



A legjobb érték kiválasztása

Útmutató szervezetek számára takarító szolgáltatóknak való megbízások kiadásához



Enne útmutató alétrehozásáaz európbizottság pénzügyi támogatásának köszönhető.



Tartalomjegyzék:

1.	Bevezetés	7
1.1	Az útmutató céljai és tárgya	8
1.2	Hogyan használjuk az útmutatót	10
2.	A legjobb érték kiválasztása – mit jelent ez nekünk	11
3.	Nyilvános pályáztatás és az európai szabályozás	13
3.1	Bevezetés	13
3.2	Kizárási és kiválasztási kritériumok	13
3.3	Odaítélési kritériumok	15
3.3.1	A munka leírása és értékelése	15
3.3.2	A cég végső kiválasztása	17
4.	A legjobb érték meghatározása	20
4.1	Bevezetés	20
4.2	Takarító-személyzet	20
	• Szakmai tapasztalat	20
	• A takarító-személyzet szaktudása és képességei	21
	• Életpálya-lehetőségek	21
	• Kiválasztás, munkaerő-toborzás és törzsállomány	21
	• Az alkalmazás feltételei és a dolgozók egészsége és biztonsága	22
4.3	A szerződésért felelős vezetők / műveletek	24
	• A vezetői gárda / szerződésért felelős vezető	24
	• Elérhetőség és reakcióidő	24
	• Művelettervezés	24
	• Háttér-szolgáltatások	25
	• Minőség-biztosítás	25
	• Ellenőrzések	26
4.4	A szerződés infrastruktúrája	28
	• Berendezés	28
	• Termékek	28
5.	Értékelési irányvonalak	29
1.	LÉPCSŐ – Minőségi szolgáltatást nyújtó cégek kiválasztása	30
2.	LÉPCSŐ – Az ár prioritása a műszaki tartalom és a minőség ellenében	33
3.	LÉPCSŐ – A műszaki tartalom kijelölése a feladatokhoz	34
4.	LÉPCSŐ – A műszaki tartalom prioritása az odaítélési kritériumokban	37
5.	LÉPCSŐ – Kiválasztási és odaítélési kritériumok a pályázati kiírásban	39
6.	LÉPCSŐ – A pontozási rendszer a “legjobb érték”-hez	43
6.1 lépés:	Kiválasztási kritériumok	46
6.2 lépés:	Odaítélési kritériumok	47
	Függelékek: Értékelő táblázatok	49



1. Bevezetés

Az utóbbi években jelentősen erősödött az EU országainak többségében az a trend, hogy a magánszektor gazdálkodó szervezetei és a közhivatalok a takarítási szolgáltatásokat szerződéssel külső vállalkozónak adják ki, amint azt az EFCI (European Federation of Cleaning Industries, Takarítóipari Szervezetek Európai Szövetsége) által gyűjtött adatok bizonyítják. Az EFCI becslése szerint 1997-ben hat európai országban (Belgium, Spanyolország, Franciaország, Hollandia, Portugália és az Egyesült Királyság) egyedül a közhivatalok 5,8 milliárd EUR értékű ipari takarítási szolgáltatást adtak ki szerződésbe. A teljes Európai Unióra vonatkoztatva, főleg, ha a magánszektor gazdálkodó szervezeteit is magában foglalja, ez a szám lényegesen nagyobb.

Az EU 92/50/EEC¹ Szolgáltatási Irányelve értelmében olyan szerződéseknél, amelyek értéke 200 ezer EUR felett van, előírás az ipari takarítási szolgáltatások versenykiírása. Ezt az irányelvet más-más módon valamennyi tagország beillesztette saját jogrendszerébe. Ezenkívül a magánszektor számos gazdálkodó szervezete is szerződésbe ad olyan szolgáltatásokat, amelyeket korábban házon belül végeztek el (beleértve a takarítást, a vagyonsvédelmet, a közétkeztetést és a karbantartást), hogy nagyobb hatékonyságot és rugalmasságot érhessenek el.

A szerződéses ipari takarítási magán-szolgáltatók emiatt felelőssé válnak azért, hogy magas színvonalú tisztaságot és higiénia-t biztosítsanak sok magán- és középületben, amelyeket naponta használnak az állami vagy a magánszektor ügyfelei, és ahol a szolgáltatás elégtelen színvonala negatívan befolyásolná az érintett szervezet értékelését a közvéleményben. Olyan ingatlanokban, amilyenek például az iskolák és a kórházak, a tisztasági és higiéniai megfontolások azért is különösen fontosak, hogy a közegészségügyi követelmények ki legyenek elégítve. A szerződéses magánvállalkozók által nyújtott takarítási szolgáltatások olyan területeken is előfordulhatnak, ahol bizalmas információkat vagy veszélyes berendezéseket tárolnak, ami különleges követelményeket állít a takarító-személyzet szaktudásával és integritásával szemben.

Amint a magáncégek és közhivatalok európai, országos, regionális és helyi szinten abban a helyzetben találják magukat, hogy szerződésbe kell adniuk külső szolgáltatóknak a takarítást, "vásárlóerejük" egyre fontosabbá válik a nyújtott takarítási szolgáltatások szabályainak meghatározásában. Az EFCI által 1997-ben közzétett adatok azt bizonyítják, hogy a közbeszerzési pályázatok piaci részaránya az ipari takarítási szektorban az utóbbi évek során számos tagországban jelentősen megnőtt. Azokban az országokban, ahol az adatgyűjtés történt, a közbeszerzés az iparág árbevételének átlagosan 33%-át tette ki.

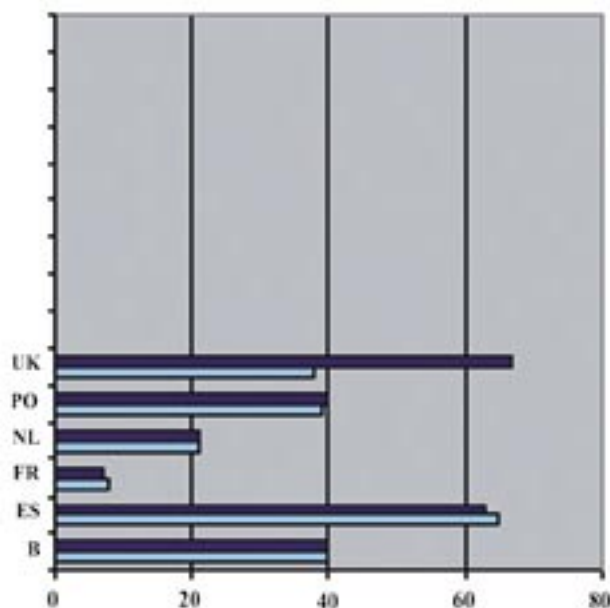
Emiatt az EFCI és az Uni-Europa, mint társadalmi partnerek, az Európai Bizottság kompetens szolgálataival együttműködésben kidolgozták ezt az útmutatót.

Magától értetődik, hogy a szerződő hatóságoknak összhangban kell cselekedniük a közbeszerzési irányelvekben foglalt szabályokkal és eljárásokkal, valamint az alkalmazható EU szerződés általános szabályaival és elveivel.

A tartalomért teljes egészében a társadalmi partnerek felelősek.

¹ Erre az irányelvre, a másik két beszerzési irányelvel együtt (93/36/EEC a közbeszerzési áruszállítási szerződések kötéséről és 93/37/EEC) jelenleg a Bizottság módosítási javaslatai vonatkoznak {COM(2000) 275}.

1. Táblázat: Ipari takarítási szolgáltatásra kiadott közbeszerzési pályázatok piaci részaránya (EU, 1997 és 1999)



Forrás: EFCI, 1999 ²

Annak ellenére, hogy a nyilvános pályázatok és a magas minőségi színvonal fontossága egyre nő a takarítási szolgáltatások nyújtása terén, egy felmérés, amelyet az EFCI és UNI-Europa megbízására végeztek 1999-ben, azt mutatja, hogy az országok döntő többségében a takarítási szerződéseket a legalacsonyabb árszintű ajánlat alapján adják ki³. Ez részben a közintézmények csökkenő költségvetésének az eredménye, de tulajdonítható szakmai segítség hiányának is, amely pedig segíthetné a szerződő szervezeteket a "legjobb érték" nyújtására képes szolgáltató kiválasztásában.

A "legjobb érték" koncepciója annak lehetőségét kutatja, hogy ne csak a kedvező ár legyen figyelembe véve, hanem az árat szembeállítja azzal, hogy a szolgáltatás nyújtására adott ajánlat milyen minőségi elemeket tartalmaz.

1.1 Az útmutató céljai és tárgya

Ez az útmutató azoknak a szerződő szervezeteknek a részére készült, amelyek biztosítani szeretnék, hogy olyan szolgáltatót választanak ki a takarítási funkciók elvégzésére, amely kombinálni tudja a minőséget a kedvező árral, ahelyett, hogy a legalacsonyabb árszintű ajánlattevővel állapodnának meg. Ez az útmutató azt célozza, hogy a szerződő szervezetek kezébe olyan felhasználó-barát eszközt adjon, amelyet arra terveztek, hogy segítse őket abban, hogy takarítási szolgáltatásokra vonatkozó igényeiket világosabban tudják meghatározni a különféle ingatlanok és takarítási feladatok vonatkozásában. Saját követelményeik részletes specifikációja ezt követően lehetővé teszi számukra, hogy olyan szerződéses partnert válasszanak ki, amely nemcsak versenyképes árat ajánl, hanem azokat a szakmai tudáselemeket és képességeket is fel tudja mutatni, amellyel jó minőségű és megbízható szolgáltatást nyújthat. Végül, ami talán a legfontosabb, ez az útmutató tartalmaz egy olyan könnyen kezelhető eszközt (rendszer) is az ajánlatok elbírálásához, amely hozzáigazítható mindegyik pályázató szervezet és takarítási szerződés követelményeihez.

² A Franciaországra vonatkozó számadat valószínűleg alulértékeli a tényleges helyzetet, mivel a statisztikákban az ilyen pályázattal létrejövő szerződések közül számos nincs beleszámítva a közintézményi szerződések közé.

³ Az EFCI és Euro-FIET számára készített jelentés az európai takarítóipar legfontosabb témáira irányuló felmérésről, Pye Tait, 1999

Ennek a rendszernek a célja az, hogy a szerződő szervezeteknek maximális autonómiát biztosítson azoknak a minőségi kritériumoknak a megfogalmazásában, amelyek leginkább vonatkoznak rájuk és a takarítást végző szolgáltatóra. Ez nemcsak arra ad nekik lehetőséget, hogy saját értékítéletüknek megfelelő eltérő minőségi kritériumokat alkalmazzanak, hanem arra is, hogy az ajánlatok elbírálásakor megfogalmazzák a számukra fontos egyensúlyt a műszaki tartalom és az árösszetevők között.

Ez az eszköz azoknak a szervezeteknek is hasznos lehet, amelyek már jelenleg is élnek a pályázati irányelvek alkalmazásának előnyeivel, mivel lehetővé teszi számukra saját rendszerük ellenőrzését az ebben az útmutatóban javasolt módszerrel szemben, így hozzásegíti őket ahhoz, hogy jelenlegi rendszerük minőségéről és objektivitásáról ítéletet alkothassanak. Ez vagy megerősíti bizalmukat a meglévő mechanizmusokban, vagy lehetővé teszi az ebben a módszerben levő javaslatokat figyelembe vevő módosítások elvégzését, amely javaslatokat európai szinten dolgozták ki az ipar és a szakszervezet képviselői.

1.2 Hogyan használjuk az útmutatót

Ennek az útmutatónak a központi része olyan felépítésű, hogy induló információként vagy képzési segédeszközként szolgál a szerződéskötő szakemberek részére, felsorolja a műszaki tartalmat és a minőségi kritériumokat, amelyek segíthetik őket a magas színvonalú szolgáltatást ajánlani képes szolgáltatók azonosításában. ***Ez a dokumentum alkotja a kielégítendő minőségi kritériumok mögötti ésszerűséghez vezető útmutatót, valamint a magyarázatot ahhoz, hogyan kell használni az 1. függelékben található minősítő rendszert.*** A későbbiekben pedig referencia-eszközként működhet.

A minősítő rendszer és az 1. függelékben levő táblázatok mindegyike újra és újra le lemásolható és felhasználható. Hozzáigazíthatóak a szerződő szervezet pontos követelményeihez.

Az útmutató többi részének felépítése az alábbiakban látható:

A **2. rész** annak fontosságát magyarázza meg, hogy a minőséget is ki kell választani akár csak az árat, amikor takarítási szolgáltatások teljesítésére kötünk szerződést. Információt ad azokról a negatív hatásokról, amelyek a szerződés jogának kizárólag áralapú odaítéléséből fakadhatnak, valamint rámutat a létező jó gyakorlatra a "legjobb érték" kiválasztásával kapcsolatban.

A **3. rész** röviden áttekinti az európai törvényhozási elveket az ipari takarítási szolgáltatások esetében.

Arra vonatkozó információ, hogyan lehet meghatározni a legjobb értéket a takarítási szolgáltatások teljesítésére vonatkozóan, ennek az útmutatónak a **4. részében** található. Ez a rész a minőségi kritériumokat írja le a következő négy legfontosabb alkotóelemmel kapcsolatban, amelyek hozzájárulnak a szerződés teljesítésének sikerességéhez. Ezek a takarító személyzet szakmai tudása és képességei, a vezetőség szaktudása és üzemeltetési tapasztalatai, a szerződés infrastruktúrájának minősége és a takarító-vállalat teljesítménye és szolgáltatási filozófiája.

Az **5. rész** a "legjobb érték" meghatározására szolgáló minősítő rendszert magyarázza meg, és példákat közöl a számításokra.

2. A legjobb érték kiválasztása – mit jelent ez nekünk

Amint a bevezetésben ismertettük, a magáncégek, valamint a közhivatalok növekvő mértékben felelősek azért, hogy külső szerződéses szolgáltatót találjanak a takarítási szolgáltatásokra. Ez lényegében számos korábbi házon belüli vagy közszolgálati funkciónak a szerződéses magáncégekre való delegálását jelenti. Következésképpen ez a delegálás magában foglalja a munkát sok olyan területen, ahol a tisztaság és higiénia alacsony színvonala negatívan befolyásolja a szervezet arculatát, vagy, iskolák és kórházak esetében, veszélyt jelenthet a közegészségügyre.

A versenyképes pályáztatás növekvő piaci részesedése azt jelenti, hogy a szerződő szervezetek által megszabott feltételek, a takarítási szolgáltatásokért fizetett árakra vonatkozóan, jelentős hatást gyakorolnak az iparágban érvényes foglalkoztatási, kereseti és munka-feltételekre, valamint a vállalati infrastruktúrára. Mindezek eredményeként befolyásolják a teljesített szolgáltatás minőségét. Az EFCI által készített egyik jelentés érvekkel bizonyítja, hogy az árakban bekövetkező csökkenés kis idő múlva a foglalkoztatásra gyakorolt nyomásban jelentkezik, mivel ebben az iparágban a bérköltségek a forgalomnak több, mint 75%-át teszik ki. Az alacsonyabb árak ezen kívül a minőség romlásához is vezetnek, mivel a személyzet és szerződés infrastruktúráját fokozatosan csökkentik a költségkímélés érdekében. Az EFCI bizonyítékokat talált a fantomcégek elterjedésére, amelyek nem tartják be a kollektív szerződésekben és a társadalom-biztosítási szabályokban foglalt kötelezettségeiket. Az ilyen cégek gyakran olyan árakat ajánlanak, amelyek még a bérköltségekre sem elegendőek, és ezzel kiszorítják a piacról a törvénytisztelő vállalatokat. Ez gyakran további ár-kontrakcióhoz vezet, és – mivel visszaesik a minőségi színvonal – csökkenti az iparág értékelését a közvélemény szemében.

A legalacsonyabb ár érdekében folytatott versengésből fakadó rossz gyakorlat egyre szélesebb elterjedése számos országban és európai szinten már olyan kezdeményezésekhez vezetett, amelyek célja tudatosítani a szerződő szervezetekben azokat a következményeket, amelyeket a legolcsóbb tender kritériumainak szisztematikus alkalmazása okoz.

Franciaországban például a Francia Takarítóipari Szövetség (FEP) kidolgozott egy okiratot "Legjobb Érték a Pénzünkért" címmel (*Charte du Mieux Disant: "privilégier la qualité, c'est bien calculé"*).

A dokumentum érveket hoz fel annak érdekében, hogy a legjobb érték kiválasztása üzleti oldalról ésszerű a takarítási szolgáltatásokra pályázatot kibocsátó hatóságok, az ipari takarítócégek és a felhasználók (vagyis a közvélemény) számára, mivel biztosítja a magasabb minőségi színvonalat. Háromlépcsős pályázati eljárást javasol.

Az első lépcsőben a szerződő hatóságok világosan megfogalmazzák saját követelményeiket (a takarítandó felületek nagysága és típusa; a szolgáltatás gyakorisága; a felhasználandó anyagok természete; az elérendő minőségi színvonal vonatkozásában). Hangsúlyozza annak fontosságát, hogy elegendő idő legyen biztosítva a területek bejárására és a pályázatok kidolgozására.

A második lépcsőben a szerződő szervezet prioritásait meghatározó különböző odaítélési kritériumok fontosságát mérlegelik. Ennek elvégzésénél nem szabad arról megfeledkezni, hogy nem mindig az árak kell lennie az első szempontnak, hanem figyelmet kell fordítani a műszaki tartalomra (beleértve a humán erőforrást; a műszaki infrastruktúrát; a javasolt munkatervet és szervezetet; a belső minőségellenőrzési mechanizmusokat; a megkívánt minőségi színvonal eléréséhez szükséges módszert).

A harmadik lépcsőben a beérkezett ajánlatok részletes értékelése történik, és az abnormálisan alacsony árszintű ajánlatokat kiválogatják. Az abnormálisan alacsony árszintű ajánlatok esetében ajánlatos, hogy a szerződő hatóságok írásos magyarázatokat kérjenek. Ennek a magyarázatnak azokra témákra kell vonatkoznia, mint pl. a munka elvégzéséhez használt eszközök és azok műszaki tartalma (az ingatlanon alkalmazottak száma és munkaóráik; képzési rendszerek; felhasználandó anyagok műszaki specifikációja, stb.). Ha a további információk kérésére adott válaszok elégtelennek bizonyulnak ahhoz, hogy bizonyítsák a szolgáltató képességét a kívánt műszaki és minőségi színvonal teljesítésére, javasolható az ilyen ajánlatok figyelmen kívül hagyása.

A közsféra és a magánszektor ügyfelei így fokozatosan egyre inkább tudatában lesznek annak, hogy jót tesz az üzletnek a legjobb érték kiválasztása ahelyett, hogy a legalacsonyabb árat választanák ki, és a szerződést a "gazdaságilag legelőnyösebb ajánlat"-nak ítélik oda – ami olyan lehetőség, amit az európai pályázati rendszabályok biztosítanak.

3. Ipari takarítási szolgáltatások nyilvános pályáztatása és az európai szabályozás

3.1 Bevezetés

Az Európai Unió átfogó törvényhozó rendszert fejlesztett ki a közbeszerzés szabályozására. Az áruk és szolgáltatások széles skálájára vonatkozó pályáztatás 720 milliárd EUR értékű közbeszerzést képvisel és jelentős számú munkahely teremtését eredményezi.

Az ipari takarítási szolgáltatások pályáztatása az Európai Szolgáltatási Irányelv (a Tanács Irányelve, száma 92/50/EEC) hatálya alá esik. Ez az irányelv, a másik két beszerzési irányelvvel együtt, jelenleg az Európai Bizottság egyik javaslatának tárgyát képezi, amely az Európai Szerződés 251. cikkelyére utal. 2001-ben a Bizottság a három irányelvet ebben a javaslatban egyesítette és továbbította az Európai Parlamenthez. A 251. cikkelyben meghatározott törvényi eljárás során a parlament 2002. január 17-én elfogadta ezt a jelentést számos módosítás bevezetésével. Ennek a projektnek a végső kimenetelére a jövő fog választ adni.

Ennek a résznek a céljai érdekében ez az útmutató a szerződés odaítélésének mechanizmusára fog összpontosítani, mivel jelenleg az ipari takarítási szerződésekre vonatkozik.

Nyilvános pályázat kiadására vonatkozó döntés

Minden szervezetnek, amelynek takarítási szolgáltatásokra van szüksége, először is arról kell döntenie, az lenne-e számára kedvezőbb, ha belső munkaerővel végezné el a szolgáltatásokat, vagy ha külső szerződéses szolgáltatót keresne a munkára. Amint a döntés megszületett arra, hogy a szolgáltatásokat szerződésbe adják ki, három alapvető pályáztatási módszer közül lehet választani:

- Nyilvános eljárás
- Meghívásos eljárás
- Tárgyalásos eljárás (ezt az eljárást csak az irányelvben megjelölt kivételes és korlátozott számú esetben alkalmazzák)

Az, hogy melyik eljárást használják, bizonyos mértékig a kiadandó szerződés értékétől és a nyújtandó szolgáltatás részleteitől függ. A szerződő hatóságok általában szabadon választhatnak a nyilvános és a meghívásos eljárás között. A pályáztatási eljárás fajtájától függetlenül fontos, hogy elegendő idő álljon rendelkezésre a pályázati specifikáció alapos kidolgozására és a kiválasztás módszereire, mivel a körültekintő tervezés ebben a fázisban többszörösen megtérül a pályázatra adott ajánlatok minőségében. Különösen hasznos lehet az addig végzett munkára és annak minőségére irányuló felmérés megszervezése, hogy a jövőben összehasonlításokat lehessen tenni (nem feledkezve meg arról, hogy ez csak akkor valósítható meg, ha maga a takarítási specifikáció nem változik).

3.2 Az ajánlattevők kizárása és kiválasztása

Valamennyi nyilvános szerződés-odaítélési eljárás lényegében három lépcsőre oszlik (ld. még 3. táblázat):

Kizárási kritériumok

Az első lépcsőben a **kizárási kritériumok** meghatározzák azokat a cégtípusokat, amelyeket ki kell vagy lehet zárni a pályázatból. Az irányelv 29. cikkelye kimerítő listát közöl ezekről a kizárási kritériumokról. Röviden összefoglalva a szolgáltató kizárható, ha a következő esetek valamelyike áll fenn:

- csődbe ment vagy felszámolás alatt áll;
- csődeljárás előkészítésének tárgya;
- szakmai viselkedési szabályok bármilyen megsértésére vonatkozó vád alatt áll ⁴;
- a szakmai viselkedési szabályok komoly megsértésében vétkes;
- társadalombiztosítási fizetési kötelezettségeinek nem tett eleget;
- adófizetési kötelezettségeinek nem tett eleget;
- komolyan megsértette az adatszolgáltatási kötelezettségeket a minőségi kiválasztási kritériumokat illetően;
- nem rendelkezik az ország törvényei által előírt szakmai jegyzékbe való bejegyzéssel.

Kiválasztási kritériumok

A második lépcsőben a **kiválasztási kritériumok** azokat a cégtípusokat határozzák meg, amelyeket fel fognak kérni, hogy a munkára tegyenek ajánlatot. Ennél a lépcsőnél számos céget ki lehet zárni pl. pénzügyi, gazdasági vagy műszaki kapacitási alapon. Azoknak a cégeknek, amelyeket reményeik szerint fel fognak kérni arra, hogy adjanak teljes ajánlatot, lehetőséget kell adniuk arra a pályázatonak, hogy szervezetükbe betekintszen a következők szempontjából: szervezeti felépítés és kapacitás, a tervezésben és a takarítási szolgáltatás elvégzésében érintett személyzet ismeretei és szaktudása, a szervezet szolgáltatásainak nyilvántartása, az ügyfél követelményeinek kielégítéséhez szükséges infrastruktúra megléte, a cég átlagos érintett forgalma az utolsó 3 év során, valamint a minőségmérési rendszerek elérhetősége, amennyiben az fontos a szerződés teljesítéséhez.

Az irányelv kimerítő listát közöl azokról az okmányokról, amelyeket megkövetelhetnek a pénzügyi és gazdasági kapacitás bizonyítására. Az irányelv 32. cikkelye megjelöli azokat az igazolási eszközöket, amelyeket a szerződő szervezet megkövetelhet a műszaki kapacitás bizonyítására. Ezek között vannak:

- igazolás a szolgáltatás teljesítőjének és/vagy az irányító/üzemeltető személyzet képzettségéről és szakmai képesítéséről;
- referenciajegyzék az elmúlt három évben teljesített főbb szolgáltatásokról;
- nyilatkozat a személyzetnek az elmúlt három évben érvényes átlagos létszámáról;
- nyilatkozat azokról az üzemekről és berendezésekről, amelyek rendelkezésre állnak a szerződés teljesítéséhez;
- a minőségellenőrzési rendszer leírása;
- annak megjelölése, hogy a szolgáltató milyen mértékben akarja a szolgáltatást alvállalkozókkal végeztetni.

⁴ Ez tartalmazhatja a bizonyított igazság-szolgáltatási eljárásokat a kollektív szerződések, minimálbérre vagy alkalmazotti védelemre vonatkozó rendelkezések be nem tartása miatt

A nyilvános pályáztatás nemzeti szabályai megengedik, hogy a kiválasztási fázisban az érdekelt felek által kiadott információ úgy nevezett cégnyilatkozatokat is tartalmazzon. Ez azt jelenti, hogy ami a kiválasztási vagy kizárási kritériumokat és pénzügyi és gazdasági kapacitásokat illeti, a pályázati eljárás későbbi szakaszáig (de még a szerződés végleges odaítélése előtt) nem kell igazolásokat benyújtani. Cégnyilatkozatban a jelentkező vállalat azt jelzi, hogy képes a kívánt igazolás bemutatására, ha azt kéri tőle. Egy ilyen típusú rendszer mindkét fél számára előnyös lehet, mivel csökkenti a kiválasztási fázisban benyújtandó papírok mennyiségét, de megfelelő szankciónak kell következniük, amennyiben egy cég utólag nem képes a kért igazolást benyújtani.

Ez az útmutató egy minősítő rendszer biztosításával már ebben a lépcsőben megadja a lehetőséget a nemzeti hatóságoknak, hogy azokat a jelentkezőket választhassák ki, akik fognak rendelkezni a pályázathoz szükséges általános kapacitásokkal (különösen a minőségi szolgáltatás nyújtására vonatkozóan).

3.3 A pályázatok odaítélésének kritériumai

Miután a kiválasztási fázisban megtörtént azoknak a vállalatoknak a kiválasztása, amelyek közelebb jutottak a pályázat megnyeréséhez, a végső – harmadik – fázisban az **odaítélési kritériumok** az egyes pályázók ajánlatainak tartalmát értékeli annak alapján, mennyire tökéletesen elégítik ki a pályázati specifikációt⁵.

3.3.1 A munka leírása és értékelése: tevékenységen vagy minőségen alapuló takarítási rendszerek

Ebben a fázisban lényeges annak megállapítása, hogy a megbízó tevékenység- vagy minőség-alapú takarítási rendszerre épülő ajánlatokat hajlandó-e elfogadni. Ez befolyásolhatja a potenciális szerződők által átadandó információt arról, hogyan tervezik a munkát és hogyan érik el a minőséget.

Tevékenység-alapú takarítási rendszerek

A tevékenység-alapú takarítási rendszereket leginkább vagy kizárólagosan az jellemzi, hogy meg van határozva, milyen takarítási műveleteket kell elvégezni, milyen felületeken és milyen gyakorisággal. Az ilyen rendszerek nem biztosítják annak lehetőségét, hogy tényleges eredményleírást/minőségi célkitűzést állapítsanak meg az egyes megtisztítandó felületekre vonatkozóan, inkább azt a követelményt fejezik ki, hogy mindegyik takarítási műveletet a lehető legteljesebb szakszerűséggel és tudással kell végrehajtani. A tevékenység-alapú takarítási rendszerek egyik jó példája a Programozott Takarítás. Ebben a rendszerben mindegyik helyiségre ki van jelölve egy takarítási program, amelyet általában egy háromjegyű számmal fejeznek ki. Ez a kód jelzi a gyakoriságot, amellyel a helyiséget hetenként ki kell takarítani, azt, hogy milyen gyakran kell a padlót és a leltári tárgyakat alaposan megtisztítani, és hányszor kell a padló és a leltári tárgyak karbantartó takarítását elvégezni. Szükség van egy jegyzékre, amely definiálja az 'alapos' (alap-) és a 'karbantartó' takarítás fogalmát. Hasonló logika érvényes a gyakoriság-alapú takarítási rendszereknél is, amelyek egy helyiségre kijelölt tevékenységi gyakoriság helyett egy adott helyiségben bizonyos munkaműveletekhez és tárgyakhoz ill. felületekhez kapcsolnak gyakorisági számokat, vagy esetleg helyiségcsoportokhoz.

⁵ Még abban az esetben is, ha csak egyetlen értékelési fázis van (mint pl. nyilvános eljárásnál), logikusan különbséget kell tenni a három különböző típusú kritérium között.

Minőség-alapú takarítási rendszerek

A minőség-alapú takarítási rendszereket leginkább vagy kizárólagosan az jellemzi, hogy a teljesítendő minőségi szintet határozzák meg. Ennélfogva nem a szerződő szervezet az, amely eldönti, hogyan legyen biztosítva ez a minőség, hanem a szolgáltató. Emiatt ezeknél a rendszereknél nincsenek meghatározva sem a módszerek, sem a gyakoriságok, hanem a verseny alapja a legjobb eredmény/teljesítmény.

A minőség-alapú takarítási rendszereknél így elfogadható az, hogy egy rendszeresen használt helyiségben ne tisztítsanak meg egy olyan felületet, amely már tiszta, ha a megállapított minőség anélkül is biztosítva van. Az utóbbi években az iparág egyre nagyobb erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy írásba foglalja a minőség/eredmény követelményeit. Az ilyen szabványok tartalmaznak vizuális minőségi célkitűzéseket és értékeléseket, de a mérés is szerepet kaphat (speciálisan kialakított eszközökkel) a por, higiénia, járásbiztonság, felület fénye, sztatikus elektromosság és vezetőképesség szintjének meghatározásánál.

Az elvégzendő takarítás specifikációjától függően sikeresnek bizonyulhat, ha a gyakoriság-alapú rendszert (például "kényes felületeken" végzett műveleteknél) kombinálják a minőség-alapú takarítási rendszerrel.

Fokozottan javasolható, hogy a szerződő hatóságok a szolgáltatás kiadásánál a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatot válasszák ki. Ennél a következő pályázati specifikációkat kell megjelölni a szerződési okmányokban vagy a pályázati felhívásban, hogy a legjobb érték legyen kiválasztható:

- A megállapodás időszakára vonatkozó szerződéses feltételek, megjelölve a felmondás módját, a fizetés és az éves hosszabbítás rendjét, valamint a kapcsolattartás módját harmadik fél által végzett munka esetén;
- Takarítási program helyiség-kategóriához kiadott takarítási tevékenységekkel és gyakoriságokkal;
- A takarítandó ingatlan alaprajza;
- Szobajegyzék annak megjelölésével, hogy hol melyik takarítási programot kell alkalmazni;
- Napi munkaidő, amikor a munkát el lehet végezni;
- Napi időszakok, amikor a takarítást szüneteltetni kell; vagy a napok száma, amikor a munka elvégezhető;
- A takarítási munkára vonatkozó minőségértékelő rendszer, vagy az a mód, ahogy a minőség megállapítható és garantálható, és a következmények, ha a takarítás minősége nem kielégítő;
- Ha előírás, a tisztítástechnikai anyagok és biztosítandó egyéb termékek specifikációja, szolgáltatások és kiegészítő árak;
- A kiadás időpontja és a munka kezdetének ideje.

A jelentkezők meghívást kapnak, hogy megismerjék a területet, amelynek során a takarítási specifikáció részletes ismertetésére kerül sor, és azt hozzáférhetővé teszik valamennyi potenciális szerződő fél számára.

Ebben a fázisban nagyon lényeges, hogy a nyújtandó szolgáltatások leírása a lehető legprecízebb legyen. Ennek eredményeként felvetődhet, hogy vannak bizonyos feladatok, amelyeket nehéz előre definiálni vagy meghatározni. Ezeket a szolgáltatásokat "különleges vagy időszakos takarítás" címszó alatt lehet felsorolni, hogy lehetővé váljék szerződésbe adásuk (előre megállapított árszinten) időről-időre.

Amikor a szolgáltatások leírása már végleges, elvileg semmilyen változtatás nem eszközölhető. Mindezek ellenére, ha kivételes esetben mégis végeznek változtatásokat, fontos, hogy az ajánlattevők tisztán lássák, történnek-e változások a munka terjedelmében a korábban elvégzett munkához képest. Ennek mindenki számára nyilvánvalónak kell lennie ahhoz, hogy biztosítani lehessen, hogy az ebből a specifikációból következő színvonalváltozások nem a szerződéses szolgáltató magáncégnek tulajdoníthatóak.

3.3.2 A nyertes cég végső kiválasztása

Amikor az ezen a takarítási specifikáción alapuló mindegyik pályázat beérkezett, az ajánlatokat összehasonlítják. A nyertes vállalat kiválasztása ezt követően a pályázati specifikációban rögzített odaítélési kritériumok alapján történik.

Az Európai Szolgáltatási Irányelv szerint a szerződés odaítélésének kritériumai a következők lehetnek:

2. Táblázat: Európai Szolgáltatási Irányelv

"Azok a kritériumok, amelyekre a szerződő hatóságnak a szerződések kiadását kell alapoznia, bizonyos szolgáltatások díjazására vonatkozó nemzeti törvények, rendeletek vagy adminisztratív szabályozás fenntartásával, az alábbiak lehetnek:

*(a) ahol a szerződést a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatnak ítélik, a szerződésre vonatkoztatott különböző kritériumok: például **minőség, műszaki tartalom, esztétikai és funkcionális jellemzők, műszaki segítség és garanciális szolgáltatások, szállítási idő, szállítási időszak vagy befejezési időszak, ár; vagy***

(b) kizárólag a legalacsonyabb ár.

Ahol a szerződést a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatnak ítélik, a szerződő hatóságnak a szerződéses okmányokban vagy a pályázati felhívásban világossá kell tennie azokat az odaítélési kritériumokat, ahol lehetséges, csökkenő fontossági sorrendben, amelyeket szándékában áll alkalmazni".

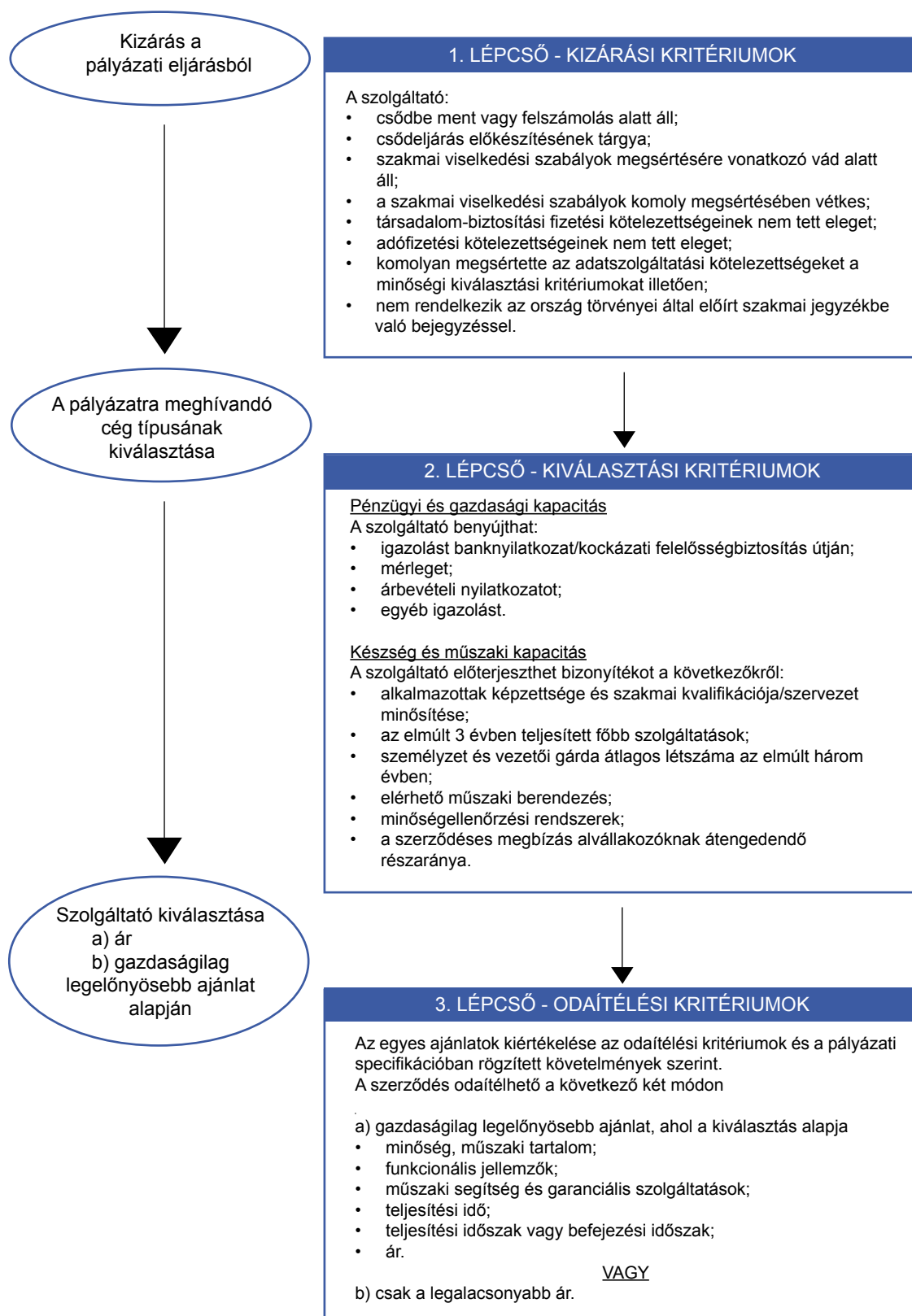
A Szolgáltatási Irányelv rendelkezései nem korlátozzák a szerződő hatóságok jogát annak eldöntésére, hogy a szerződést a legalacsonyabb árat kínáló ajánlattevőnek vagy a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatnak ítélik-e oda.

Amint azonban ennek az útmutatónak a 2. részében ki van emelve, megfontolásokat érdemel, hogy azoknak a verseny-hátrányoknak az elkerülése érdekében, amelyeket a kizárólag a legalacsonyabb ár kritériumának alkalmazása okoz, előnyben kell részesíteni a szerződésnek a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlat alapján történő odaítélését. Annak érdekében, hogy bátorítani lehessen a magasabb minőségi színvonalú ajánlatokat, amelyek pontosan teljesítik a szerződő hatóság követelményeit, és meg lehessen előzni a szerződés odaítélési eljárása elleni tiltakozásokat a vesztes pályázók oldaláról, fontos, hogy világos kiválasztási és odaítélési kritériumok legyenek rögzítve az ajánlati specifikációban.

A 4. rész ebben az utmutatóban azokat a minőség-alapú kiválasztási és odaítélési kritériumokat rögzíti, amelyeket alapvető fontosságúnak ítélnék meg a gazdaságilag legelőnyösebb vagy legjobb értéket nyújtó ajánlattevő kiválasztásánál.

Ezen túlmenően az 5. rész azt az értékelő rendszert dolgozza ki, amely lehetővé teszi a szerződő szervezetek számára, hogy objektíven értékeljék azokat az ajánlatokat, amelyeket ebben a legjobb érték alapján álló odaítélési rendszerben nyújtottak be, és további információt ad a pályáztatás gyakorlati részleteiről és az ebben a rendszerben odaítélt szerződésekről.

3. Táblázat: Háromlépcsős szerződés-odaítélő model



4. A legjobb érték meghatározása ipari takarítási szolgáltatásoknál

4.1 Bevezetés

Amint az a legtöbb szervezetnél tapasztalható, amely szolgáltatást akar nyújtani, a teljesítendő szolgáltatás minősége számos kulcsfontosságú tényezőtől függ. Ezek közül legfontosabbak a végrehajtó személyzet képességei, szaktudása és motivációja, mivel ők a felelősök a munka napról-napra történő elvégzéséért. Emellett a végrehajtó személyzet és a szolgáltatások műveleti tervezése szükségessé teszi annak biztosítását, hogy a szolgáltatás elvégzése a lehető legmagasabb műszaki színvonalon történjék. Hasonló fontossággal bír a műszaki/termék-, műveleti és humán erőforrás információ, amely hozzáférhető a végrehajtó személyzet és a szerződésért felelős vezetők számára. Végezetül alapvető fontosságú, hogy valamennyi művelet élvezze a vállalati infrastruktúra támogatását, amely nemcsak megfelelő nyilvántartással rendelkezik a minőségi szolgáltatás végzéséhez, hanem a szolgáltatási filozófia olyan színvonalát tükrözi, amely megfelel a megbízó igényeinek.

A következő három terület a legfontosabb ennek értelmében, ahol a takarítási szolgáltatásokra tett ajánlat minőségi és műszaki tartalmát értékelni kell:

- takarító-személyzet;
- szerződésért felelős vezetők/műveletek;
- szerződéses infrastruktúra.

A kulcsfontosságú területek a kiválasztási vagy az odaítélési fázisban jelennek meg.

Hangsúlyozni kell, hogy azoknak a szerződő szervezeteknek, amelyek az alábbiakban rögzített kritériumok közül bármelyiket (vagy valamennyit) alkalmazni szeretnék, szerződéses okmányaikban vagy pályázati kiírásukban fel kell hívniuk a figyelmet az általános kiválasztási és odaítélési kritériumokra. Egy nyilvános pályázati kiírásra példa található ennek az útmutatónak az 5. részében.

4.2 Takarító-személyzet

Szakmai tapasztalat

Minden takarítóvállalat legfontosabb tőkéje az alkalmazásában álló takarító-személyzet. A személyzet szorgalma, motivációja, szakértelme és gyakorlata az, amelyen a szolgáltatás napi teljesítése áll vagy bukik. Az elvégzendő munka természetétől és helyétől függően ezért rendkívül fontos, hogy egy ajánlattevő cég garanciát tudjon nyújtani arra, hogy a munka elvégzésére kiválasztott személyzet rendelkezik a szükséges gyakorlattal és képességekkel, és képes magas szolgáltatási színvonalat nyújtani. Erősen specializált helyszínek esetében (mint a kórházak) a szerződő szervezet kérheti annak igazolását, hogy a beosztott személyzetnek megvan a munkahelyi gyakorlata ilyen vagy hasonló környezetben, és hogy megkapták a megfelelő és (ahol lehetséges) hivatalos intézményes képzést. Más esetekben elegendő lehet olyan információ szolgáltatása is, hogy a személyzet mennyi időt töltött el alkalmazásban az iparág területén. Ezt az információt a személyzet önéletrajzaiból és egyedi képzési nyilvántartásából lehet beszerezni. Nyilvánvaló, hogy jelentős számú helyszínen a takarítószemélyzetet azok közül az alkalmazottak közül választják ki, akik már addig is azon a helyen dolgoztak.

Ennek ellenére igen fontos, hogy egy pályázó cég képes legyen igazolni képességét arra, hogy megfelelő személyzetet tud munkába állítani és alap- ill. továbbképzést tud folytatni, ha a személyzetben változás következne be, vagy ha növekednének a személyzettel szemben felállított követelmények a műveleti paraméterek megváltozása miatt. A személyzetet érintő személyi változások mértékére (azon túlmenően, ami természetesnek tekinthető az üzleti köznyezetben előforduló változások miatt) és a hiányzásokra vonatkozó információ jelzést tud adni a cég stabilitásáról és a munkahelyi környezet minőségéről.

A takarító-személyzet szaktudása és képességei

A személyzetnek biztosított bármilyen alapfokú vagy továbbképzést igazoló bizonyíték szavatolhatja, hogy a szerződésben kötelezett egyének rendelkeznek azzal a kulcsfontosságú szaktudással és képességekkel, amelyek elvárhatóak egy takarítótól. A szerződő szervezeteknek pályázati felhívásukban meg kell adniuk igényüket bármilyen további műszaki vagy a tevékenységre vonatkozó képzéssel kapcsolatban, amelyet megkövetelnek attól a személyzettől, amelyet bármilyen különleges környezetben akarnak foglalkoztatni. Az ajánlattevőtől kérhetnek bizonyítékot arra nézve, mikor és hol kapott a személyzet ilyen képzést, vagy fog kapni még a szerződés életbe lépése előtt. Az ajánlattevőtől a képzési lehetőségek meglétéről és jellemzőiről kapott információ szavatolhatja, hogy a személyzet szaktudása és végzettsége rendszeresen frissíthető. Általánosan elismert tény, hogy az a takarító-személyzet, amely folyamatos képzésben részesül, hajlamosabb arra, hogy nagyobb motivációt és az iparághoz való elkötelezettséget tanúsítson. A munkaadó által támogatott képzés elérhetőségét egy átlátható életpálya-szerkezetbe kell beépíteni, amely egyaránt lehetőséget ad vertikális és horizontális előmenetelre. Ez biztosítja mind a magasabbfokú motivációt, mind a végső soron jobb minőségű szolgáltatást. Ahol hozzáférhető az országosan elismert képzés a takarító végrehajtók számára, ott nagyon fontos, hogy minden képzési forma ilyen módon legyen dokumentálva.

Életpálya-lehetőségek

Elismert tény, hogy az életpálya-lehetőségek megléte hozzájárul a szakképzett személyzet magasabb fokú megtartásához.

Kiválasztás, munkaerő-toborzás és törzsállomány

Mégha szerződés írja is elő, hogy a helyszínen alkalmazásban levő személyzetet át kell venni, akkor is fontos, hogy a cégek képesek legyenek részleteket közölni egy strukturális alkalmazotti kiválasztásról és munkaerő-toborzási eljárásról. Egy megalapozott humán erőforrás politika alapján álló elhivatott és megfelelően képzett személyzeti csapatnak, amely az esélyegyenlőség elveit testesíti meg, és elhivatottságot mutat a hatékony humán erőforrás gazdálkodásra, ideálisan kell alkalmaznia az eljárásokat. Ez szellemi egyetértést teremthet, amelyben a szerződéses takarító által biztosított teljes személyzet teljesíti azokat a követelményeket, amelyeket a szerződő szervezetek maguk is alkalmazni akarnak. Megfelelő ellenőrzések az alkalmazotti nyilvántartásban bizonyos garanciát adhatnak a potenciális személyzet megbízhatóságára, hatékonyságára és hatásosságára. Egy különlegesen érzékeny terület esetében szisztematikus törzsgárda-kialakítás szükséges.

A szerződő szervezetek kérhetnek bizonyítékokat arra nézve, hogy egy potenciális szerződéses takarító cég munkaerő-toborzási anyaga ösztönzi az esélyegyenlőséget és elkerüli a faji megkülönböztetést, ennél fogva azonos alapokon áll saját esélyegyenlőségi politikájukkal. Az ilyen elvek figyelembevételéhez való ragaszkodás erős jelzést tud küldeni a potenciális szerződéses takarítókhöz, és ennél fogva növeli a színvonalat és az egyenlőségi politika sikerének potenciálját. Számos országnak van irányvonala vagy kódexe az etikus munkaerő-toborzáshoz. Ahol ezek léteznek, ott ezeket alkalmazni kell.

Az alkalmazás feltételei és a dolgozók egészsége és biztonsága a munkahelyen

Széles körben elfogadott vélemény, hogy egy tisztességes és átlátható ellentételezési struktúra létezése pozitív befolyással van a tapasztalt személyzet megtartására, motivációjára és munkahelyi elégedettségére, és ennél fogva teljesítményének minőségére. Az ilyen rendszerek magukban foglalják valamennyi esetleg érvényben levő kollektív szerződés figyelembe vételét; a cég szakszervezeti politikáját; további teljesítményalapú ellentételezési struktúrák és személyzet-osztályozási és értékelési rendszerek létezését. Keretrendszernek kell érvényben lennie a fizetések és képzési követelmények rendszeres felülvizsgálatához. A személyzet és a munkaadó közötti kommunikáció létezésének és hatékony csatornáinak ténye, az üzemi bizottságon keresztül – ahol a törvényi szabályozás előírja egy ilyen testület létrehozását – vagy egy másik struktúrán keresztül, amely lehetővé teszi a párbeszédet, szintén tovább tudja szavatolni egy magasabb minőségi színvonalú munkahelyi környezet meglétét.

Annak érdekében, hogy elkerülhető legyen a szerződések nem kellően megbízható cégeknek történő odaítélése, a szerződő szervezeteknek bizonyítékot kell keresniük arra nézve, hogy a cég takarító-személyzetére érvényes munkahelyi feltételek összhangban vannak a nemzeti törvényhozással és/vagy a kollektív szerződésekkel. Ahol nincsenek érvényes kollektív szerződések, a munkarendeknek kell tájékoztatást adniuk a munkaidőről és a műszakok hosszáról. Ez azért fontos, mert különösen hosszú munkaidők balesetekhez vezethetnek és ronthatják a teljesítményt.

A jóminőségű munkát végző szolgáltatóknak képeseknek kell lenniük arra is, hogy egészség- és biztonsági politikájukról és az adott munkahelyen dolgozóakra vonatkozó eljárásaikról információt adjanak. Ezeknek összhangban kell lenniük az európai keret-szabályozással és a nemzeti törvényekkel. Egy jó egészségi és biztonsági nyilvántartás olyan cégre mutat, amely személyi állományát legfőbb tőkének értékeli. Az ilyen cégeknél valószínűbb, hogy magas minőségi színvonalú munkahelyi környezetet tudnak ajánlani, és ezért alacsonyabb lesz a hiányzások szintje, és motiváltabb lesz a személyzet.

A jól-szabályozott munkahelyi feltételek és az alkalmazotti információs és konzultációs rendszerek elérhetősége csökkenti a viták valószínűségét és azokat a kockázatokat, amelyek a személyzet egészségét és biztonságát, valamint a megbízók és vagyontárgyaik, illetve a külső érintettek biztonságát veszélyeztetik.

4. Táblázat: A takarító-személyzetre vonatkozó minőségi kritériumok

TAKARÍTÓ-SZEMÉLYZET	
Tapasztalat	<input type="checkbox"/> Iparági gyakorlat <input type="checkbox"/> Tevékenységhez kapcsolódó gyakorlat <input type="checkbox"/> Munkaerő-vándorlás és hiányzás
Szaktudás és képességek	<input type="checkbox"/> Alapképzés <input type="checkbox"/> Továbbképzés és szakképzettség <input type="checkbox"/> Tevékenységhez kapcsolódó képzés <input type="checkbox"/> Ismétlődő képzés <input type="checkbox"/> Egyéb szaktudás <input type="checkbox"/> Életpálya lehetőségek
Kiválasztás és munkaerő-toborzás	<input type="checkbox"/> A toborzás és kiválasztás módszerei
Alkalmazási feltételek és egészség és biztonság	<input type="checkbox"/> Fizetési és juttatási szintek <input type="checkbox"/> Személyzet és munkaadó kapcsolata <input type="checkbox"/> Munkahelyi feltételek <ul style="list-style-type: none"> • Egészségi és biztonsági hozzájárulások EU és nemzeti szabályozás szerint és azzal összhangban
A megbízó által meghatározott egyéb kritériumok	<ul style="list-style-type: none"> • Ezeknek a kritériumoknak az indoklását be kell nyújtani; ezeknek az érvényes európai és nemzeti szabályozás keretein belül kell maradniuk

4.3 A szerződésért felelős vezetők / műveletek

A vezetői gárda /szerződésért felelős vezető

Amikor takarítási feladatok szerződésbe adására kerül sor, a szerződő szervezetek általában szeretnék elérni, hogy a lehető legkisebb felügyeleti feladat háruljon rájuk a munka szerződés szerinti teljesítésének biztosításához. Ennélfogva rendkívül fontos a külső szerződésekért felelős vezetői csapat kompetenciája és szervezettsége. Az ügyfélnek elégedettnek kell lennie, hogy a külső vezetői csapat valamennyi tagja rendelkezik a szükséges szaktudással az ügyfél követelményeinek kielégítéséhez. Világosan ki kell jelölni a felelősségi csatornákat, és rövid reakcióidőket és kellő háttérkapacitást kell tudni felmutatni. Az ajánlatnak emiatt tartalmaznia kell információt a vezetői csapat minden tagjának szaktudásáról és tapasztalatáról és felelősségükről a szerződés keretein belül. Rögzíteni kell a feltételeket azzal kapcsolatban, hogy milyen határidővel kell rendezni az ügyfél kívánságait, illetve ki a felelős ezekért végső soron. Azokkal a helyszínekkel kapcsolatban, amelyek specializáltabb takarítási szaktudást igényelnek, vagy ahol elsődleges a szolgáltatás azonnali sima működése, szükség van annak igazolására, hogy rendelkeznek tapasztalattal a szerződések területén.

Az ügyfél szemszögéből nézve a szerződésért felelős vezető a legfontosabb pont valamennyi téma közül, amelyek a szerződés teljesítésére vonatkoznak. Ennélfogva alapvető fontosságú, hogy az ügyfél meg legyen elégedve az egyén szaktudásával és képességeivel. Az ajánlattevőknek tehát részletes információt kell benyújtaniuk a szerződésért felelős vezető kilétéről, szaktudásáról és tapasztalatáról. Bizonyos esetekben különleges, szerződéses munkára vonatkozó mélyreható tudásra lehet szükség, hogy elkerülhető legyen a hosszú bevezetési időszak, és az azzal járó potenciális panaszok vagy egészségügyi és higiéniai kockázatok megjelenése. Ezekben az esetekben a szerződésért felelős vezetőnek képesnek kell lennie bebizonyítani, hogy tökéletesen megérti az ügyfél követelményeit.

Elérhetőség és reakcióidő

A műveleti tervnek biztosítania kell, hogy a felelős vezetővel gyorsan kapcsolatba lehet lépni, és hogy az képes hatékonyan meghozni a döntéseket egy világosan követhető hivatalos úton belül és rövid reakcióidő alatt.

Művelettervezés

Az ajánlatban benyújtott műveleti tervnek arról kell meggyőznie az ügyfelet, hogy a szerződéses takarító rendelkezik az adott helyszíni követelmények megfelelő ismeretével ahhoz, hogy összeállítsa a szolgáltatásjegyzéket. Ennek ki kell elégítenie az ügyfél követelményeit a szolgáltatás teljesítésének elvárt színvonala tekintetében, és alapul szolgálhat a munkavégzés szerződésben rögzített minőségi szintjeihez.

A műveleti tervnek azt is igazolnia kell, hogy a szerződéses takarító elégséges szervezeti kapacitással rendelkezik ahhoz, hogy teljesítse a szerződést, és szakképzett és tapasztalt munkaerőt alkalmaz ahhoz, hogy biztosíthassa a berendezés és a személyzet tagjainak pótlását vagy kiegészítését rövid időn belül.

Az ajánlattevőnek bizonyítania kell, hogy az eljárások a helyükön vannak, vagy odakerülhetnek, ami szavatolhatja a gyors és sima indulást és a szerződés működőképességét. Biztosítékot kell adni arra, hogy bármelyik eljárás, amelyről az ügyféllel külön megegyezés született, mindig végrehajtható, az ügyféllel mindig konzultálni fognak, és előre tájékoztatják bármilyen szükséges módosításról.

A műveleti tervben adott információknak meg kell arról győznie az ügyfelet, hogy a szerződésért felelős vezető képes felügyelni a szerződésben foglalt munka teljesítését rendszeres alapon és meghatározott időpontokban (óra/nap). Az ajánlattevő által benyújtott javaslatnak ezért egy átfogó információ-továbbítási (jelentési) rendszert kell vázolnia, amely biztosítja, hogy:

- mindig megtörténik a jelentéstétel és az előírt határidőn belül;
- a jelentés választ ad a vonatkozó kérdésekre;
- a jelentés objektív;
- a jelentés több, mint egy adminisztratív feladat;
- a jelentés az ügyfélre van szabva;
- a jelentések szétválogathatóak és elemezhetőek;
- a jelentés a biztonsági előírásokra hivatkozik.

Annak érdekében, hogy biztosítani lehessen, hogy az ügyfélnek csak a lehető legkevesebb ideje legyen igénybe véve, a műveleti javaslatnak rögzítenie kell annak módját, ahogy a szerződésre, helyszínre és ügyfélre vonatkozó kommunikációt folytatni kell, valamint a megbeszélések gyakoriságát és szervezését.

Háttér-szolgáltatások

A szerződés hatékony háttér-szolgáltatásainak biztosítása a szolgáltató cég központja részéről segít szavatolni a szerződésben foglalt munkák sima lefolyását. A műveleti javaslatnak tartalmaznia kell információt a cég központja által biztosított háttér-szolgáltatásokról (mint pl. adminisztráció, számlázás és személyzet).

Minőség-biztosítás

Annak érdekében, hogy biztosítható legyen a stabil és kielégítő szerződés, fontos, hogy mind a szerződő szervezet, mind a szerződéses szolgáltató világosan ismerje azokat a minőségi követelményeket, amelyeket be kell tartani, és azt, hogyan kell ezeket biztosítani. A szerződő szervezet minőség-filozófiájára vonatkozó információknak könnyen elérhetőnek kell lennie és összhangban kell lennie azokkal az elképzelésekkel, amelyeket a szerződő szervezet meg szeretne valósítani. A minőségbiztosításra vonatkozó megállapodásnak ennél fogva fontos részének kell lennie a szerződést megelőző tárgyalásoknak, és érintenie kell egy jól körülhatárolt minőségbiztosítási és felügyeleti rendszer megteremtését. Világosan le kell rögzíteni, kinek, milyen gyakran és a minőségellenőrzés milyen különböző elemeit kell végrehajtania. A tárgyra vonatkozó minősítési okmányt be kell nyújtani⁶.

⁶ Az Európai Bizottság elfogadta szabványosítási alapként a takarítási szolgáltatások minőségmérő rendszereihez alapvető követelményeket és ajánlásokat tartalmazó európai szabványt (EN 13549).

A minőséget objektív vagy szubjektív minőség-megállapítással lehet biztosítani (vagy lehetőség szerint a két módszer kombinációjával). A szolgáltatások teljesítésének objektív minőségét általában a rögzített szolgáltatási tevékenységekre és/vagy minőségi szintekre vonatkoztatva mérik. Ez lehetővé teszi minőségbiztosítási és monitoring (figyelemmel kíséresi) folyamatok elvégzését, amelyek összehasonlíthatóak a szerződéssel, dokumentálhatóak és reprodukálhatóak. Az objektív szolgáltatási minőség leggyakrabban egy sor kiértékelésre épül, amelyek precíz és behatárolt definíciók segítségével reprezentatív képet adnak a tisztasági feltételekről. Például, ha a minőségi célokról a maximális pormennyiség, higiéniai normák, vagy csúszásmentességi biztonsági tényező, stb. formájában állapotnak meg, ezeket objektív módon lehet mérni erre a célra készült mérőeszközök segítségével.

A szolgáltatások teljesítésének szubjektív minősége az általános benyomást tükrözi, ezt a benyomást például az ingatlan használójának bejárásai útján alakítják ki. Ennek összehasonlíthatónak kell lennie egy korábban rögzített használói elégedettségi fokkal.

Ha tevékenység-alapú takarítási rendszerben jön létre szerződéses megállapodás szolgáltatás nyújtásáról, a becsléseket azon tevékenységek természetének és gyakoriságának ismeretére épülő tudás alapján kell végezni, amelyek a kívánt tisztasági szint eléréséhez szükségesek. A minőségbiztosítás ilyenkor általában a megállapodás szerinti azon gyakoriságok betartásának monitoring-eljárásása alapján történik, amelyeket adott műveletek végzésekor figyelembe vesznek.

A minőség-alapú takarítási rendszerekben a minőségbiztosítás alapja egyrészt a vizuális minőségmegállapítás, másrészt objektív mérések, amint azt korábban ismertettük.

Az érintett személyzet minden tagjának kielégítő képzést kell kapnia, hogy biztosítani lehessen a szerződésben rögzített minőségi követelmények megértését és elérhetőségét. A minőségbiztosítás megvalósításáért felelős végrehajtó személyzetnek részletes és a szerződésre vonatkozó utasításokat kell kapnia.

Ellenőrzések

A belső és külső ellenőrzések gyakoriságát a szerződés részét képező szolgáltatás-leírásban rögzíteni kell. A belső ellenőrzéseket általában speciálisan kidolgozott táblázatok segítségével végzik, amelyeknek összhangban kell lenniük a szerződés előírásaival. A rendszereknek készen kell állniuk arra, hogy kijavítsanak minden lefelé történő eltérést a minőségi követelményekhez képest, amilyen gyorsan lehet. Emellett állandó értékelést kell végezni, hogy megállapítható legyen, szükség van-e beszerzésekre vagy beruházásokra a kívánt minőségi színvonal biztosításához szükséges optimális szerszám, gép, tisztítószer, stb. készlethez.

5. Táblázat: Minőségi kritériumok a szerződésért felelős vezetők és műveletek vonatkozásában

A SZERZŐDÉSÉRT FELELŐS VEZETŐK/MŰVELETEK	
A vezetőség / a szerződésért felelős vezető	<input type="checkbox"/> A szerződésért felelős vezetés a vezetőség felépítése, szervezete és szaktudása <input type="checkbox"/> A szerződésért felelős vezető és a vezetőség szerződéssel kapcsolatos know-how-ja <input type="checkbox"/> Elérhetőség <input type="checkbox"/> Reakcióidő <ul style="list-style-type: none"> ● A beavatkozás azonnali jellege
Művelettervezés	<input type="checkbox"/> A művelettervezés módszerei <input type="checkbox"/> A takarítási eljárás indítása <input type="checkbox"/> Teljesítés feltételei <input type="checkbox"/> Háttérkapacitás <input type="checkbox"/> Általános és ügyfél-specifikus eljárások <input type="checkbox"/> Jelentéstétel <ul style="list-style-type: none"> ● Kommunikáció a helyszínnel és az ügyféllel ● Reagálás az ügyfél különleges követelményeire
Háttér szolgáltatások	<input type="checkbox"/> Cégvezetés háttér-szolgáltatásai <ul style="list-style-type: none"> ● adminisztráció ● számlázás ● személyzet
Minőségbiztosítás / ellenőrzések	<ul style="list-style-type: none"> ● Minőségbiztosítás ● ellenőrzés gyakorisága ● a minőség dokumentálása ● minőségjavítási rendszer ● A szerződéses szolgáltató által a szerződés teljesítésének ellenőrzésére végzett értékelés módja és gyakorisága
Az ügyfél által meghatározott egyéb kritériumok	<ul style="list-style-type: none"> ● ezeknek a kritériumoknak az indokoltságát igazolni kell; nem léphetnek túl a vonatkozó európai és nemzeti törvényhozás keretein

4.4 A szerződés infrastruktúrája

A "szerződés infrastruktúrája" kifejezést itt abban az értelemben használjuk, mint azoknak a berendezéseknek és termékeknek az összességét, amelyeket a szerződés végrehajtásához kell használni. Az ajánlattevőknek igazolni kell tudniuk, hogy ezeknek az eszközöknek mindegyike biztonságos és megfelelő abban a környezetben, ahol használni akarják. A különleges eszközök és termékek esetében biztosítani kell, hogy a személyzet elegendő képzést kapjon alkalmazásukhoz.

Berendezés

Valamennyi takarító-berendezésnek, amelyet használni akarnak, megfelelőnek kell lennie ahhoz a helyszínhez és felülethez, ahol használni akarják. Biztosítani kell mind az egyén biztonságát, aki használja, mind a területét, ahol használni fogják, úgy, hogy megfelelő képzést nyújtanak azok helyes és biztonságos használatáról és kielégítő karbantartásáról.

Ahol szükség van különleges berendezésre, a műszaki ajánlatnak rá kell mutatnia, rendelkezik-e a cég ezzel a berendezéssel, vagy külön ehhez a szerződéshez kell megvásárolnia. Arra vonatkozóan is kell információt tartalmaznia, hogyan fogja megkapni a személyzet a kezeléséhez szükséges képzést.

A pályázónak bizonyítania kell, hogy biztosítani tudja a megfelelő egyenruhákat és biztonsági berendezéseket, amelyekre szükség van a különféle takarító berendezések és termékek alkalmazásánál.

Termékek

A műszaki ajánlatnak igazolnia kell, hogy a pályázók tisztában vannak a különféle felületek kezelésénél alkalmazott különböző takarítási módszerek és termékek követelményeivel, és hogy ezt az anyagot biztosítani fogja. A személyzetet ki kell képezni a különféle termékek alkalmazásáról.

A termékek felhasználásánál a megfelelő környezetvédelmi megfontolásokat kell követni, és a munkát a személyzet és a külső érintettek egészségének, higiéniájának és biztonságának figyelembe vételével kell végezni.

6. Táblázat: A szerződés infrastruktúrájára vonatkozó minőségi kritériumok

A SZERZŐDÉS INFRASTRUKTÚRÁJA	
Berendezés	<ul style="list-style-type: none">• Gépek és anyagok karbantartása és használata• Az épület jellemzőihez alkalmazott takarítás• Egyenruhák és biztonsági berendezések
Termékek	<ul style="list-style-type: none">• Használt módszerek és termékek• Környezetre, egészségre és higiéniára vonatkozó megfontolások

5. Értékelési irányvonalak

Amint ennek az útmutatónak a 3. részében bemutattuk, mindegyik pályázat odaítélésénél a háromlépcsős eljárást kell követni, amelynek során a pályázatokat előre meghatározott kizárási, kiválasztási és odaítélési kritériumok szerint értékelik ki. A 9. táblázat a háromlépcsős szerződés-odaítélési eljárást fekteti le az ennek az útmutatónak a 4. részében kidolgozott minőségi kritériumok felhasználásával. Még ott is logikusan különbséget kell tenni a kizárás, kiválasztás és odaítélés kritériumai között, ahol a pályázati eljárásokat egyetlen lépésben végzik el. A kizárási és kiválasztási kritériumok kidolgozása csak azért történik, hogy távol-tartsák a pályázat folyamatától azokat a cégeket, amelyek:

- a) nem elégítik ki az adó- ill. társadalom-biztosítási fizetési kötelezettségekre vonatkozó törvényi szabályozásokat és nem ítélik őket pénzügyileg stabilnak;
- b) nem teljesítik a méretekre és szakértelemre illetve a minőségi szolgáltatás nyújtására vonatkozó kiválasztási kritériumokat.

Az ajánlatban foglalt műszaki és műveleti javaslatok végső részletes értékelésénél a vonatkozó kiválasztási kritériumok és az árajánlat értékelése játsszák a döntő szerepet.

Az ebben az útmutatóban javasolt „legjobb érték” kiértékelési keret-rendszer lehetővé teszi a szerződő szervezeteknek, hogy saját prioritásukat beépítsék a következők szerint:

- olyan cégek kiválasztása, amelyek képesek minőségi szolgáltatást nyújtani (1. LÉPCSŐ); célszerű egy pontrendszer alkalmazása a legjobb cégek kiválasztásához ebben a fázisban;
- az ár elsődlegessége a műszaki tartalommal szemben (2. LÉPCSŐ);
- az elvégzendő feladatokra vonatkozó műszaki-tartalom kritériumok különböző kategóriáihoz kötött preferencia (szerződéses specifikáció) (3. LÉPCSŐ);
- a különleges műszaki-tartalom kritériumok relatív fontossága az egyes kategóriákban (4. LÉPCSŐ);
- amint azt az európai törvényi szabályozás előírja, a szerződő szervezeteknek be kell jelenteniük kiválasztási és odaítélési kritériumaikat a pályázati kiírásban, ha azok nem szerepelnek a szerződéses dokumentációban (5. LÉPCSŐ);
- ezt követően egy könnyen alkalmazható pontozórendszert használnak a “legjobb érték” ajánlójának meghatározásához (6. LÉPCSŐ).

1. LÉPCSŐ – Minőségi szolgáltatás nyújtására képes cégek kiválasztásának fontossága

Azoknak az ajánlatoknak a meghatározásához, amelyek minőségi szolgáltatás nyújtására vonatkozó képességük szerint a legjobb értéket képviselik, a következő táblázatok használhatók:

Kiválasztási KRITÉRIUMOK:

Pénzügyi és gazdasági kapacitás

Mérlegek, valamint nyereség- és veszteség-kimutatások az utolsó három pénzügyi évre vonatkozóan, ha azok közzétételére törvény kötelez, vagy szokásos abban az országban, ahol a pályázó be van jegyezve
--

Műszaki kapacitás

A cég szervezeti felépítése és kapacitása
Azon személyek szakmai tapasztalata és vonatkozó képzése, akiket a munka elvégzésére javasolnak
A szervezet bizonyított referenciája azon szolgáltatások nyújtása és támogatása területén, amelyek a szerződésben szerepelnek
A pályázatban rögzített követelmények teljesítéséhez szükséges infrastruktúra elérhetősége
Az utolsó három évben alkalmazott munkaerő és vezetői létszám évente átlagosan

Takarító-személyzet

Kategória	A kritériumok kategóriáinak prioritási rendszere
Takarító-személyzet	A "takarító-személyzet" kategóriájához rendelt magasabb pontszám azt jelzi, hogy a munkára beosztott takarító-személyzet szakismerete, szakmai képesítése és minősége elsődleges kérdés

Ebben a fázisban javasolható, hogy a közhivatalok megtehessék az alábbiakat:

1. vagy előre rögzítsék a pályázók maximális számát, akiket ki akarnak választani, és a legmagasabb pontszámúakat tartsák meg (korlátozott eljárás),
2. vagy nyilvános eljárásnál szabjanak meg egy minimális pontszámot, amelyet el kell érni a pályázóknak ahhoz (lehetőleg az előző oldalon felsorolt mind a három kritériumban), hogy ki lehessen őket választani.

Mindkét lehetőséget világosan meg kell jelölni a pályázatban.

Az alábbi pontozási példát adaptálni kell és a szerződés szerinti objektumra specifikálni illetve a közhivatal igényeire, amennyiben azok nem diszkriminációs jellegűek:

A teljes 60 pontból, ami a kiválasztási kritériumokra jut, egyenként 18 pont van rendelve a "pénzügyi és gazdasági kapacitás" és "műszaki kapacitás" kategóriákra és 24 pont a "takarító-személyzet" kategóriára.

Különleges minőségi kritérium	Pontszám	A következő prioritásokat jelzi
Iparági tapasztalat	3	Problémamentes beindítási vagy átvételi periódus biztosításához fontos, hogy a takarítóknak legyen ipari gyakorlatuk
Tevékenység-specifikus tapasztalat	2	Mivel a takarítási környezet speciális szaktudást igényel, szükség van tevékenység-specifikus tapasztalatra
Munkaerő-vándorlás és hiányzás	1	Elégséges információnak kell rendelkezésre állni a munkaerő-vándorlás és hiányzás szintjéről
Alapképzés	4	A takarítóknak rendelkezniük kell alapképzéssel, hogy biztosítani lehessen a minőségi szolgáltatást
Továbbképzés és végzettségek	1	A továbbképzés és kvalifikáció általában előnyös
Tevékenység-specifikus képzés	2	A személyzet fontosabb tagjainak rendelkeznie kell tevékenység-specifikus képzéssel, hogy biztosítani lehessen a takarítási környezet által teremtett kihívások felismerését
Frissítő képzés	2	A szerződés folyamatosan fejlesztett szakismeret alkalmazását írja elő. Rendszeres oktatást kell tartani annak biztosítására, hogy a szaktudás korszerű legyen
Munkaerő-toborzás és kiválasztás	2	Nagyon nagy figyelmet kell fordítani a minőségi személyzet kiválasztására
Fizetések és juttatások színvonala	2	Elismert tény, hogy a kielégítő fizetési és juttatási színvonal hozzájárul a szakképzett munkaerő megtartásához és növeli a motivációt. Ebben a vonatkozásban objektív mértéket nyújthat a törvényi szabályozás vagy a kollektív szerződések illetve más referenciaszövegek, amelyek a szerződés végrehajtásának helyén érvényben vannak
Személyzet-munkaadó kapcsolatok	2	Elismert tény, hogy a jó munkahelyi légkör javítja a munkahelyi környezetet és emiatt növeli a munkavállalók motivációját és termelékenységét. Ennek mutatószámaként a cégektől kérhetik az előző évben sztrájk vagy egyéb munkahelyi viták miatt kiesett munkanapok számát
Munkahelyi feltételek	2	Elismert tény, hogy a kielégítő munkahelyi feltételek hozzájárulnak a szakképzett munkaerő megtartásához és növelik a motivációt. Ebben a vonatkozásban objektív mértéket nyújthat a törvényi szabályozás vagy a kollektív szerződések illetve más referenciaszövegek, amelyek a szerződés végrehajtásának helyén érvényben vannak
Egészség és biztonság	1	Elismert tény, hogy egy foglalkoztatási, egészségi és biztonsági terv megléte csökkenti a balesetek számát és a hiányzás szintjét
Egyéb kritériumok	0	Más kritériumok nincsenek megállapítva

2. LÉPCSŐ – Az ár prioritása a műszaki tartalom és a szolgáltatás minősége ellenében

Annak az ajánlatnak a kiválasztásánál, amely a legjobb értéket képviseli a műszaki és árkritériumok szerint, a következő képlet használható az ajánlat teljes pontszámának meghatározásához:

Ajánlat teljes pontszáma = műszaki pontszám + árpontszám

Azt a szerződő szervezet döntheti el, hogy saját prioritása szerint hogyan súlyozza a műszaki és az árpontszámot egymáshoz képest. Egy adott pontszám kijelölése 100 pontból például az alábbi módon teremthet egyensúlyt a minőség és az ár között:

Műszaki pontszám	Árpontszám	Műszaki tartalom és ár prioritási rendje
50	50	A minőség és ár azonos fontosságú
60	40	A minőség fontosabb, mint az ár, de az ár is fontos tényező
80	20	A minőség döntő fontosságú, az ár másodlagos jelentőségű
40	60	Az ár fontosabb, mint a minőség, de a minőség is fontos tényező
20	80	Az ár fontosabb, a minőség másodlagos jelentőségű

3. LÉPCSŐ – Az elvégzendő feladatok műszaki tartalmának kritériumaihoz tartozó különböző kategóriák fontosságának kijelölése

Ez a lépcső lehetővé teszi a szerződő szervezeteknek, hogy kijelöljék, melyik kritérium-kategóriák a legfontosabbak számukra műszaki értékelésüknél, olyan módon, hogy a 2. LÉPCSŐ során a műszaki tartalomnak adott pontokat eltérő arányban rendelik az egyes kategóriákhoz:

Kategória	Kritérium-kategóriák prioritási rendje
Szerződésért felelős vezetői gárda	Ehhez a “szerződésért felelős vezetői gárda” kategóriához rendelt magasabb pontszám arra mutat, hogy a felelős vezető és a vezetői gárda szaktudását elsődleges fontosságúnak ítélik
A szerződés infrastruktúrája	A “szerződés infrastruktúrája” kategóriához rendelt magasabb pontszám arra mutat, hogy az alkalmazandó termék és a műszaki infrastruktúra igen jelentős tényező

A PÉLDA

Ezekben a példákban hangsúlyozni kell, hogy az első kategória „takarító-személyzet” az 1. lépcsőhöz tartozik (kiválasztási fázis), amely a cég általános kapacitását írja le a kiírt pályázat elnyeréséért folyó versenyben.

60 pont van a műszaki tartalomhoz rendelve

Kategória	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Takarító-személyzet	30	A takarító-személyzet minősége számít a legfontosabb tényezőnek a szerződés végrehajtásában
Szerződésért felelős vezetői gárda	20	A szerződésért felelős magasan képzett vezetők biztosítják az erős know-how-t és a szolgálatvezetést
A szerződés infrastruktúrája	10	Fontos az alkalmazott berendezés és termékek minősége is

B PÉLDA

40 pont van a műszaki tartalomhoz rendelve

Kategória	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Takarító-személyzet	30	A takarító-személyzet minősége számít mindennek felett
Szerződésért felelős vezetői gárda	8	A felügyelet fontosabb a konzultációnál
A szerződés infrastruktúrája	2	A szerződés szerint viszonylag kis igény van a kiegészítő berendezések alkalmazására

C PÉLDA

80 pont van a műszaki tartalomhoz rendelve

Kategória	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Takarító-személyzet	40	A takarító-személyzet minősége számít mindenképp felett
Szerződésért felelős vezetői gárda	20	A szerződéshez innovatív vezetésre és szoros kapcsolatra van szükség az ügyfél és a vezetőgárda között
A szerződés infrastruktúrája	20	A szerződés teljesítésénél lényeges a korszerű berendezések és termékek alkalmazása

D PÉLDA

20 pont van a műszaki tartalomhoz rendelve

Kategória	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Takarító-személyzet	18	Egyszerű szolgáltatásra van szükség, személycsere nem jelent gondot, az ár a legfontosabb szempont
Szerződésért felelős vezetői gárda	2	A vezetői gárdával való kapcsolat minimális
A szerződés infrastruktúrája	0	A szerződés szerint nincs konkrét igény kiegészítő berendezések alkalmazására

4. LÉPCSŐ – A műszaki tartalom és az odaítélési kritériumok prioritása

Ez a lépcső lehetővé teszi a szerződő intézményeknek azon részletes odaítélési kritériumok prioritási szintjének megállapítását, amelyeket fontosnak tartanak a 3. LÉPCSŐ során a teljes pontszámból a két eltérő odaítélési kategóriához rendelt pontszámok szempontjából:

A műszaki tartalomhoz rendelt teljes 60 pontból 15 pont van a “szerződésért felelős vezetői gárda” kategóriához hozzárendelve:

Minőségi odaítélési kritérium	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Szerződés-specifikus know-how a szerződésért felelős vezető és a vezetői gárda rendelkezésében	2	A vezetői gárda bizonyos tagjainak rendelkeznie kell szerződés-specifikus tapasztalatokkal, hogy biztosítani lehessen a takarítási környezetre vonatkozó konkrét követelmények ismeretét
Elérhetőség	3	A szerződésért felelős vezető könnyen elérhetőnek kell lennie szükség esetén
Reakcióidő	2	Fontos a rövid reakcióidő
Művelettervezés	1	A művelettervnek bizonyítania kell a táblázatos listákban való alapos jártasságot. Ennek a javaslatnak elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy a szerződés alapját képezze
Teljesítés feltételei és háttérkapacitás	2	Bizonyíthatónak kell lennie, hogy a cég rendelkezik a teljesítés feltételeivel és elegendő háttér-kapacitással a szerződés követelményeinek kielégítéséhez, amennyiben a paraméterek megváltoznának
Általános és ügyfélspecifikus eljárások	0	Nem értékelhető aktuálisnak a szerződés szempontjából
Jelentési rend, kommunikáció és reakció a speciális igényekre	3	Ezt a három elemet világosan le meg kell határozni, és ki kell elégíteniük az ügyfél igényeit
Vállalati központ támogatása	0	Nem értékelhető aktuálisnak a szerződés szempontjából
Minőségbiztosítás/gyakoróság, dokumentáció és kiértékelés	2	A minőségi követelményeket világosan meg kell határozni és figyelemmel kell kísérni; az ellenőrzéseknek rendszereseknek kell lenniük; közérthetőnek kell lennie annak a módnak, ahogy a cég értékeli a szerződés teljesítését
Egyéb kritériumok	0	Nem értékelhető aktuálisnak a szerződés szempontjából

A műszaki tartalomhoz rendelt teljes 60 pontból 10 pont van a "szerződés infrastruktúrája" kategóriához hozzárendelve:

Minőségi odaitelési kritérium	Pontszám	A következő prioritásokat jelenti
Berendezések karbantartása és használata	4	A berendezéseket a szerződéses szolgáltatóknak kell biztosítani; magas színvonalú használatnak a és karbantartásnak kell megvalósulnia
A takarítás az épület jellemzőihez van igazítva	1	A takarítást úgy kell végezni, hogy se az épület, se a lettár ne sérüljön
Egyenruhák és biztonsági berendezések	2	A takarítók részére az egyenruhát és a biztonsági berendezéseket a szerződéses szolgáltatóknak kell biztosítani, és ezeknek megfelelőnek kell lenniük a személyzet részére, illetve alkalmazhatónak a kezelendő felületekhez
Alkalmazott termékek és módszerek	1	A szerződéses szolgáltatóknak olyan termékeket és módszereket kell alkalmazniuk, amelyek teljesítik az előírt feltételeket
Környezetvédelmi, egészségi és higiéniai megfontolások	2	A termékeknek ki kell elégíteniük az előírt környezetvédelmi, egészségi és higiéniai feltételeket
Egyéb kritériumok	0	Nem értékelhető aktuálisnak a szerződés szempontjából

5. LÉPCSŐ – A megállapított kiválasztási és odítelési kritériumok bejelentése a pályázati kiírásban

Amint a 3. részben részletezve volt, a szerződő szervezeteknek, amelyek a szerződést a "gazdaságilag legelőnyösebb ajánlat" alapján kívánják odaítélni, közölni kell az alkalmazni kívánt kiválasztási és odaítelési kritériumokat pályázati kiírásukban. A 7. táblázat példát közöl egy szokványos formátumú nyilvános pályázati kiírásra, amint az az Európai Szolgáltatási Irányelvhez tartozó Irányadó Megjegyzésekben megjelent.

7. Táblázat: Formátum egyedi szerződési felhívásokhoz – Nyilvános

1. Név, címek, távirati cím, telefon, telex és fax számok (szerződő intézmény)
2. Szolgáltatás kategóriája és leírása; CPC referenciaszám
3. Helyszín és teljesítés
4. a) Annak megjelölése, hogy szolgáltatásaik végrehajtásához törvény, rendelet vagy adminisztratív utasítás értelmében különleges szakismeret szükséges-e
b) Hivatkozás az érvényes törvényre; regionális vagy adminisztratív utasításra
c) Annak megjelölése, hogy a jogi személyeknek meg kell-e adniuk személyzetük azon tagjainak nevét és szakmai végzettségét, akik felelősek lesznek a szolgáltatás végrehajtásáért
5. Annak megjelölése, hogy a szolgáltatók pályázhatnak-e az érintett szolgáltatások egy részére
6. Ahol értelmezhető, a változatok elfogadhatatlansága
7. A szolgáltatás elvégzésére szolgáló időtartam vagy a szolgáltatási szerződés érvényességi idejének megjelölése, és amennyiben lehetséges, a szolgáltatás kezdetének és teljesítésének ideje
8. a) Név és cím, ahonnan a szükséges (pályázati) okmányokat be lehet kérni
b) Ahol értelmezhető, végső határidő az okmánykérdésekhez
c) Ahol értelmezhető, a fizetési feltételek és a fizetendő összeg, amennyiben az ilyen okmányokért fizetni kell
9. a) Végső határidő a pályázatok kézhezvételéhez
b) Cím, ahova ezeket küldeni kell
c) Nyelv vagy nyelvek, amely(ek)en ezeket meg kell fogalmazni
10. a) Személyek, akik fel vannak hatalmazva, hogy jelen legyenek a pályázatok nyitásánál
b) A tendernyitás dátuma, időpontja és helyszíne
11. Ahol értelmezhető, letétek és garanciák
12. A finanszírozásra és fizetésre vonatkozó feltételek és/vagy referenciák az ilyen értelmű teljesítésekre
13. Ahol értelmezhető, az a jogi státusz, amelyet a szerződést elnyerő szolgáltatók csoportjának el kell foglalnia
14. A szolgáltató saját helyzetére vonatkozó információ, valamint információ és formalitások, amelyek ahhoz szükségesek, hogy fel lehessen mérni a tőle megkövetelt minimális gazdasági és műszaki színvonalat
15. Az az időszak, amelynek lejártáig a pályázóknak kötelező érvényben tartani ajánlatukat
- 16. Kritériumok a pályázó kiválasztásához és a szerződés odaítéléséhez, és, ha lehetséges, azok fontossági sorrendje; a legalacsonyabb áron kívül minden kritériumot meg kell említeni, ha a szerződési okmányokban nem szerepelnek**
17. Egyéb információ
18. Az előzetes információs felhívás Európai Közösségek Hivatalos Folyóiratában történt közzététel(ei)nek dátuma vagy hivatkozás arra, hogy nem volt közzétéve
19. A felhívás feladásának dátuma
20. A felhívás kézhezvételének dátuma az Európai Közösségek Hivatalos Kiadó Hivatalában

Forrás: Irányadó Megjegyzések az Európai Szolgáltatási Irányelv alkalmazásához, CEC

Azok a szerződő intézmények, amelyek a "legjobb érték" keretrendszert kívánják használni, hogy a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlattevőt kiválasszák és a szerződést a megfelelő pályázónak odaítéljék, pályázati kiírásukban utalást tehetnek erre az útmutatóra. A következőkre vonatkozóan közelebbi részleteket kell megadni:

Kizárási kritériumok: (állami kritériumok, ld. 8. táblázat a kizárási kritériumokra)

Kiválasztási kritériumok: (állami kritériumok, ld. 8. táblázat a kiválasztási kritériumokra)

Odaítélési kritériumok: (állami kritériumok, ld. 8. táblázat az odaítélési kritériumokra)

Részletek a kiválasztási kritériumokhoz:

Maximális pontszám, amely hozzárendelhető

A takarító-személyzet minőségéhez (foglaljuk össze a legfontosabb minőségi kiválasztási kritériumokat)

A pénzügyi és gazdasági kapacitáshoz (foglaljuk össze a legfontosabb minőségi kiválasztási kritériumokat)

A műszaki kapacitáshoz (foglaljuk össze a legfontosabb minőségi kiválasztási kritériumokat)

Részletek az odaítélési kritériumokhoz:

Maximális pontszám, amely hozzárendelhető

Az árhoz (adjuk meg a pontok számát)

A műszaki tartalomhoz (adjuk meg a pontok számát)

A műszaki tartalom meghatározása az alábbiak szerint végezhető:

Adjuk meg a pontok számát

A szerződésért felelős vezetői gárdához (foglaljuk össze a legfontosabb minőségi odaítélési kritériumokat)

A szerződés infrastruktúrájához (foglaljuk össze a legfontosabb minőségi odaítélési kritériumokat)

8. Táblázat: A szerződés odaítélésének eljárása

KIZÁRÁSI KRITÉRIUMOK
A pályázóknak az alábbiakat kell benyújtani: <ul style="list-style-type: none">• A szakmai jegyzékbe való bejegyzés, ha annak a tagállamnak a törvényei előírják, ahol a cég be van jegyezve
<ul style="list-style-type: none">• Igazolás a társadalom-biztosítástól arra, hogy a jelentkezőnek nincs elmaradása a társadalom-biztosítási hozzájárulás fizetésében
<ul style="list-style-type: none">• Igazolás az adóhatóság részéről arra, hogy a jelentkező megfizette mindazokat az adó-kötelezettségeit, amelyeket annak az országnak a törvényi rendelkezései értelmében kell fizetnie, amelyben be van jegyezve
<ul style="list-style-type: none">• Nyereség- és veszteség-kimutatások, ha nyilvánosságra hozataluk kötelező annak az országnak a törvényei vagy gyakorlata szerint, amelyben a jelentkező be van jegyezve
<ul style="list-style-type: none">• Ha értelmezhető, igazolás arról, hogy a műszaki berendezés, amelyet majd alkalmazni kell a szerződés teljesítésénél, összhangban van az európai szabványokkal és/vagy az arra vonatkozó nemzeti alkalmazási előírásokkal



KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUMOK
A pályázóknak az alábbiakat kell benyújtani:
Pénzügyi és gazdasági kapacitás <ul style="list-style-type: none">• Nyereség- és veszteség-kimutatások az utolsó három pénzügyi évre, ha nyilvánosságra hozataluk kötelező annak az országnak a törvényei vagy gyakorlata szerint, amelyben a jelentkező be van jegyezve• Teljes forgalom és forgalom azokra a szolgáltatásokra vonatkozóan, amelyek hasonlóak azokhoz, amelyek ebben a pályázati felhívásban szerepelnek, az utolsó három pénzügyi évre
Műszaki kapacitás az alábbiak alapján meghatározva: <ul style="list-style-type: none">• A cég szervezeti felépítése és kapacitása• A vezető/vezetői gárda általános szakértelme• Igazolt üzleti nyilvántartás a szervezetről, olyan szolgáltatások nyújtásáról és támogatásáról, amelyek ennek a szerződésnek a tárgyát képezik, az utolsó három évre• Infrastruktúra megléte, amely ahhoz szükséges, hogy a pályázatban rögzített követelményeket a cég teljesíteni tudja• Átlagos éves munkaerő-vándorlás az utolsó három év során• Bizonyíték a minőség-ellenőrzési rendszerekről a cég biztonsági filozófiájával, személyzeti filozófiájával és üzemeltetési hátterével kapcsolatban
Minőségi kritériumok a takarító-személyzetre vonatkozóan: <ul style="list-style-type: none">• Iparági tapasztalat; tevékenység-specifikus gyakorlat; munkaerő-vándorlás és hiányzások• Alapvető szaktudás; továbbképzések és képesítések; tevékenység-specifikus képzés; ismételt képzés; egyéb vonatkozó szaktudás; életpálya lehetőségek• Munkaerő-toborzás és kiválasztási módszerek, törzsgárda-rendszer• Fizetési és juttatási szintek; munkavállaló-munkaadó kapcsolatok; munkahelyi körülmények; egészség- és biztonság-védelmi rendszabályok; egyéb kritériumok





ODAÍTÉLÉSI KRITÉRIUMOK

Az odaítélés alapja a gazdaságilag legelőnyösebb pályázat, az értékelés alapját az alábbiak képezik:

- Ár
- Részletes leírás arról, hogyan történik a szolgáltatás megszervezése, teljesítése és támogatása a munkaerő mennyiségi és minőségi oldalát, valamint a háttérkapacitást és a műszaki eszközök használatát tekintve
- A szerződés céljaival való kompatibilitás

A kiértékelés lebontható a következő minőségi kritériumokra:

A szerződésért felelős vezetői gárda /műveletek

- A szerződésért felelős vezető/vezetői gárda struktúrája, szervezete, szerződés-specifikus know-how-ja
- A szerződés végrehajtására kirendelt végrehajtói és vezetői személyzet szakértelme és tapasztalata
- Hozzáférhetőség; reakcióidő; beavatkozás haladéktalansága
- Listás műveleti tervek módszerei; takarítási tevékenység elindítása a cégnél; teljesítési feltételek; háttérkapacitás; általános és ügyfélspecifikus eljárások
- Jelentési rendszer; a helyszínrre és az ügyfélre vonatkozó kommunikáció; reakció a különleges igényekre
- Vállalatvezetés támogatása
- Minőségbiztosítás; ellenőrzés gyakorisága; a minőség dokumentálása, minőségjavítási rendszer; az a mód és gyakoriság, ahogy a cég kiértékeli a szerződés teljesítését
- Egyéb kritériumok

A szerződés infrastruktúrája

- A berendezések és anyagok karbantartása és használata; az épület jellemzőihez igazított takarítás; egyenruhák és biztonsági berendezés
- Alkalmazott termékek és módszerek; környezetvédelmi, egészségi és higiéniai megfontolások

6. LÉPCSŐ – A pontozási rendszer a “legjobb érték” szolgáltatójának meghatározásához

Az általánosan alkalmazott nyilvános eljárásnál a szerződő szervezet elvégezheti azokban az ajánlatokban megadott árak kiértékelését, amelyek versenyben maradtak azoknak a pályázatoknak a kizárása után, amelyeket azért nem vettek figyelembe, mivel nem sikerült teljesíteniük a kiválasztási kritériumokat. Ennek az értékelésnek az alapját azok a pontszámok képezik, amelyet a pályázati kiírásban rögzített pontozási elv alapján az árhoz állapítanak meg.

Árértékerlés

Az a cég kapja meg az árhoz rendelt maximális pontszámot, amely a legalacsonyabb árat ajánlja meg. Valamennyi magasabb árszintű ajánlatot a legolcsóbb ajánlattevőhöz viszonyítják. Az árnak adható pontszámot olyan arányban csökkentik, amennyivel az adott árajánlat a legolcsóbb ajánlattevő felett van. A következő példában, ahol az árhoz maximálisan 40 pont van rendelve, az ár 10%-os növekedése a 40 pontból 10% levonást eredményez, és így tovább.

PÉLDA

Cég	Ár	Pontszám
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

A műszaki tartalom meghatározása

Miután a szerződő szervezet közölte a műszaki tartalomra vonatkozó prioritásait úgy, hogy az 1., 2. és 3. LÉPCSŐ-ben meghatározott módon az egyes kategóriákhoz és minőségi kritériumokhoz pontszámokat rendelt, alapvető fontosságú, hogy kimerítő objektív vizsgálatot végezzenek annak eldöntésére, melyek azok az ajánlatok, amelyek eleget tesznek ezeknek a követelményeknek. Ennek az objektivitásnak a biztosításához a következő pontozási paramétereket (érdemjegyeket) használják:

- nem aktuális
- rossz
- közepes
- jó
- kiváló

Az alábbi 9. táblázat meghatározásokat ad mindegyik pontozási paraméterünkhöz. A “nem aktuális” a pontozási táblázatokban olyan kritériumokhoz használatos, amelyeket nem ítélnék aktuálisnak a szerződés szempontjából.

Nyilvánvaló, hogy az a cég, amely “kiváló” elbírálást kapott valamelyik minőségi kritérium alapján, nagyobb pontszámot érdemel a teljes pontszámból, mint egy olyan cég, amelynek értékelése csak “közepes”. Ennélfogva eltérő súlyozást jelölnek meg az egyes kritériumokhoz rendelt pontszámokra.

Ezek az alábbiak:

Paraméter	Súlyozás
“Rossz”	0%
“Közepes”	50%
“Jó”	80%
“Kiváló”	100%

Ilyen módon az a cég fogja a minőségre és műszaki tartalomra vonatkozó legmagasabb pontszámot kapni, amelynek legtöbb “kiváló” érdemjegye van a kulcsfontosságú kritériumoknál (azoknál, amelyekhez a szerződő szervezet a legmagasabb pontszámokat rendelte).

A műszaki tartalom elbírálásánál kiadódó pontszámot hozzáadják az ártékelésnél kapott pontszámhoz, így jutnak el a “legjobb érték”-et ajánló pályázóhoz.

A következő példák azt mutatják, hogyan kell a rendszert használni.

9. Táblázat: A pontozási kritériumok meghatározása

Nem aktuális	Ez figyelembe veszi azt a tényt, hogy nem minden tétel fontos minden ügyfél számára. A kritérium nem aktuális ennek a pályázatnak az odaítélésénél, ezért nem kap pontszámot. A "nem aktuális" elbírálást nem szabad véletlenszerűen alkalmazni, hanem indokoltnak kell lennie a pályázat követelményeire vonatkoztatva
Rossz	Az adott információ nem éri el az ügyfél által elvárt minőségi színvonalat
Közepes	Az adott információ nem teszi lehetővé annak teljes elbírálását, hogy a javasolt tétel kielégíti-e a követelményeket
Jó	Az adott információ megfelel a pályázati kiírásban közzétett követelménynek és a pályázató elvárásainak
Kiváló	Az adott információ tökéletesen megfelel a követelményeknek és elvárásoknak, és különlegesen magas minőségi színvonalú szolgáltatásra mutat, amely sikeres teljesítményen alapul

6.1 lépés: Kiválasztási kritériumok:

A kiválasztási kritériumokhoz rendelt teljes 60 pontból 24 pont jut a "takarító-személyzet" kategóriára:

(További részleteket kell biztosítani a "pénzügyi kapacitás" és a "műszaki kapacitás" kritériumokhoz)

Specifikus minőségi kritérium: "Takarító-személyzet"	Adható pontok	Nem aktuális	Közepes (50%)	Jó (80%)	Kiváló (100%)	Hozzárendelt súlyozott pontszám
Iparági tapasztalat	4			X		3.2
Tevékenység-specifikus gyakorlat	2				X	2
Munkaerő-vándorlás és hiányzás	0	X				
Alapképzés	4				X	4
Továbbképzés és képesítések	1		X			0.5
Tevékenység-specifikus képzés	2			X		1.6
Ismételt képzés	2		X			1
Egyéb szaktudás	0	X				
Életpálya lehetőségek	2		X			1
Munkaerő-toborzás és kiválasztás, törzsgárda-rendszer	2			X		1.4
Fizetési és juttatási szintek	1		X			0.5
Munkavállaló-munkaadó kapcsolatok	0	X				
Munkahelyi feltételek	1		X			0.5
Egészség és biztonság	3				X	3
Egyéb kritériumok	0	X				
ÖSSZESEN	24					18.7

TELJES PONTSZÁM A TAKARÍTÓ-SZEMÉLYZET MINŐSÉGÉRE: 18,7 PONT 24-BŐL

6.2 lépés: Odaitélési kritériumok:

Az ügyfél az alábbi módon osztotta fel a teljes 100 pontot:

- Ár 50 pont
- Műszaki tartalom 50 pont

A műszaki tartalom kategóriái

- A szerződését felelős vezetői gárda 25
- A szerződés infrastruktúrája 25

Specifikus minőségi kritérium: "A szerződésért felelős vezetői gárda"	Adható pontok	Nem aktuális	Közepes (50%)	Jó (80%)	Kiváló (100%)	Hozzárendelt súlyozott pontszám
A szerződésért felelős vezető és a vezetői gárda szerződés-specifikus know-how-ja	3				X	3
Elérhetőség	1			X		0.8
Reakcióidő	2			X		1.6
Művelettervezés	1			X		0.8
Teljesítési feltételek és háttérkapacitás	2		X			1
Általános és ügyfél-specifikus eljárások	0	X				
Jelentési rend, kommunikáció és reakció a különleges igényekre	6		X			3
Cégvezetőségi támogatás	0	X				
Minőségbiztosítás / gyakoriság, dokumentálás és kiértékelés	10		X			5
ÖSSZESEN	25					15.2

Specifikus minőségi kritérium: "A szerződés infrastruktúrája"	Adható pontok	Nem aktuális	Közepes (50%)	Jó (80%)	Kiváló (100%)	Hozzárendelt súlyozott pontszám
Berendezések karbantartása és használata	6				X	6
Az épület jellemzőihez illesztett takarítás	3				X	3
Egyenruhák és biztonsági berendezések	5		X			2.5
Alkalmazott termékek/ módszerek	2				X	2
Környezetvédelmi, egészségi és higiéniai megfontolások	7				X	7
Egyéb kritériumok	2		X			1
ÖSSZESEN	25					21.5

TELJES PONTSZÁM A MŰSZAKI TARTALOMÉRT: 36,7 PONT 50-BŐL

FÜGGELÉKEK: ÉRTÉKELŐ TÁBLÁZATOK

ÉRTÉKELŐ LAPOK

Cég

1 KIZÁRÁSI KRITÉRIUMOK

A jelentkezőknek a következőket kell benyújtani	Nem aktuális	Aktuális	Megjegyzések
A szakmai jegyzékbe való bejegyzés, ha annak a tagállamnak a törvényei előírják, ahol a cég be van jegyezve			
Igazolás a társadalom-biztosítási hatóságtól arra, hogy a jelentkező minden társadalom-biztosítási hozzájárulását kifizette			
Igazolás az adóhatóság részéről arra, hogy a jelentkező megfizette mindazokat az adó-kötelezettségeit, amelyeket annak az országnak a törvényi rendelkezései értelmében kell fizetnie, amelyben be van jegyezve			
Nyereség- és veszteség-kimutatások, ha nyilvánosságra hozataluk kötelező annak az országnak a törvényei vagy gyakorlata szerint, amelyben a jelentkező be van jegyezve			
Ha értelmezhető, igazolás arról, hogy a műszaki berendezés, amelyet majd alkalmazni kell a szerződés teljesítésénél, összhangban van az európai szabványokkal és/vagy az arra vonatkozó nemzeti alkalmazási előírásokkal			

Egy nem aktuális értékelés ennek az öt tételnek bármelyikénél a pályázati eljárásból való azonnali kizáráshoz vezet.

2 KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUMOK

Pénzügyi és gazdasági kapacitás

A jelentkezőknek a következőket kell benyújtani	Nem aktuális	Aktuális	Megjegyzések
Mérlegek, valamint nyereség- és veszteség-kimutatások az utolsó három pénzügyi évre, ha nyilvánosságra hozataluk kötelező annak az országnak a törvényei vagy gyakorlata szerint, amelyben a jelentkező be van jegyezve			
Pénzügyi forgalom, amelyet hasonló szolgáltatásokért realizáltak			

Műszaki kapacitás

A jelentkezőknek a következőkről kell információt adni	Nem aktuális	Aktuális	Megjegyzések
A cég szervezeti felépítése és kapacitása			
A munka elvégzésére javasolt személyek szakmai gyakorlata és megfelelő képzettsége			
Igazolt üzleti nyilvántartás a szervezetről, olyan szolgáltatások nyújtásáról és támogatásáról, amelyek ennek a szerződésnek a tárgyát képezik			
Infrastruktúra megléte, amely ahhoz szükséges, hogy a pályázatban rögzített követelményeket a cég teljesíteni tudja			
Átlagos éves munkaerő és vezetői gárda az utolsó három év során			

Takarító-személyzet

	Adható pontok	Nem aktuális	Rossz 0%	Közepes 50%	Jó 80%	Kiváló 100%	Hozzárendelt súlyozott pontszám
1.1 Tapasztalat							
Iparági tapasztalat							
Tevékenység-specifikus gyakorlat							
Munkaerő-vándorlás és hiányzás							
1.2 Szaktudás és képességek							
Alapképzés							
Továbbképzés							
Tevékenység-specifikus képzés							
Ismételt képzés							
Egyéb szakismeret							
Életpálya lehetőségek							
1.3 Munkaerő-toborzás és kiválasztás módszerei, törzsgárda-rendszer							
1.4 Alkalmazási feltételek							
Fizetési és juttatási szintek							
Munkavállaló-munkaadó kapcsolatok							
Munkahelyi körülmények/ egészség és biztonság							
Egyéb kritériumok							
ÖSSZESEN							

Egy "nem aktuális" vagy "rossz" értékelés a kategóriák bármelyikénél a további kiválasztási/odaítélési eljárásból való azonnali kizáráshoz vezet. Ha cég értékelése "közepes", esetleg további információt lehet kérni.

3 ODAÍTÉLÉSI KRITÉRIUMOK

A szerződést annak a szervezetnek fogják odaítélni, amely a gazdaságilag legelőnyösebb pályázatot küldte be, ennek meghatározása a következő kritériumok alapján történik:

- Ár
- Részletes leírás arról, hogyan történik a szolgáltatás megszervezése, teljesítése és támogatása a munkaerő mennyiségi és minőségi oldalát, valamint a háttérkapacitást és a műszaki eszközök használatát tekintve
- A szerződés céljaival való kompatibilitás

ÖSSZEGZÉS

	Adható pontok száma	Kiadott pontszám	Megjegyzések
a) A szerződésért felelős vezetői gárda			
b) A szerződés infrastruktúrája			

MŰSZAKI TARTALOM ÖSSZESEN:

ÁR:

TELJES PONTSZÁM:

a) A szerződésért felelős vezetői gárda / műveletek

	Adható pontok	Nem aktuális	Rossz 0%	Közepes 50%	Jó 80%	Kiváló 100%	Hozzárendelt súlyozott pontszám
2.1 A vezetői gárda							
A szerződésért felelős vezető és a vezetői gárda szerződés-specifikus know-how-ja							
Elérhetőség							
Reakcióidő							
2.2 Művelettervezés							
Teljesítési feltételek és háttérkapacitás							
Háttérkapacitás							
Általános és ügyfél-specifikus eljárások							
Jelentési rend, kommunikáció és reakció a különleges igényekre							
2.3 Támogató szolgáltatások							
Cégvezetőségi támogatás							
Minőségbiztosítás / gyakoriság, dokumentálás és kiértékelés							
Egyéb kritériumok							
ÖSSZESEN							

b) A szerződés infrastruktúrája

	Adható pontok	Nem aktuális	Rossz 0%	Közepes 50%	Jó 80%	Kiváló 100%	Hozzárendelt súlyozott pontszám
3.1 Berendezés							
A berendezések használata és karbantartása							
Az épület jellemzőihez illesztett takarítás							
Egyenruhák és biztonsági berendezések							
3.2 Alkalmazott termékek/módszerek							
Környezetvédelmi, egészségi és higiéniai megfontolások							
Egyéb kritériumok							
ÖSSZESEN							

KALKULÁCIÓK

Teljes pontszám az árra:

Teljes pontszám a műszaki tartalomra:

A KAPOTT TELJES PONTSZÁM: