viimeisen kolmen vuoden aikana;
- ilmoitus koneista tai teknisistä välineistä, joita kohteessa käytetään;
- kuvaus laadunvalvontajärjestelmästä;
- ilmoitus siitä, kuinka suuren osan palvelusta tuottaja aikoo ostaa alihankintana.

⁴ Tämä voi tarkoittaa oikeudellisia toimia, jotka johtuvat työehtosopimusten, minimipalkan tai työsuojelulainsäädännön noudattamatta jättämisestä.

Julkista kilpailuttamista koskevista kansallisista määräyksistä voidaan kilpailuun osallistujien toimittamia tietoja valintavaiheessa kutsua yritysten kiinnostuksen ilmaisuksi. Se tarkoittaa, että yritys saa toimittaa valintaan tai hylkäämiseen vaikuttavia perusteluita sekä todistuksia rahoituksellisesta ja taloudellisesta tilastaan vasta tarjouskilpailun myöhemmässä vaiheessa (mutta ennen sopimuksen solmimista). Ilmaistemalla kiinnostuksensa osallistuva yritys kertoo voivansa toimittaa tarvittavat todistukset vaadittaessa. Järjestelmä voi hyödyttää molempia osapuolia, koska se vähentää paperityötä valintavaiheessa. Siihen pitää kuitenkin sisältyä riittävä rangaistus, mikäli yritys ei myöhemmin kykenekään toimittamaan pyydettyjä todistuksia.

Tämä opas tarjoaa jo tähän vaiheeseen pisteytysjärjestelmän, joka antaa viranomaisille mahdollisuuden valita sellaiset hakijat, joilla on yleensä kykyä osallistua tarjouskilpailuun (erityisesti korkealaatuisen palvelun tuottamiseksi).

3.3 Hyväksymisperusteet

Valittuaan valintavaiheessa yritykset, jotka voivat lähettää lopullisen tarjouksensa, kolmannessa vaiheessa, **hyväksymisperusteissa**, ostaja arvioi yksittäisten tarjoajien ansioita sen mukaan, kuinka hyvin ne täyttävät tarjouksen vaatimukset⁵.

3.3.1 Työn kuvaus ja arviointi: toimintaan tai laatuun perustuvat siivousjärjestelmät

Tässä vaiheessa on tärkeä määritellä, onko asiakas kiinnostunut saamaan tarjouksia toimintaan vai laatuun perustuvasta siivousjärjestelmästä. Järjestelmä vaikuttaa siihen, mitä tietoja mahdollisilta palveluntuottajilta vaaditaan työn suunnittelusta ja laadun arvioinnista.

Toimintaan perustuvat siivousjärjestelmät

Toimintaan perustuvalla siivousjärjestelmällä on ominaista pääasiassa tai ainoastaan se, että määritellään, mitkä siivoustehtävät tehdään milläkin pinnolla ja kuinka usein. Tällaisessa järjestelmässä ei ole mahdollista määritellä varsinaista kuvausta tuloksesta tai laatutavoitteista yksittäisten pintojen tai siivottavien tilojen osalta, vaan oletetaan, että tehtävät hoidetaan mahdollisimman ammattitaitoisesti ja kyvykkäästi. Esimerkki toimintaan perustuvasta siivousjärjestelmästä on ohjelmoitu siivous. Järjestelmässä kullekin yksittäiselle tilalle tehdään siivousohjelma, joka ilmaistaan yleensä kolminumeroisella koodilla. Koodi ilmaisee, kuinka monta kertaa viikossa tila siivotaan, kuinka usein lattia ja irtaimisto puhdistetaan perusteellisesti ja kuinka usein pinnallisesti. Lisäksi käsillä on oltava määritelmä siitä, mitä ”perusteellinen” ja ”pinnallinen” siivous tarkoittavat. Samaa logiikkaa käytetään siivoustiheyden perustuvissa järjestelmissä, joissa tilan vaatimien siivoustehtävien sijaan siivoustiheyden määräävätkin tietyt työtehtävät, esineet ja pinnat yksittäisessä tilassa tai tilaryhmässä.

⁵ Silloinkin, kun käytännössä on vain yksi arviointivaihe (kuten avoimessa menettelyssä), on tehtävä eri perusteiden välille tehtävä looginen jako.

Laatuun perustuvat siivousjärjestelmät

Laatuun perustuvilla siivousjärjestelmillä on ominaista se, että niissä määritellään pääasiassa tai ainoastaan tuotettava laatutaso. Siksi ostajaorganisaatio ei määrittele, kuinka tämä laatu tuotetaan, vaan palveluntuottaja. Näissä järjestelmissä ei siksi yleensä ilmoiteta menetelmiä eikä siivoustiheyksiä, vaan tarjous perustuu parhaaseen tulokseen.

Laatuun perustuvissa siivousjärjestelmissä on hyväksyttävää jättää puhdistamatta pinta, joka on jo puhdas, jos sovittu laatu pystytään muutoin ylläpitämään säännöllisesti käytetyssä tilassa. Viime aikoina alalla on tehty paljon työtä laatu- ja tulosvaatimusten kuvailemiseksi. Standardeihin kuuluvat silmin todettavat laatutavoitteet ja arvioinnit, mutta niihin voi liittyä myös pölytason, hygienian, hankauksen, kiillon, staattisen sähkön ja sähkönjohtokyvyn mittausta (juuri tätä varten suunnitelluilla välineillä).

Siivouksen sisällöstä riippuen voi osoittautua hyödylliseksi yhdistää tiheyteen perustuva järjestelmä (esimerkiksi arkojen pintojen puhdistuksessa) laatuun perustuvaan siivousjärjestelmään.

Suosittelemme, että ostajaorganisaatio solmii sopimuksen kokonaistaloudellisesti edullisimman palvelun tarjoajan kanssa. Tällöin seuraavat tarjouserittelyt on tehtävä palvelusopimusasiakirjoissa tai kilpailuilmoituksessa parhaan tarjouksen saamiseksi:

- Palvelusopimusehdot, jotka käsittävät sopimuskauden, irtisanomisajan, maksuaikataulun ja vuosiraportin sekä kolmansien osapuolten tekemälle työlle asetetut vaatimukset;
- Siivousohjelma, jossa on siivoustehtävät ja –tiheys tilatyypeittäin;
- Siivottavien tilojen pohjapiirrokset;
- Tilaluettelo, josta käy ilmi, mitä siivousohjelmaa sovelletaan missäkin tilassa;
- Vuorokaudenajat, jolloin työ voidaan tehdä;
- Vuorokaudenajat, jolloin työtä ei voi tehdä, tai päivät, jolloin se voidaan tehdä;
- Laadunarviointijärjestelmä siivoustyölle tai tapa, jolla laatu määritellään ja taataan sekä laadullisesti epätydyttävästä työstä aiheutuvat seuraamukset;
- Tarvittaessa luettelo toimitettavista saniteettituotteista, muista tuotteista ja palveluista sekä lyhyellä varoitusajalla vaadittavan työn hinnasta;
- Sopimuspäivämäärä ja työn aloituspäivämäärä.

Palveluntarjoajat kutsutaan etukäteen tutustumaan tiloihin, jolloin kaikille potentiaalisille palveluntarjoajille annetaan yksityiskohtainen selvitys siivouksen sisällöstä.

Tässä vaiheessa on tärkeää, että palveluista annettava kuvaus on mahdollisimman tarkka. Voi käydä ilmi, että tietyt tehtäviä on vaikea määritellä ja arvioida etukäteen. Tällaiset palvelut voidaan luetteloida ”ylimääräisiksi tai kausittaisiksi siivoustehtäviksi”, jotta ne voidaan tehdä (etukäteen sovitulla hinnalla) toisinaan.

Kun palvelusta on annettu kuvaus, ei siihen periaatteessa voi sen jälkeen tehdä muutoksia. Jos siihen tehdään kuitenkin poikkeuksia, on tärkeää, että tarjoajat ymmärtävät, pitääkö aiemmin tehtyä palvelua muuttaa. Lienee selvää, että sisällön muutoksista johtuvat muutokset standardeihin eivät kuulu yksityiselle palveluntuottajalle.

3.3.2 Yrityksen lopullinen valinta

Kun siivouksen sisältöön perustuvat tarjoukset on kerätty, aloitetaan niiden vertaileminen. Sen jälkeen valitaan tarjouserittelyn palvelusopimuskriteerien perusteella paras yritys.

Euroopan unionin palveludirektiivin mukaan hyväksymisperusteet voivat olla seuraavat:

Taulukko 2: Euroopan unionin palveludirektiivi

”Huomioon ottaen kansalliset lait, määräykset tai hallinnolliset säädökset palveluista maksettavista korvauksista, kilpailuttavan organisaation sopimuksen hyväksymisperusteet voivat olla seuraavat:

*(a) kun sopimus solmitaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjoajan kanssa, sopimukseen liittyy erilaisia kriteereitä, kuten **laatu, tekninen osaaminen, esteettiset ja toimintaan liittyvät ominaisuudet, tekninen tuki ja jälkihuolto, toimituspäivä, toimitusaika tai suoritus-aika, hinta tai***

(b) ainoastaan edullisin hinta.

Kun sopimus solmitaan taloudellisesti edullisimman tarjoajan kanssa, on ostajaorganisaation ilmoitettava sopimusasiakirjoissa tai tarjousilmoituksessa hyväksymisperusteet, joita se aikoo noudattaa, mahdollisesti laskevassa tärkeysjärjestyksessä.”

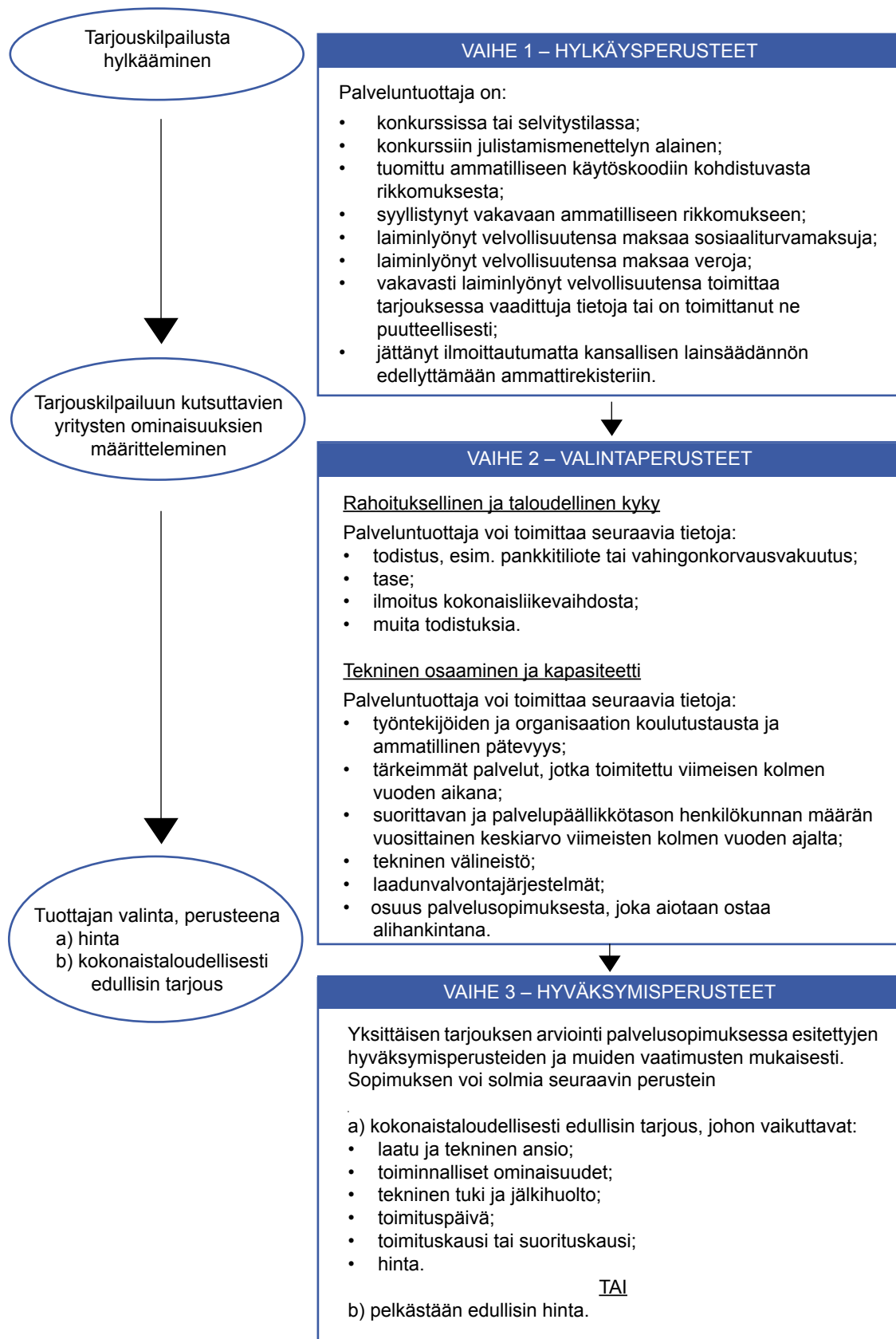
Palveludirektiivin ehdot eivät rajoita ostajaorganisaation vapautta päättää, haluaako se solmia sopimuksen edullisimman vai kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tekijän kanssa.

Kuten oppaan osassa 2 on korostettu, että pelkästään edullisimpaan hintaan perustuvan kilpailun haittojen välttämiseksi, suosittelemme sopimuksen solmimista kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tekijän kanssa. Ostajaorganisaation on hyvä esittää tarjouspyynnössään selkeät valinta- ja hyväksymisperusteet, jotta se saisi palveluntuottajilta korkealaatuisia, omia vaatimuksiaan vastaavia tarjouksia ja välttyisi hylättyjen tarjousten tekijöiden nostamilta haasteilta.

Osassa 4 esitetään laadulliset valinta- ja hyväksymisperusteet, joita pidämme erittäin tärkeinä kokonaistaloudellisesti edullisimman tai parhaan palveluntuottajan valitsemiseksi.

Osassa 5 on pisteytysjärjestelmä, joka auttaa ostajaorganisaatioita arvioimaan saamiaan tarjouksia objektiivisesti parhaan tarjouksen valintaan tähtäävän järjestelmän mukaisesti sekä antaa lisätietoja tarjouskilpailun ja palvelusopimusten solmimisen käytäntöön liittyvistä asioista.

Taulukko 3: Kolmivaiheinen sopimusprosessi



4. Parhaan tarjouksen määrittäminen

4.1 Johdanto

Useimpien palveluita tarjoavien organisaatioiden kannalta tarjotun palvelun laatu riippuu monista keskeisistä tekijöistä. Näistä tekijöistä on tärkein suoritusaste henkilökunnan kyvyt, taidot ja motivaatio, koska he ovat vastuussa työn päivittäisestä toteutuksesta. Lisäksi palvelun operatiivisen suunnittelun ja suoritusaste henkilökunnasta vastaavan johtotason on taattava, että palvelu toimitetaan korkeinta mahdollista laatuastea noudattaen. Yhtä tärkeitä ovat suorittavan henkilökunnan ja johdon käytössä oleva tekninen välineistö ja tuotteet, operatiiviset ja henkilöstöön liittyvät resurssit. Lopuksi on tärkeää, että yrityksen rakenne tukee kaikkia toimintoja. Ei riitä, että yrityksen aiemmat saavutukset tukevat laadukasta palvelua, vaan sillä on oltava asiakkaan tarpeita vastaava laatuaste.

Kolme keskeistä aluetta, joilla siivouspalvelun tarjoajan laatuaste ja teknistä osaamista on arvioitava, ovat seuraavat:

- siivoushenkilöstö;
- kohteen johto / toiminnot;
- käytettävissä olevat resurssit.

Näitä alueita on tarkasteltava joko valintavaiheessa tai sopimuksen hyväksymisvaiheessa.

Korostamme, että ostajaorganisaation, joka pyrkii soveltamaan jotakin (tai kaikkia) jäljempänä esitettyistä valintaperusteista, on ilmoitettava yleiset valinta- ja hyväksymisperusteet sopimusasiakirjoissa tai kilpailuttamisilmoituksessa. Malli avoimesta tarjouskilpailusta laadittavalle ilmoitukselle on osassa 5.

4.2 Siivoushenkilöstö

Kokemus

Siivousalan yrityksen tärkein voimavara on sen siivoushenkilöstö. Sen ahkeruus, motivaatio, taidot ja kokemus takaavat tai kaatavat palvelun jokapäiväisen toteutuksen. Työn luonteesta ja sijainnista riippuen tarjoavan yrityksen onkin tärkeä taata, että tehtävään valittavalla henkilöstöllä on korkealaatuisen palvelun tuottamiseen vaadittavat kokemus ja kyvyt. Vaativien kohteiden osalta (kuten sairaalat) ostajaorganisaatio voi vaatia todisteita siitä, että työhön määrättyllä henkilöstöllä on kokemusta samanlaisista tai vastaavista työkohteista ja että henkilöstö on saanut asiaankuuluvaa ja (mahdollisuuksien mukaan) hyväksyttyä koulutusta. Muissa tapauksissa saattaa riittää, että tuottaja toimittaa tietoja henkilöstön työvuosista alalla. Tiedot voidaan saada henkilöstön ansioluetteloista tai koulutustodistuksista.

On selvää, että useisiin kohteisiin siivoushenkilöstö valitaan jo kohteessa työskentelevistä ihmisistä. Silloinkin on tärkeää, että tarjoava yritys kykenee toimittamaan todisteita kyvystään hankkia sopivaa henkilöstöä ja tarjota uusille työntekijöille perus- ja jatkokoulutusta, muuten henkilökunnan määrää joudutaan lisäämään operatiivisten muuttujien muuttuessa. Tieto henkilökunnan (normaalin vaihtuvuuden ylittävistä) vaihtuvuudesta ja poissaoloista voivat antaa käsityksen yrityksen vakaudesta ja työympäristön laadusta.

Siivoushenkilöstön taidot ja kyvyt

Todisteet henkilöstön perus- tai jatkokoulutuksesta voivat taata sen, että palvelusopimuksen suorittamiseen määrättyillä henkilöillä on siivoojalta vaadittavat keskeiset taidot ja kyvyt. Ostajaorganisaation on määriteltävä kilpailuttamisilmoituksessaan kaikki ylimääräinen, tekninen tai tehtäväkohtainen koulutus, jonka se vaatii erityiskohteeseen määrättävältä henkilöstöltä. Tarjoaja voidaan pyytää esittämään todisteita siitä, milloin ja missä koulutus on hankittu tai sitä annetaan, ennen sopimuksen alkamista. Yleisesti on huomattu, että jatkuvaa koulutusta saava henkilöstö osoittaa suurempaa mielenkiintoa ja sitoutumista alaa kohtaan. Työnantajan maksama koulutus kannattaa liittää avoimesti esitettyyn, pysty- tai vaakasuoraan urasuunnitelmaan. Myös tämä parantaa motivaatiotasoa ja takaa korkeatasoisemman palvelun. Mikäli kansallisella tasolla hyväksytyä siivousalan koulutusta on saatavilla, on tärkeää hyväksyttää kaikki koulutus yleisessä järjestelmässä.

Etenemismahdollisuudet

On huomattu, että etenemismahdollisuudet motivoivat ammattitaitoista henkilöstöä pysymään alalla.

Valinta, työhönotto ja tarkistukset

Silloinkin, kun palvelusopimus edellyttää jo kohteessa olevan henkilöstön työpaikkojen säilyttämistä, on tärkeää, että yritykset toimittavat tarkkoja tietoja henkilöstön valinnasta ja työhönottomenettelystä. Sitoutunut ja asianmukaisesti koulutettu henkilöstöryhmä, jonka valinnassa noudatetaan ennalta sovittua, yhdenvertaiset mahdollisuudet huomioon ottavaa henkilöstöpolitiikkaa sekä tehokas ja sitoutunut henkilöstöhallinto ovat tärkeitä toteutusvaiheessa. Mielenrauha saavutetaan, kun tuottajan koko henkilökunta täyttää standardin, jota ostajaorganisaatio haluaa noudattaa. Henkilökunnan työsaavutusten asiaankuuluva tarkistus voi jossain määrin varmistaa henkilöstön luotettavuuden, tehokkuuden ja suorituskyvyn. Kun siivouskohde on erityisen herkkä, tarkistus voi olla järjestelmällistä.

Ostajaorganisaatio voi haluta todisteita siitä, että potentiaalisen tuottajan kirjallisissa työhönottoperiaatteissa kannustetaan yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja vältetään roturistiriitoja, eli että ne vastaavat ostajan omaa yhdenvertaisten mahdollisuuksien politiikkaa.

Se, että ostaja vaatii näiden periaatteiden noudattamista, voi olla vahva ilmaus potentiaalisille tuottajille, ja voi parantaa yhdenvertaisuusperiaatteiden arvostusta ja noudattamista. Monissa maissa on eettistä työhönottoa koskevat ohjeet tai koodit, joita on noudatettava.

Työolosuhteet, työntekijöiden terveys ja turvallisuus

On huomattu, että reilulla ja avoimella palkitsemisrakenteella on myönteinen vaikutus kokeneen henkilökunnan pysymiseen alalla, heidän motivaatioonsa ja työtyytyväisyytensä ja siksi myös heidän suoritukseensa. Todisteita tällaisesta järjestelmästä ovat yleisten työehtosopimusten noudattaminen ja yrityksen ammattiyhdistyspolitiikka, hyvään suoritukseen perustuvat palkitsemisrakenteet sekä henkilöstön ylennys- ja arviointijärjestelmät. Yrityksen pitäisi myös tarkistaa säännöllisesti palkkoja ja koulutustarpeita. Todisteita ovat myös tehokkaat kanavat henkilöstön ja työnantajan väliselle viestinnälle, työneuvottelukunnan – mikäli lainsäädäntö vaatii tällaisen elimen perustamista – tai muunlaisen rakenteen kautta, joka tukee vuoropuhelua. Nämä voivat turvata korkeatasoisen työympäristön.

Välttääkseen palvelusopimusten solmimista huonomaineisten yritysten kanssa ostajaorganisaatio voi vaatia todisteita siitä, että yrityksen siivoushenkilöstön työolosuhteet vastaavat kansallisen lainsäädännön ja/tai yleisten työehtosopimusten vaatimuksia. Mikäli yleissopimuksia ei ole, työvuorolistat antavat tietoa työajoista ja työvuorojen pituuksista. Tämä on tärkeää siksi, että liian pitkät työpäivät voivat aiheuttaa onnettomuuksia ja puutteellisia työsuorituksia.

Korkealaatuisten palveluntuottajien pitäisi pystyä tuottamaan tietoa myös paikan päällä työskentelevää henkilöstöään koskevista terveys- ja turvallisuusperiaatteista ja menettelyistä. Niiden pitäisi vastata Euroopan unionin määräyksiä ja kansallista lainsäädäntöä. Hyvät saavutukset terveyden ja turvallisuuden saralla osoittavat, että yritys pitää henkilöstöään arvokkaimpana voimavaranaan. Tällaiset yritykset tarjoavat todennäköisesti korkealaatuisen työympäristön, niillä on vähän poissaoloja ja motivoitunut henkilöstö.

Hyvin säädellyt työolosuhteet sekä työntekijöiden tiedotus- ja ohjausjärjestelmät vähentävät mahdollisia kiistoja. Ne vähentävät myös henkilöstön terveyteen ja turvallisuuteen sekä asiakkaisiin, heidän omaisuuteensa ja kansalaisiin kohdistuvaa riskiä.

Taulukko 4: Siivoushenkilöstöä koskevat laatukriteerit

SIIVOUSHENKILÖSTÖ	
Kokemus	<input type="checkbox"/> Kokemus alalta <input type="checkbox"/> Tehtävään liittyvä kokemus <input type="checkbox"/> Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolot
Taidot ja kyvyt	<input type="checkbox"/> Peruskoulutus <input type="checkbox"/> Lisäkoulutus ja pätevyys <input type="checkbox"/> Tehtävään liittyvä koulutus <input type="checkbox"/> Jatkuva koulutus <input type="checkbox"/> Muut taidot <input type="checkbox"/> Etenemismahdollisuudet
Valinta ja työhönotto	<input type="checkbox"/> Työhönotto- ja valintamenetelmät
Työntekijöiden olosuhteet, terveys ja turvallisuus	<input type="checkbox"/> Palkka- ja etuustaso <input type="checkbox"/> Henkilökunnan ja työnantajan väliset suhteet <input type="checkbox"/> Työskentelyolosuhteet <ul style="list-style-type: none"> • Terveys- ja turvallisuusmääräyksiä noudatetaan ja ne vastaavat EU:n ja kansallista lainsäädäntöä
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"> • Perustelut näille kriteereille, joiden on noudatettava asianmukaista EU:n ja kansallista lainsäädäntöä

4.3 Kohteesta vastaava johto / toiminnot

Kohteesta vastaava johto / palvelupäällikkö

Siivoustehtäviä ulkoistaessaan ostajaorganisaatio haluaa yleensä olla osallistumatta tehtävien valvontaan niiden toteuttamiseksi sopimuksen edellyttämällä tavalla. Ulkopuolisen kohteesta vastaavan johdon pätevyys ja organisaatio ovat siksi erittäin tärkeitä. Asiakkaan on voitava olla tyytyväinen siihen, että ulkopuolisen johdon jäsenten kyvyt vastaavat sen omia tarpeita. Tuottajan on esitettävä vastuusuhteet selkeästi, vastausajan palautteeseen on oltava lyhyt ja sen on osoitettava omaavansa riittävän kapasiteetin tukea työtä. Tarjouksessa on siksi oltava tietoa kohteesta vastaavan johdon taidoista ja kokemuksesta sekä heidän vastuistaan kyseisessä kohteessa. Asiakkaan kyselyiden käsittelylle ja lopullisen vastuun kantajalle on asetettava standardit. Erityisiä siivoustaitoja vaativissa kohteissa tai silloin, kun palvelun joustavasta aloituksesta annetaan bonuspalkkio, voidaan yritykseltä vaatia todisteita palvelusopimuksen sisältöä vastaavasta kokemuksesta.

Asiakkaan näkökulmasta kohteesta vastaava palvelupäällikkö on tärkein tekijä sopimuksen suoritukseen liittyvissä asioissa. Siksi onkin tärkeää, että asiakas on tyytyväinen tämän taitoihin ja kykyihin. Tarjouskilpailuun osallistujien on esitettävä yksityiskohtaiset tiedot palvelupäällikön henkilöstä, taidoista ja kokemuksesta. Joissakin tapauksissa voidaan vaatia erityisiä, perusteellisia kohdekohtaisia tietoja, jotta voidaan välttää pitkä käynnistysaika, mahdolliset valitukset sekä terveys- ja hygieniariskit. Palvelupäällikön on kyettävä osoittamaan, että hän ymmärtää täysin asiakkaan vaatimukset.

Saavutettavuus ja vastausaika

Operatiivisessa suunnitelmassa on varmistettava, että palvelupäällikköön saadaan nopeasti yhteys ja että hänellä on kyky tehdä nopeasti ja vastuullisesti päätöksiä.

Operatiivinen suunnittelu

Tarjouksessa esitetyn operatiivisen suunnitelman on saatava asiakas vakuuttuneeksi siitä, että palveluntuottajalla on riittävät tiedot tietyn kohteen vaatimuksista työvuorjärjestelmän laatimiseksi. Sen on vastattava asiakkaan odotuksia palvelun laadusta ja se voi olla perusta tuotannon tasolle.

Operatiivisessa suunnitelmassa on kyettävä osoittamaan, että palveluntuottajalla on riittävä organisointikyky vastata toimitusehtoihin sekä riittävästi pätevää ja kokenutta työvoimaa, jotta välineet ja henkilöstön jäsenet voidaan korvata tai näitä voidaan tukea lyhyellä varoitussajalla.

Tarjouksen tekijän on osoitettava, että se käyttää tai ottaa käyttöön menettelyitä, jotka takaavat palvelusopimuksen nopean ja joustavan aloituksen ja toiminnan. Tarjoajan on vakuutettava, että asiakkaan kanssa erikseen sovittuja menettelyitä noudatetaan ja kaikista tarvittavista muutoksista ilmoitetaan etukäteen.

Operatiivisessa suunnitelmassa annettujen tietojen on vakuutettava asiakas siitä, että palvelupääällikkö voi seurata palvelusopimuksen toteutusta säännöllisesti ja sovittuina päivinä/päivämäärinä. Tarjouksessa onkin siksi esitettävä täydellinen raportointirakenne, joka takaa, että:

- raportointi hoidetaan aina ja sovitussa ajassa;
- raportointi antaa vastauksia asianmukaisiin kysymyksiin;
- raportointi on objektiivista;
- raportointi on muutakin kuin hallinnollinen tehtävä;
- raportointi vastaa asiakkaan tarpeita;
- raportit kootaan ja analysoidaan;
- raportointi vastaa turvallisuusvaatimuksia.

Asiakkaan ajan säästämiseksi on operatiivisessa suunnitelmassa kerrottava palvelusopimusta, kohdetta ja asiakasta koskevasta viestinnästä sekä palaverien tiheydestä ja järjestelyistä.

Tukipalvelut

Yrityksen keskushallinnon tarjoama tehokas tuki palveluille takaa palvelusopimuksen joustavan sujumisen. Operatiivisessa suunnitelmassa on esitettävä tietoja keskushallinnon tarjoamista tukipalveluista (esimerkiksi hallinto, laskutus, henkilöstöpalvelut).

Laatutakuu

Palvelusopimuksen varman ja tyydyttävän toteutuksen varmistamiseksi on tärkeää, että sekä ostajaorganisaatio että palveluntuottaja ovat selkeitä asettaessaan laatustandardeja ja keinoja niiden saavuttamiseksi. Palveluntuottajan laatufilosofiaa koskevien tietojen on oltava asiakkaan saatavilla ja niiden on vastattava arvoja, joita asiakas haluaa noudattaa. Yhteisymmärrys laatutakuusta onkin siksi keskeinen osa sopimusneuvotteluita ja siihen liittyy hyvin määritellyn laatutakuu- ja valvontajärjestelmän muotoilu. Siinä on esitettävä selkeästi laadunvalvonnan eri tehtäviä hoitavat henkilöt, tiheys ja keinot. Asianmukaisesta laatuhyväksynnästä on esitettävä todisteet⁶.

⁶ Euroopan standardoimiskomitea on hyväksynyt eurooppalaisen standardin, joka antaa siivouspalvelun laadunvalvonta järjestelmille perusvaatimukset ja suositukset (EN 13549).

Laatu voidaan taata arvioimalla objektiivinen ja subjektiivinen laatu (tai mieluiten molempien menetelmien yhdistelmä). Palvelutuotannon objektiivista laatua mitataan yleensä vertaamalla sitä jo toimivaan palveluun ja/tai laatuun. Näin voidaan toteuttaa laatutakuu- ja valvontamenetelmät, joita voidaan verrata sopimukseen, dokumentoida ja monistaa. Siivouspalveluiden objektiivinen laatu perustuu usein arviointeihin, joissa käytetään täsmällisiä ja rajallisia määritelmiä ja siksi ne antavat hyvän kuvan puhtauden tasosta. Esimerkiksi, jos laatutavoitteista sovitaan määrittelemällä pölyn enimmäismäärä, hygienianormit tai liukumiseston turvakerroin jne., niitä voidaan mitata objektiivisesti tähän tarkoitukseen suunnitelluilla mittausvälineillä.

Palvelun tason subjektiivisella laadulla ilmaistaan kokonaisvaikutelmaa, jota mitataan esimerkiksi käyttäjätutkimuksilla. Niitä on kyettävä vertaamaan aikaisemmin mitattuun käyttäjätyytyväisyyteen.

Jos on sovittu palvelun tuottamisesta toimintaan perustuvalla siivousjärjestelmällä, on alalta saatavien tietojen perusteella arvioitava, millaisia toimenpiteitä ja kuinka usein on tehtävä halutun siisteysstandardin saavuttamiseksi. Laatutakuu hoidetaan yleensä seuraamalla, että tietyt tehtävät hoidetaan sovitun aikataulun mukaisesti.

Laatuun perustuvien siivousjärjestelmien laatutakuujärjestelmissä arvioidaan sekä visuaalista laatua että edellä esitettyjä objektiivisia mittauksia.

Suorittavan henkilöstön on saatava riittävää koulutusta, jotta sovitut laatustandardit varmasti ymmärretään ja voidaan saavuttaa. Laatutakuusta vastaavan henkilöstön on saatava tarkat, kohdekohtaiset ohjeet.

Tarkastukset

Sisäisten ja ulkoisten tarkastusten tiheys on määriteltävä palvelusopimuksessa. Sisäisissä tarkastuksissa käytetään yleensä erityisiä taulukkoja, jotka vastaavat sovittuja vaatimuksia. Järjestelmien on kyettävä myös korjaamaan poikkeamat asetetun laatustandardin alapuolelle mahdollisimman nopeasti. Lisäksi on arvioitava jatkuvasti, tarvitaanko uusia hankintoja tai investointeja työkaluihin, koneisiin, siivoustuotteisiin jne. vaaditun laatutason saavuttamiseksi.

Taulukko 5: Kohteen hallintoon ja toimintaan liittyvät laatukriteerit

KOHTEEN HALLINTO / TOIMINTA	
Kohteesta vastaava johto / palvelupäällikkö	<input type="checkbox"/> Kohteesta vastaavan johdon / palvelupäällikön organisaatio ja taidot <input type="checkbox"/> Kohteesta vastaavan johdon ja palvelupäällikön kohdekohtainen osaaminen <input type="checkbox"/> Saavutettavuus <input type="checkbox"/> Vastausaika <ul style="list-style-type: none"> ● Reaktion nopeus
Operatiivinen suunnittelu	<input type="checkbox"/> Operatiivisen suunnittelun menetelmät <input type="checkbox"/> Siivousprosessin aloittaminen <input type="checkbox"/> Toimitusehdot <input type="checkbox"/> Tukikapasiteetti <input type="checkbox"/> Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt <input type="checkbox"/> Raportointi <ul style="list-style-type: none"> ● Kohteeseen ja asiakkaaseen liittyvä viestintä ● Vastaaminen asiakkaan erityisvaatimuksiin
Tukipalvelut	<input type="checkbox"/> Keskushallinnon tukipalvelut <ul style="list-style-type: none"> ● Hallinnossa ● Laskutuksessa ● Henkilöstöasioissa
Laatutakuu / tarkastukset	<ul style="list-style-type: none"> ● Laatutakuu ● Valvontatiheys ● Laadun dokumentointi ● Laadunkehitys-järjestelmä ● Kuinka ja kuinka usein palveluntuottaja arvioi sopimuksen toteutusta
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"> ● Perustelut näille kriteereille, joiden on noudatettava asianmukaista EU:n ja kansallista lainsäädäntöä

4.4 Kohteen välineistö

Termillä ”kohteen välineistö” tarkoitetaan tässä palvelusopimuksen toteutuksessa käytettäviä välineitä ja tuotteita. Tarjouksen esittäjän on pystyttävä osoittamaan, että sen käyttämät välineet ovat turvallisia ja tarkoitettuun kohteeseen sopivia. Erityisvälineiden ja –tuotteiden lisäksi on varmistettava, että henkilöstö on saanut riittävän koulutuksen niiden käytössä.

Välineet

Kaikkien käytettävien välineiden on sovelluttava tarkoitetun tilan ja pinnan puhdistukseen. Sekä niitä käyttävien henkilöiden että tilan turvallisuus on taattava antamalla riittävää koulutusta välineiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä riittävästä ylläpidosta.

Erityisvälineiden osalta on teknisessä tarjouksessa esitettävä, onko yrityksellä nämä välineet jo käytössään vai hankkiiko se ne juuri tätä palvelusopimusta varten. Tarjouksessa on myös kerrottava, kuinka henkilöstöä koulutetaan käyttämään välineitä.

Tarjouksen esittäjän on osoitettava, että se voi tarjota henkilöstölle asiaankuuluvat työasut ja turvavälineet sen mukaan kuin siivousvälineiden ja –tuotteiden käyttö edellyttää.

Tuotteet

Teknisessä tarjouksessa on osoitettava, että tarjouksen esittäjä on tietoinen eri siivousmenetelmistä ja tuotteista erilaisten pintojen puhdistukseen sekä että se toimittaa nämä tuotteet. Henkilöstöä on koulutettava eri tuotteiden käytössä.

Tuotteiden käytössä on otettava huomioon ympäristönäkökohdat sekä henkilöstön ja kansalaisten terveys, hygienia ja turvallisuus.

Taulukko 6: Välineistöön liittyvät laatukriteerit

KOHTEN VÄLINEISTÖ	
Välineet	<ul style="list-style-type: none">• Koneiden ja materiaalien käyttö ja huolto• Rakennuksen ominaisuuksiin sopeutettu siivous• Työasut ja turvavälineet
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none">• Käytetyt menetelmät ja tuotteet• Ympäristö-, terveys- ja hygienianäkökohdat

5. Arvioinnin yleisohjeet

Kuten osassa 3 on esitetty, kunkin tarjousprosessin pitäisi noudattaa kolmivaiheista prosessia, jossa tarjoukset arvioidaan määriteltyjen hylkäys-, valinta- ja hyväksymisperusteiden pohjalta. Taulukossa 8 esitetään kolmivaiheinen sopimusprosessi, jossa käytetään osassa 4 annettuja laatukriteerejä. Myös yksivaiheisessa tarjousmenettelyssä on tehtävä looginen ero hylkäys-, valinta- ja hyväksymisperusteiden välille. Hylkäys- ja valintaperusteet on suunniteltu ainoastaan siksi, että valintaprosessista saadaan poistettua yritykset, jotka:

- a) ovat laiminlyöneet lakisääteiset veronsa ja sosiaaliturvamaksunsa, jolloin niitä ei voida pitää taloudellisesti vakaina yrityksinä
- b) eivät täytä valintaperusteita kokemuksensa osalta eivätkä pysty tarjoamaan korkealaatuista palvelua.

Lopullinen yksityiskohtainen arviointi teknisistä ja operatiivisista ehdotuksista tehdään vertaamalla niitä hyväksymisperusteisiin ja hintatarjouksiin.

Tässä oppaassa ehdotettu ”parhaan tarjouksen” arviointi antaa ostajaorganisaatiolle mahdollisuuden soveltaa omia vaatimuksiaan seuraavien osalta:

- Korkealaatuisen palvelun tuottamiseen kykenevien yritysten valinta (VAIHE 1) - Ehdotettu pisteytysjärjestelmä auttaa valitsemaan tässä vaiheessa parhaat yritykset.
- Hinta ennen teknistä osaamista (VAIHE 2).
- Erilaisten tekniseen osaamiseen liittyvien kriteereiden merkitys suhteessa suoritettaviin tehtäviin (sopimuksen erittely) (VAIHE 3).
- Teknisen erityisosaamisen suhteellinen merkitys kussakin luokassa (VAIHE 4).
- Euroopan unionin lainsäädännön vaatimusten mukaisesti ostajaorganisaation on ilmoitettava käyttämänsä valinta- ja hyväksymisperusteet kilpailuttamisilmoituksessaan, elleivät ne ole sopimusasiakirjoissa (VAIHE 5).
- Lopuksi helppokäyttöinen pisteytysjärjestelmä parhaan tarjouksen tuottajan valitsemiseksi (VAIHE 6).

VAIHE 1 – Korkealaatuisen palvelun tuottamiseen kykenevien yritysten valinta

Määriteltäessä kokonaistaloudellisesti edullisimpia tarjouksia sen mukaan, kykeneekö tarjouksen tekijä tuottamaan korkealaatuisen palvelun, käytetään seuraavia taulukoita:

Valintaperusteet:

Rahoituksellinen ja taloudellinen tila

Tuloslaskelmat ja taseet kolmelta edelliseltä tilikaudelta, mikäli niiden julkistaminen on rekisteröintimaan lainsäädännön tai käytännön mukaan pakollista
--

Tekninen osaaminen

Yrityksen organisaatio ja kapasiteetti
Työn suorittamiseen osallistuvien henkilöiden ammatillinen kokemus ja asianmukainen koulutus
Organisaation todennetut saavutukset, sopimuksen tarkoittamien palveluiden tuotanto ja tukeminen
Tarjouskilpailun edellyttämän välineistön saatavuus
Suorittavan ja palvelupäällikkötason henkilökunnan määrän vuosittainen keskiarvo edellisten kolmen vuoden ajalta

Siivoushenkilöstö

Luokka	Ensisijaisten vaatimusten määrittely kunkin kriteeriluokan osalta
Siivoushenkilöstö	Korkea pistemäärä luokassa "siivoushenkilöstö" osoittaa, että siivoushenkilöstön taidot, ammatillinen pätevyys ja taso ovat ensisijainen vaatimus

Suosittelimme, että tässä vaiheessa julkisen sektorin organisaatio:

1. päättää etukäteen valittavien tarjoajien enimmäismäärän ja pitää eniten pisteitä saaneen (rajattu menettely)
2. tai avoimessa menettelyssä määrittelee vähimmäispistemäärän (mahdollisesti kunkin edellisellä sivulla esitetyn kriteerin osalta), jolla tarjous voidaan hyväksyä.

Molemmat mahdollisuudet on ilmaistava selkeästi tarjouspyynnössä.

Seuraavaa pisteytysesimerkkiä voidaan mukauttaa julkisen sektorin ostajan tavoitteeseen ja tarpeisiin, jollei se aiheuta syrjintää:

Valintaperusteista saatavasta 60 pisteen enimmäismäärästä 18 pistettä on annettu vastaavasti luokille ”rahoituksellinen ja taloudellinen tila” ja ”tekninen kyky”, 24 pistettä luokalle ”siivoushenkilöstö” (kahta ensimmäistä luokkaa on myös kehitettävä):

Erityiset laatuksiteerit	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Kokemus alalta	3	Tärkeää, että siivoojilla on alan kokemusta, jotta aloitus- tai jatkamisvaihe sujuu joustavasti
Tehtäväkohtainen kokemus	2	Tehtäväkohtainen kokemus on tärkeää erityistaitoja vaativissa Siivousympäristöissä
Henkilökunnan vaihtuvuus ja poissaolot	1	Saatavilla on oltava riittävästi tietoja henkilökunnan vaihtuvuudesta ja poissaolojen määrästä
Peruskoulutus	4	Siivoojilla täytyy olla peruskoulutus palvelun laadun takaamiseksi.
Lisäkoulutus ja pätevyys	1	Lisäkoulutus ja sen hyväksyttäminen ovat eduksi
Tehtäväkohtainen koulutus	2	Avainhenkilöstöllä on tehtäväkohtaista koulutusta siivousympäristön asettamien haasteiden tiedostamiseksi
Jatkuva koulutus	2	Palvelusopimus edellyttää sellaisten taitojen käyttöä, jotka vaativat jatkuvaa kehittämistä. Säännöllistä koulutusta taitojen päivittämiseksi
Työhönotto ja valinta	2	Korkeatasoisen henkilöstön valintaan kiinnitetään tarpeeksi huomiota
Palkka- ja etuustaso	2	On huomattu, että tyydyttävä palkka- ja etuustaso saavat pätevän henkilöstön pysymään alalla ja lisää sen motivaatiota. Objektivistä mittausta voi etsiä joko lainsäädännöstä tai yleisistä työehtosopimuksista tai muista viiteteksteistä, joita noudatetaan työn suorituspaikassa
Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet	2	On huomattu, että hyvä työilmapiiri parantaa työympäristöä sekä työntekijöiden motivaatiota ja tuottavuutta. Tämän mittarina yritykseltä voidaan tiedustella lakkojen tai muiden työselkkausten vuoksi menetettyjen työpäivien määrää
Työolosuhteet	2	On huomattu, että tyydyttävät työskentelyolosuhteet saavat pätevän henkilöstön pysymään alalla ja lisäävät sen motivaatiota. Objektivistä mittausta voi etsiä joko lainsäädännöstä tai yleisistä työehtosopimuksista tai muista viiteteksteistä, joita noudatetaan työn suorituspaikassa
Terveys ja turvallisuus	1	On huomattu, että ammattia, terveyttä ja turvallisuutta koskeva suunnitelma vähentää onnettomuuksia ja poissaolojen määrää
Muut kriteerit	0	Muut kriteerit eivät ole merkittäviä

VAIHE 2 - Hinta ennen teknistä osaamista ja laatua

Teknisten ja hintaan liittyvien kriteerien mukaan parhaan vastikkeen antavan tarjouksen määrittelemiseksi lopullisessa pisteytyksessä käytetään seuraavaa kaavaa:

Tarjouksen yhteispisteet = pisteet teknisestä osaamisesta + pisteet hinnasta

Ostajaorganisaation on määriteltävä tärkeimmät tavoitteensa teknisestä osaamisesta ja hinnasta annettavien painotusten avulla. Esimerkiksi 100 pisteen jakaminen niiden kesken voi luoda tasapainon laadun ja hinnan välille:

Pisteet teknisestä osaamisesta	Pisteet hinnasta	Teknisen osaamisen ja hinnan tärkeysjärjestys
50	50	Laatu ja hinta yhtä tärkeitä
60	40	Laatu on hintaa tärkeämpi tekijä, mutta hinta on silti tärkeä
80	20	Laatu on merkittävämpi tekijä, hinta vähemmän tärkeä
40	60	Hinta on tärkeämpi tekijä, mutta laatu on silti tärkeä
20	80	Hinta on tärkeämpi tekijä, laatu vähemmän tärkeä

VAIHE 3 - Teknisen osaamisen eri kriteeriluokkien merkityksen määrittely suhteessa tehtäviin

Tässä vaiheessa ostajaorganisaatio voi määrittellä, mitkä kriteeriluokat ovat sille tärkeimmät teknisessä arvioinnissa jakamalla erisuuret osuudet vaiheessa 2 tekniselle osaamiselle annetuista pisteistä:

Luokka	Kriteeriluokkien tärkeysjärjestys
Kohteen johto	Kohteen johdolle annettava korkea pistemäärä tarkoittaa, että kohteesta vastaavan johdon / palvelupäällikön taitoja pidetään ensisijaisen tärkeinä
Kohteen välineistö	Kohteen välineistölle annettava korkea pistemäärä tarkoittaa, että siivoustuotteita ja välineitä pidetään ensisijaisen tärkeinä

ESIMERKKI A Esimerkeissä on huomattava, että ensimmäinen luokka ”siivoushenkilöstö” kuuluu vaiheeseen 1 (valintavaihe), jossa kuvataan yrityksen yleistä kykyä kilpailla julkisessa tarjouskilpailussa.

60 pistettä on jaettu teknisestä osaamisesta

Luokka	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Siivoushenkilöstö	30	Siivoushenkilöstön tasoa pidetään tärkeimpänä tekijänä palvelusopimuksen toteutuksessa
Kohteenjohto	20	Kyvykkään kohteesta vastaavan johdon ymmärretään hyödyttävän palvelua osaamisellaan ja ohjauksellaan
Kohteen välineistö	10	Välineiden ja tuotteiden laadulla on myös merkitystä

ESIMERKKI B

40 pistettä on jaettu teknisestä osaamisesta

Luokka	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Siivoushenkilöstö	30	Siivoushenkilöstön tasoa pidetään ehdottomasti tärkeimpänä tekijänä
Kohteenjohto	8	Valvonta on tärkeämpää kuin neuvottelemisen
Kohteen välineistö	2	Kohde vaatii melko vähän lisävälineiden käyttöä

ESIMERKKI C

80 pistettä on jaettu teknisestä osaamisesta

Luokka	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Siivoushenkilöstö	40	Siivoushenkilöstön tasoa pidetään ehdottomasti tärkeimpänä tekijänä
Kohteen hallinto	20	Kohde vaatii kekseliästä hallintoa ja läheistä yhteydenpitoa asiakkaan ja kohteesta vastaavan johdon välillä
Kohteen välineistö	20	Ajanmukaisten välineiden ja tuotteiden käyttö on merkittävää palvelusopimuksen toteutuksessa

ESIMERKKI D

20 pistettä on jaettu teknisestä osaamisesta

Luokka	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Siivoushenkilöstö	18	Tarvitaan helppoa palvelua, muutos ei ole ongelma, hinta on tärkein tavoite
Kohteen hallinto	2	Yhteydenpito kohteesta vastaavan johdon kanssa vähäistä
Kohteen välineistö	0	Kohde ei aseta merkittäviä vaatimuksia lisävälineiden käytölle

VAIHE 4 – Teknisen osaamisen asettaminen etusijalle

Tässä vaiheessa ostava organisaatio voi asettaa yksityiskohtaiset valintaperusteensa tärkeysjärjestykseen jakamalla vaiheessa 3 kahdelle valintaluokalle annetut kokonaispisteet:

Teknisestä osaamisesta annetuista 60 pisteestä 15 on annettu luokalle ”kohteen johto”:

Laatuun liittyvät valintakriteerit	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Kohteesta vastaavan johdon / palvelupäällikön kohdekohtainen osaaminen	2	Joillakin johdon jäsenillä on oltava kohdekohtaista kokemusta siivousympäristön erityisvaatimusten huomioon ottamiseksi
Saavutettavuus	3	Palvelupäällikön on oltava helposti saavutettavissa tarvittaessa
Vastausaika	2	Nopea vastausaika on tärkeä
Operatiivinen suunnittelu	1	Hallinnollisessa suunnitelmassa on osoitettava erityistä asiantuntemusta työvuorolistojen laatimisesta. Ehdotuksen pitäisi riittää palvelusopimuksen pohjaksi
Toimitusaika ja tukikapasiteetti	2	Yrityksen on esitettävä todisteita siitä, että se kykenee noudattamaan toimitusaikoja ja antamaan tukea sopimuksen vaatimusten mukaisesti, jos operatiiviset muuttujat muuttuvat
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt	0	Ei pidetä kohteessa välttämättöminä
Raportointi, viestintä ja vastaus erityisvaatimuksiin	3	Nämä kolme tekijää on määriteltävä selkeästi ja niiden on vastattava asiakkaan tarpeita
Keskushallinnon tuki	0	Ei pidetä kohteessa välttämättöminä
Laatutakuu / tiheys, dokumentointi ja arviointi	2	Laatustandardit on ilmoitettava selkeästi ja niitä on seurattava; tarkastusten oltava säännöllisiä, yrityksen tavan arvioida sopimuksen toteutusta on oltava selkeä
Muut kriteerit	0	Ei pidetä kohteessa välttämättöminä

Teknisestä osaamisesta annetuista 60 pisteestä 10 on annettu luokalle ”kohteen välineistö”:

Laatuun liittyvät valintakriteerit	Pisteet	Osoittaa seuraavia ensisijaisia tavoitteita
Välineiden käyttö ja huolto	4	Palveluntuottaja toimittaa välineet ja noudattaa korkeaa käyttö- ja huoltostandardia
Siivous on mukautettu rakennuksen ominaisuuksiin	1	Siivous hoidettava vahingoittamatta rakennusta ja irtaimistoa
Työasut ja turvavälineet	2	Siivousasut ja turvavälineet toimittaa palveluntuottaja, niiden on sovelluttava henkilöstön ja käsiteltävien pintojen tarpeisiin
Käytettävät tuotteet ja menetelmät	1	Palveluntuottaja toimittaa tuotteet ja menetelmät, jotka vastaavat sovittuja standardeja
Ympäristö-, terveys- ja hygienianäkökohdat	2	Tuotteiden on vastattava sovittuja ympäristö-, terveys- ja hygieniastandardeja
Muut kriteerit	0	Ei pidetä kohteessa välttämättöminä

VAIHE 5 - Valinta- ja hyväksymisperusteideet kilpailuttamisilmoituksessa

Kuten osassa 3 on kerrottu, kokonaistaloudellisesti edullisinta tarjousta hakevan ostajaorganisaation on ilmoitettava noudattamansa valinta- ja hyväksymisperusteet kilpailuttami ilmoituksessaan. Taulukossa 7 on esimerkki standardimuotoisesta avoimesta kilpailuttamisilmoituksesta Euroopan unionin palveludirektiivin ohjeiden mukaisesti.

Taulukko 7: Yksittäisten sopimusilmoitusten muoto – palveludirektiivin liitteessä IIB tarkoitettu avoin menettely

1. Ostajaorganisaation nimi, osoitteet, sähköosoite, puhelin-, telex- ja faksinumerot
2. Palvelun luokitus ja kuvaus. CPC-viitenumero
3. Toimituspaikka
 - a) Ilmoitus siitä, onko palvelun tuottaminen lain, asetuksen tai hallinnollisen ehdon mukaan rajoitettu tietyille ammattikunnalle
 - b) Viittaus lakiin, alueelliseen tai hallinnolliseen ehtoon
 - c) Ilmoitus siitä, pitääkö oikeushenkilöiden antaa palvelun toteutuksesta vastaavan henkilöstön nimet ja ammatilliset pätevyydet
4. Ilmoitus siitä, voiko palveluntuottaja tehdä tarjouksen vain halutun palvelun osasta
5. Tarvittaessa ilmoitus siitä, ettei muunnoksia hyväksytä
6. Palvelun toteutuksen tai palvelusopimuksen ajanjakso sekä mahdollisuuksien mukaan määräaika palvelun aloittamiselle
7.
 - a) Palveluntuottajan nimi ja osoite, joista voidaan pyytää tarvittavia asiakirjoja
 - b) Tarvittaessa tällaisten pyyntöjen viimeiset määräpäivät
 - c) Tarvittaessa summa ja maksuehdot tällaisia asiakirjoja koskevista maksuista
8.
 - a) Tarjousten viimeinen jättöpäivä
 - b) Tarjousten lähetysosoite
 - c) Kieli tai kielet, joilla tarjous voidaan laatia
9. Henkilöt, jotka saavat olla läsnä tarjouksia avattaessa
 - b) Avauspäivämäärä, aika ja paikka
10. Tarvittaessa talletukset ja vakuudet
11. Keskeiset ehdot, jotka koskevat rahoitusta ja maksuja ja/tai viitteitä asianmukaisiin hankintoihin
12. Tarvittaessa oikeudellinen muoto, jonka palvelusopimuksen saavan palveluntarjoajien ryhmä voi ottaa
13. Tietoja palveluntarjoajan omasta asemasta sekä tietoja ja muodollisuuksia, joita vaaditaan vähimmäisten taloudellisten ja teknisten standardien arvioinnissa
14. Ajanjakso, jolloin tarjous on voimassa
15. **Palvelusopimuksen valinta- ja hyväksymisperusteet ja mahdollisuuksien mukaan niiden tärkeysjärjestys; muutkin perusteet kuin edullisin hinta voidaan mainita, jos ne eivät ole sopimusasiakirjoissa**
16. Muut tiedot
17. Päivämäärä(t), jolloin ennakoilmoitus on julkaistu Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä tai ilmoitus siitä, ettei ennakoilmoitusta ole julkaistu
18. Ilmoituksen lähettämispäivämäärä
19. Päivämäärä, jolloin Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto on saanut ilmoituksen

Lähde: Ohjeet palveludirektiivin soveltamisesta, EY

Kokonaistaloudellisesti edullisinta tarjousta etsivän ostajaorganisaation, joka haluaa käyttää parhaan tarjouksen kriteereitä, kannattaa viitata kilpailuttamisilmoituksessaan tähän oppaaseen. Seuraavat asiat on syytä eritellä:

Hylkäysperusteet: (ilmoittakaa perusteet; ks. taulukosta 8 hylkäysperusteet)

Valintaperusteet: (ilmoittakaa perusteet; ks. taulukosta 8 valintaperusteet)

Hyväksymisperusteet: (ilmoittakaa perusteet; ks. taulukosta 8 hyväksymisperusteet)

Yksityiskohtaiset valintaperusteet:

Enimmäispisteet, jotka voidaan antaa siivoushenkilöstön tasosta

Siivoushenkilöstön taso (yhteenveto tärkeimmistä valintaperusteista)

Rahoituksellinen ja taloudellinen tila (yhteenveto tärkeimmistä valintaperusteista)

Tekninen osaaminen (yhteenveto tärkeimmistä valintaperusteista)

Yksityiskohtaiset hyväksymisperusteet:

Annettavat enimmäispisteet

Hinta (ilmoita pisteiden määrä)

Tekninen osaaminen (ilmoita pisteiden määrä)

Tekninen osaaminen arvioidaan seuraavasti:

Ilmoita pisteiden määrä

Kohteen hallinto (yhteenveto tärkeimmistä hyväksymisperusteista)

Kohteen välineistö (yhteenveto tärkeimmistä hyväksymisperusteista)

Taulukko 8: Sopimuksen solmimisprosessi

HYLKÄYSPERUSTEET
Hakijoiden on toimitettava seuraavat: <ul style="list-style-type: none">• Todiste ammattirekisteriin kuulumisesta, jos EU:hun kuuluvan rekisteröintimaan lainsäädäntö tai käytäntö niin edellyttää
<ul style="list-style-type: none">• Todistus veroviranomaisilta siitä, että hakija on maksanut aikataulun mukaisesti sosiaaliturvamaksunsa
<ul style="list-style-type: none">• Todistus veroviranomaisilta siitä, että hakija on hoitanut veronmaksuvelvollisuutensa rekisteröintivaltion lainsäädännön vaatimalla tavalla
<ul style="list-style-type: none">• Tuloslaskelma, jos sen julkistaminen on rekisteröintivaltion lainsäädännön tai käytännön mukaan pakollista
<ul style="list-style-type: none">• Tarpeen mukaan todisteet siitä, että kohteessa käytettävät tekniset laitteet vastaavat Euroopan unionin standardeja ja/tai niiden kansallisia sovelluksia



VALINTAPERUSTEET
Hakijoiden on toimitettava seuraavat:
Rahoituksellinen ja taloudellinen tila <ul style="list-style-type: none">• Tuloslaskelmat ja taseet kolmelta edelliseltä tilikaudelta, jos niiden julkaiseminen on rekisteröintivaltion lainsäädännön mukaan pakollista• Kokonaisliikevaihto ja tarjouspyynnössä tarkoitettujen samanlaisten palveluiden liikevaihto kolmelta edelliseltä tilikaudelta
Tekninen kyky arvioidaan seuraavien tietojen perusteella: <ul style="list-style-type: none">• Yrityksen organisaatorakenne ja kapasiteetti• Kohteesta vastaavan johdon / palvelupäällikön yleiset taidot• Organisaation todennetut saavutukset, kyseisessä tarjouspyynnössä tarkoitettujen palveluiden toimittaminen ja tuki kolmelta edelliseltä vuodelta• Tarjouspyynnön vaatimusten täyttävän välineistön saatavuus• Keskimääräinen henkilökunnan vaihtuvuus kolmelta edelliseltä vuodelta• Todisteet laatutakuujärjestelmästä, joka vastaa yrityksen turvallisuusperiaatteita, henkilöstöpolitiikkaa ja käytäntöä sekä operatiivista tukea
Siivoushenkilöstöön liittyvät laatukriteerit: <ul style="list-style-type: none">• Kokemus alalta, tehtäväkohtainen erityiskokemus, vaihtuvuus ja poissaolot• Perustaidot: lisäkoulutus ja pätevyys, tehtäväkohtainen erityiskoulutus, jatkuva koulutus, muut asiaankuuluvat taidot, etenemismahdollisuudet• Työhönnotto- ja valintamenetelmät, tarkistukset• Palkka- ja etuustaso, henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet, työskentelyolosuhteet, terveys- ja turvallisuustoimenpiteet, muut kriteerit





HYVÄKSYMISPERUSTEET

Palvelusopimus sovitaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjoajan kanssa, arviointi perustuu seuraaviin asioihin:

- Hinta
- Yksityiskohtainen kuvaus siitä, kuinka palvelu järjestetään ja tuotetaan sekä kuinka sitä tuetaan työvoiman määrässä ja laadussa ilmaistuna, tukikapasiteetti ja teknologian käyttö
- Yhteensopivuus palvelusopimuksen päämäärien kanssa

Arviointi jakaantuu seuraaviin laatuksiteereihin:

Kohteen hallinto / toiminnot

- Kohteesta vastaavan johdon rakenne, organisaatio, tehtäväkohtainen osaaminen
- Kohteesta vastaavan suorittavan ja palvelupäällikkötason taidot ja kokemus
- Saavutettavuus, vastausaika, korjaavien toimenpiteiden nopeus
- Työvuorolistojen laadintamenetelmät, siivouspalvelun aloittaminen, toimitusehdot, tukikapasiteetti ja asiakaskohtaiset menettelyt
- Raportointi, kohteeseen ja asiakkaaseen liittyvä viestintä, vastaaminen erityisvaatimuksiin
- Keskushallinnon tuki
- Laatutakuu, valvonnan tiheys, laadun dokumentointi, laadunkehitysjärjestelmä, kuinka ja kuinka usein yritys arvioi sopimuksen toteutusta
- Muut kriteerit

Kohteen välineistö

- Välineiden ja materiaalien käyttö ja huolto, siivouksen sopeuttaminen rakennuksen ominaisuuksiin, työasut ja turvalaitteet
- Käytettävät tuotteet ja menetelmät, ympäristö-, terveys- ja hygienianäkökohdat

VAIHE 6 - Pisteytysjärjestelmä parhaan tarjouksen tuottajan määrittelemiseksi

Usein käytetyssä avoimessa menettelyssä ostajaorganisaatio voi arvioida mukana olevien tarjousten hintatarjoukset hylättyään tarjoukset, jotka eivät vastaa valintaperusteita. Arviointi perustuu pisteisiin, jotka annetaan hinnasta sen mukaan kuin kilpailuttamisilmoituksessa on kerrottu.

Hinnan arvioiminen

Alinta hintaa tarjoavalle yritykselle myönnetään täydet pisteet hinnasta. Kaikkia kalliimpia tarjouksia arvioidaan edullisinta tarjousta vasten. Hinnasta annettavia pisteitä vähennetään siinä suhteessa kuin hintatarjous ylittää alimman tarjouksen. Jäljempänä olevassa esimerkissä, jossa on 40 pistettä jaettavana hinnasta, 10 prosentin nousu vähentää pisteitä 10 prosentilla 40 pisteestä jne.

ESIMERKKI

Yritys	Hinta	Pisteet
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Teknisen osaamisen arvioiminen

Kun ostajaorganisaatio on määritellyt ensisijaiset tavoitteensa teknisen osaamisen osalta jakamalla pisteet eri luokkien ja laatukriteerien kesken vaiheiden 1, 2 ja 3 mukaisesti, on tärkeää tehdä objektiivinen arvio siitä, kuinka laajasti tarjoukset täyttävät nämä vaatimukset. Objektiivisuuden takaamiseksi käytetään seuraavia pisteytysmuuttujia:

- Ei sovellettavissa
- Huono
- Keskitasoa
- Hyvä
- Erinomainen

Taulukossa 9 jäljempänä määritellään kukin pisteytysmuuttujista. ”Ei sovellettavissa” –määritelmää käytetään pisteytystaulukoissa kriteereille, joita ei pidetä kohteen kannalta tärkeinä.

Yritykselle, joka saa maininnan ”erinomainen” jonkin laatukriteerin osalta, pitäisi antaa selvästi suurempi osuus pisteistä kuin yritykselle, joka määritellään vain ”keskitasoa” – maininnalla. Eri painotuksia sovelletaankin kullekin kriteerille annettaviin pisteisiin.

Nämä ovat seuraavat:

Muuttuja	Painotus
Huono	0%
Keskitasoa	50%
Hyvä	80%
Erinomainen	100%

Eniten mainintoja "erinomainen" saanut yritys täyttää tärkeimmät kriteerit (ne, joista ostajaorganisaatio antaa parhaat pisteet), ja siksi se saa korkeimmat pisteet laadun ja teknisen osaamisen arvioinnissa.

Teknisen osaamisen arvioinnissa annetut pisteet lisätään hinnan arvioinnista saatuihin pisteisiin parhaan tarjouksen tarjoajan määrittelemiseksi.

Jäljempänä olevat esimerkit osoittavat, kuinka järjestelmä toimii.

Taulukko 9: Pisteytyskriteerien määrittely

Ei sovellettavissa	Tässä otetaan huomioon, että ihan jokaista kohtaa ei voida soveltaa jokaiseen asiakkaaseen. Kriteeriä ei siksi voida soveltaa tässä tarjouskilpailussa eikä siitä anneta pisteitä. Arviota ”ei sovellettavissa” ei pitäisi käyttää satunnaisesti, vaan se on perusteltava suhteessa tarjouskilpailun vaatimuksiin
Huono	Annetut tiedot eivät vastaa asiakkaan haluamaa laatutasoa
Keskitasoa	Annetut tiedot eivät anna mahdollisuutta täysin arvioida, vastaako ehdotus vaatimuksia
Hyvä	Annetut tiedot vastaavat kilpailuttamisilmoituksessa kerrottuja vaatimuksia ja ostajaorganisaation odotuksia
Erinomainen	Annetut tiedot vastaavat täysin vaatimuksia ja odotuksia sekä osoittavat palvelun laadun poikkeuksellisen korkeaksi ja toiminnan onnistuneeksi

Vaihe 6.1 - Valintaperusteet

Valintaperusteille myönnettävistä yhteensä 60 pisteestä 24 on jaettu luokalle ”siivoushenkilöstö”:

(Lisätietoja on annettava vastaavasti rahoituksellisesta tilasta ja teknisestä osaamisesta)

Eryityiset laatuksriterit Siivoushenkilöstö	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Keskitasoa (50%)	Hyvä (80%)	Erinomainen (100%)	Painotetut pisteet jaettu
Kokemus alalta	4			X		3.2
Tehtäväkohtainen kokemus	2				X	2
Vaihtuvuus ja poissaolot	0	X				
Peruskoulutus	4				X	4
Lisäkoulutus ja pätevyys	1		X			0.5
Tehtäväkohtainen koulutus	2			X		1.6
Jatkuva koulutus	2		X			1
Muut taidot	0	X				
Etenemismahdollisuudet	2		X			1
Työhönotto, valinta ja tarkistukset	2			X		1.4
Palkka- ja etuustaso	1		X			0.5
Henkilöstön ja työnantajien suhteet	0	X				
Työolosuhteet	1		X			0.5
Terveys ja turvallisuus	3				X	3
Muut kriteerit	0	X				
YHTEENSÄ	24					18.7

SIIVOUSHENKILÖSTÖN LAADUSTA MYÖNNETTÄVÄT KOKONAISPISTEET: 18,7 PISTETTÄ 24:STA

VAIHE 6.2 - Hyväksymisperusteet

Asiakas on päättänyt jakaa 100 pistettä seuraavalla tavalla:

- Hinta 50 pistettä
- Tekninen osaaminen 50 pistettä

Tekninen osaaminen / luokat:

- Kohteen hallinto 25
- Kohteen välineistö 25

Erityiset laatuksiteerit Kohteen johto	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Keskitasoa (50%)	Hyvä (80%)	Erinomainen (100%)	Painotetut pisteet jaettu
Kohteesta vastaavan johdon / palvelupäällikön kohdekohtainen osaaminen	3				X	3
Saavutettavuus	1			X		0.8
Vastausaika	2			X		1.6
Operatiivinen suunnittelu	1			X		0.8
Toimitusehdot ja tukikapasiteetti	2		X			1
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt	0	X				
Raportointi, viestintä ja vastaaminen erityisvaatimuksiin	6		X			3
Keskushallinnon tuki	0	X				
Laatutakuu / tiheys, dokumentointi ja arvio	10		X			5
YHTEENSÄ	25					15.2

Eriyiset laatuksiteerit Kohteen välineistö	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Keskitasoa (50%)	Hyvä (80%)	Erinomainen (100%)	Painotetut pisteet jaettu
Välineiden käyttö ja huolto	6				X	6
Siivouksen sopeuttaminen rakennuksen ominaisuuksiin	3				X	3
Työasut ja turvalaitteet	5		X			2.5
Käytettävät tuotteet ja menetelmät	2				X	2
Ympäristö-, terveys- ja turvallisuusnäkökohdat	7				X	7
Muut kriteerit	2		X			1
YHTEENSÄ	25					21.5

YHTEISPISTEET TEKNISESTÄ OSAAMISESTA: 36,7 PISTETTÄ 50: STÄ

LIITE: ARVIOINTI TAULUKOT

ARVIOINTILOMAKKEET

Yritys

1 HYLKÄYSPERUSTEET

Hakijoiden on toimitettava seuraavat	Ei sovellettavissa	Sovelletaan	Huomautuksia
Todistus ammattirekisteriin kuulumisesta, jos EU:hun kuuluvan rekisteröintimaan lainsäädäntö tai käytäntö niin edellyttää			
Todistus veroviranomaisilta siitä, että hakija on maksanut aikataulun mukaisesti sosiaaliturvamaksunsa			
Todistus veroviranomaisilta siitä, että hakija on hoitanut veronmaksuvelvollisuutensa rekisteröintivaltion lainsäädännön edellyttämällä tavalla			
Tuloslaskelma, jos sen julkistaminen on rekisteröintivaltion lainsäädännön tai käytännön mukaan pakollista			
Tarpeen mukaan todisteet siitä, että kohteessa käytettävät tekniset laitteet vastaavat Euroopan unionin standardeja ja/tai niiden kansallisia sovelluksia ja/tai niiden kansallisia sovelluksia			

Määritelmä "ei sovellettavissa" missä tahansa näistä viidestä kohdasta johtaa välittömästi hylkäämiseen tarjouskilpailusta.

2 VALINTAPERUSTEET

Rahoituksellinen ja taloudellinen tila

Hakijoiden on toimitettava seuraavat	Ei sovellettavissa	Sovelletaan	Huomautuksia
Tuloslaskelmat ja taseet kolmelta edelliseltä tilikaudelta, jos rekisteröintivaltion lainsäädäntö tai käytäntö edellyttää niiden julkistamista			
Vastaavista palveluista saatu aiempi liikevaihto			

Tekninen kyky

Hakijoiden on toimitettava tiedot seuraavista	Ei sovellettavissa	Sovelletaan	Huomautuksia
Yrityksen organisaatorakenne ja kapasiteetti			
Työn suorittajien ammatillinen kokemus ja asiaankuuluva koulutus			
Organisaation todennetut saavutukset, tätä palvelusopimusta vastaavien palveluiden tuottaminen ja tuki			
Tarjouskilpailun vaatimuksia vastaavan välineistön saatavuus			
Työvoiman ja palvelupäällikkötason työntekijöiden määrän vuosittainen keskiarvo kolmelta edelliseltä vuodelta			

Siivoushenkilöstö

	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Huono 0%	Keskitasoa 50%	Hyvä 80%	Erinomainen 100%	Painotetut pisteet jaettu
1.1 Kokemus							
Kokemus alalta							
Tehtäväkohtainen kokemus							
Henkilökunnan vaihtuvuus ja poissaolot							
1.2 Taidot ja kyvyt							
Peruskoulutus							
Lisäkoulutus							
Tehtäväkohtainen koulutus							
Jatkuva koulutus							
Muut taidot							
Etenemismahdollisuudet							
1.3 Työhönotto, valinta ja tarkistukset							
1.4 Työehdot							
Palkka- ja etuustaso							
Henkilöstön ja työnantajan suhteet							
Työolosuhteet / terveys ja turvallisuus							
Muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

Maininta "ei sovellettavissa" tai "heikko" missä tahansa näistä luokista johtaa tarjouksen tekijän hylkäämiseen valinta- ja hyväksymisprosessista. Jos yrityksen maininta on "keskitasoa", siltä saatetaan pyytää lisätietoja.

3 HYVÄKSYMISPERUSTEET

Palvelusopimus solmitaan organisaation kanssa, joka esittää kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen seuraavien kriteerien perusteella:

- Hinta
- Yksityiskohtainen kuvaus siitä, kuinka palvelu järjestetään, tuotetaan ja kuinka sitä tuetaan ilmaistuna työvoiman määrällä ja laadulla, tukikapasiteetti ja teknologian käyttö
- Yhteensopivuus palvelusopimuksen päämäärien kanssa

YHTEENVETO

	Myönnettävät pisteet yhteensä	Annetut pisteet	Huomautuksia
a) Kohteen hallinto			
b) Kohteen välineistö			

TEKNINEN OSAAMINEN YHTEENSÄ:

HINTA:

YHTEENSÄ PISTEET:

a) Kohteen johto / toiminnot

	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Huono 0%	Keskitasoa 50%	Hyvä 80%	Erinomainen 100%	Painotetut pisteet jaettu
2.1 Johto							
Kohteesta vastaavan johdon ja palvelupäällikön kohdekohtainen osaaminen							
Saavutettavuus							
Vastausaika							
2.2 Operatiivinen suunnittelu							
Toimitusaika							
Tukikapasiteetti							
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt							
Raportointi, viestintä ja vastaaminen erityisvaatimuksiin							
2.3 Tukipalvelut							
Keskushallinnon tuki							
Laatutakuu / tiheys, dokumentointi, arviointi							
Muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

b) Kohteen välineistö

	Myönnettävät pisteet yhteensä	Ei sovellettavissa	Huono 0%	Keskitasoa 50%	Hyvä 80%	Erinomainen 100%	Painotetut pisteet jaettu
3.1 Välineet							
Välineiden käyttö ja huolto							
Siivouksen sopeuttaminen rakennuksen ominaisuuksiin							
Työasut ja turvallisuuslaitteet							
3.2 Käytettävät tuotteet ja menetelmät							
Ympäristö-, terveys- ja hygienianäkökohdat							
Muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

LASKELMAT

Yhteispisteet hinnasta:

Yhteispisteet teknisestä osaamisesta:

SAAVUTETUT YHTEISPISTEET: