

PARHAAN VASTINEEN VALINTA

OPASKIRJA SIIVOUSPALVELUITA
OSTAVILLE YKSITYISILLE JA JULKISILLE
ORGANISAATIOILLE PROPRETÉ



PARHAAN VASTINEEN VALINTA

OPASKIRJA SIIVOUSPALVELUITA OSTAVILLE YKSITYISILLE
JA JULKISILLE ORGANISAATIOILLE

TÄMÄ OPASKIRJA ON TOTEUTETTU
EUROOPAN KOMISSION
TALOUDELLISELLA TUELLA



SISÄLLYSLUETTELO

YHTEENVETO

SIIVOUSALAN MERKITYS EUROOPAN UNIONIN TALOUDELLE 7

JOHDANTO 8

MIKSI TÄMÄ OPASKIRJA ON PÄIVITETTY? 9

LUKU 1: MIKSI VALITA PARAS VASTINE? 11

**LUKU 2: JULKISIA TARJOUSKILPAILUITA KOSKEVAN EUROOPAN UNIONIN LAINSÄÄDÄNNÖN
JA TYÖMARKKINAOSAPUOLTEN SUOSITUSTEN YMMÄRTÄMINEN** 12

Yleiset ehdot 13

Hylkäämisperusteet 14

Valintaperusteet 15

Hyväksymisperusteet 16

LUKU 3: PARHAAN VASTINEEN SAAVUTTAMINEN SIIVOUSPALVELUISSA 17

Johdanto 17

Sujuvan tarjouskilpailun järjestäminen 18

Kysely ostajille heidän siivoustarpeidensa määrittämiseksi 19

Hinta- ja kustannuslaskelmat 20

Siivoushenkilöstö 21

Urakan johto ja toiminnan suunnittelu 23

Urakan välineistö 26

LUKU 4: ARVIOINTIOHJEET JA VUOROVAIKUTTEINEN TYÖKALU 27

Vaihe 1 – Korkeatasoista palvelua tarjoavien yritysten valinta 28

Vaihe 2 – Hinnan suhteellisen merkityksen määrittely 30

Vaihe 3 – Teknisen osaamisen määrittelemine suhteessa tehtäviin 30

Vaihe 4 – Teknisten ansioiden hyväksymiskriteerit etusijalla 32

Vaihe 5 - Valinta- tai hyväksymisperusteet hankintailmoituksessa 33

Vaihe 6 - Pisteytysperiaatteet parhaan vastineen määrittelemiseksi 35

MANUEL – TABLEAUX D'ÉVALUATION 40

Hylkäämisvaihe – arviointitaulukko 40

Valintavaihe – arviointitaulukot 41

Hyväksymisvaihe – arviointitaulukot 43

TERMIT JA MÄÄRITELMÄT 46

YHTEENVETO

Tämän opaskirjan ovat laatineet Euroopan siivouspalveluyritysten liitto (EFCI) ja UNI Europa Euroopan unionin taloudellisella tuella, ja tarkoituksena on auttaa ostajia heidän tarjouskilpailuprosessissaan **korostamalla laadukkaiden palveluiden valinnan tuomia etuja.**

Koska oppaan ovat laatineet **siivousalan eurooppalaiset työmarkkinaosapuolet** yhteistyössä, se tarjoaa **ainutlaatuisen lähestymistavan parhaan vastineen valitsemiseen** siivousalan kokemusten pohjalta. Samasta syystä tämän opaskirjan mukaan siivousalaa tulee pitää yhteistyökumppanina palveluiden hankintaprosessissa.

Tämän opaskirjan kautta työmarkkinapuolet pyrkivät parantamaan lukijoiden ymmärtämystä siitä, miten he voivat sisällyttää laadun ja sosiaaliset näkökulmat hankintaprosessiinsa sekä mitata niitä. Siinä, kun siivouspalveluiden laatu määritellään teknisellä osaamisella ja ammattitaidolla, sosiaaliset näkökulmat tarkoittavat myös työehtosopimusten ja hyvien työolojen kunnioittamista. Laatu ja sosiaaliset näkökulmat edustavat kolikon molempia puolia. Mikäli niitä ei oteta huomioon, yritysten välinen epäreilu kilpailu ja työntekijöiden huono kohtelu lähtevät todennäköisesti leviämään tällä alalla. Siivous on työvoimavaltainen palvelu, jossa työvoiman osuus on noin 85 prosenttia kustannuksista. Työmarkkinaosapuolet korostavatkin voimakkaasti sitä, että urakoiden myöntäminen ainoastaan hinnan tai kustannusten perusteella johtaa automaattisesti heikkoon laatuun ja laittomiin käytäntöihin.

Tämä on helppokäyttöinen opaskirja, jonka luvut ovat toisistaan riippumattomia. Lukujen alussa olevasta yhteenvedosta saa käsityksen niiden sisällöstä. Jotta opaskirja toimisi viitteellisenä työkaluna parhaan vastineen valinnassa, se sisältää seuraavat luvut:

Luku 1: Toimii johdantona parhaaseen vastineeseen ja sen merkitykseen ostajan kannalta. Käsite "paras vastine" pyrkii määrittelemään järjestelmän, jonka mukaan palvelun laatuun liittyvät osatekijät asetetaan tärkeysjärjestykseen ja painotetaan hintaan nähden. Näin voidaan arvioida tarjous, joka sopii parhaiten ostajan erityistarpeisiin ja toiveisiin sekä edustaa taloudellisesti edullisinta tarjousta.

Tässä luvussa kerrotaan myös ostajalle aiheutuvista riskeistä, jos tämä valitsee heikkolaatuisia siivouspalveluita tarjoavan tuottajan, mikä yleensä tarkoittaa samaa kuin halvimman hinnan valitseminen.

Luku 2: Euroopan unioni on kehittänyt laajat lainsäädäntöpuutteet julkisia hankintoja varten. Tärkein lainsäädäntöväline on julkisia hankintoja koskeva EU-direktiivi (2014/24/EU). Tässä luvussa kerrotaan EU:n tuoreimmista julkisia hankintoja koskevista ohjeista ja menettelyistä, joilla on merkitystä siivousalalle. Lukijat löytävät tietoja hylkäämis-, valinta- ja hyväksymisperusteista.

Tässä luvussa annamme myös suosituksia, esimerkiksi kokonaistaloudellisesti edullisimpien kriteereiden käytöstä, työehtosopimusten noudattamisesta, poikkeuksellisen alhaisten hintojen torjumisesta tai sähköisten vaihtoehtojen välttämisestä. Jotta tämä luku olisi helppolukuinen, olemme erottaneet suositukset selkeästi lakisäätteistä tekijöistä.

Luku 3: Siivouspalveluiden laatu riippuu pääasiassa kolmesta tekijästä: henkilöstö, johto ja välineet. Tässä luvussa pyritään auttamaan ostajia tunnistamaan siivouspalveluiden asianmukaiset laatuksiteerit siivousyritysten valinta- ja hyväksymisprosessissa.

Tämän luvun alussa annetaan siksi neuvoja sujuvan tarjousmenettelyn soveltamiseen ja palvelun todellisten kustannusten laskentaan. Sen jälkeen kuvaillaan kriteereitä, joilla arvioidaan yrityksen tarjoamien siivojien taitoja ja työoloja. Tätä seuraa yhteenveto perusteista sen yrityksen valitsemiseksi, joka pystyy tarjoamaan siivouspalveluiden sujuvuuden sekä käyttämään ostajan tiloja ja odotuksia vastaavaa infrastruktuuria, kuten välineitä ja puhdistusaineita.

Luku 4: Tässä luvussa on käyttäjäystävällinen työkalu, joka auttaa ostajia määrittelemään siivouspalveluita koskevat tarpeensa. Työkaluun liittyvät helppokäyttöiset puitteet kunkin ostajalle tärkeän kriteerin arvon/pisteiden määrittämiseksi. Tarkoituksena on antaa ostajille mahdollisimman suuri vapaus määrittellä heidän ja suoritettavien yksityisten siivouspalveluiden kannalta erityisen tärkeät laatuksiteerit. Työkalussa on kuusi vaihetta:



SIIVOUSALAN MERKITYS EUROOPAN UNIONIN TALOUDELLE (2014)

LIIVEVAIHTO 1999–2014

EFCl:n vuonna 2016 julkaiseman kyselyn mukaan (tiedot vuodelta 2014) siivousurakoitsijoiden kokonaisliikevaihto ylsi 73,925 miljardiin euroon kyselyyn osallistuneissa 20:ssa Euroopan maassa. Tämä tarkoittaa 14,5 prosentin nousua kahdessa vuodessa (2012–2014). Alan vuosiliikevaihto on kasvanut keskimäärin 9,35 prosentilla viimeisten 24 vuoden aikana.

LIIVEVAIHTO MAITTAIN

Saksa, Ranska, Iso-Britannia, Italia ja Espanja ovat viisi suurinta kansallista markkina-aluetta. Niiden osuus Euroopan kokonaisliikevaihdosta on noin 72 prosenttia. Alankomaiden, Ruotsin ja Tanskan markkinoiden suhteellinen merkitys kertoo viime vuosien orgaanisesta kasvusta, joka johtuu pääasiassa ulkoistamisesta.

MARKKINAOSUUDET

Markkinaosuus määritellään yleisten siivouspalveluiden osuudeksi, josta on tehty alihankintasopimus siivousyritysten kanssa sen sijaan, että siivous hoidettaisiin yrityksen sisällä. Siivousurakoitsijoiden markkinaosuus on kasvanut viime vuosina jatkuvasti, noin 65 prosenttiin. Tämä luku paljastaa myös, että yritysten suoraan palkkaamien siivoojien osuus on noin 35 prosenttia siivousmarkkinoista.

YRITYSTEN MÄÄRÄ

Vuonna 2014 siivousyritysten kokonaismäärä oli 171 560. Tämä tarkoittaa pientä nousua vuodesta 2012 ja vahvistaa aiemmillä tarkastelujaksoilla rekisteröityjen yritysten fuusioitumisen.

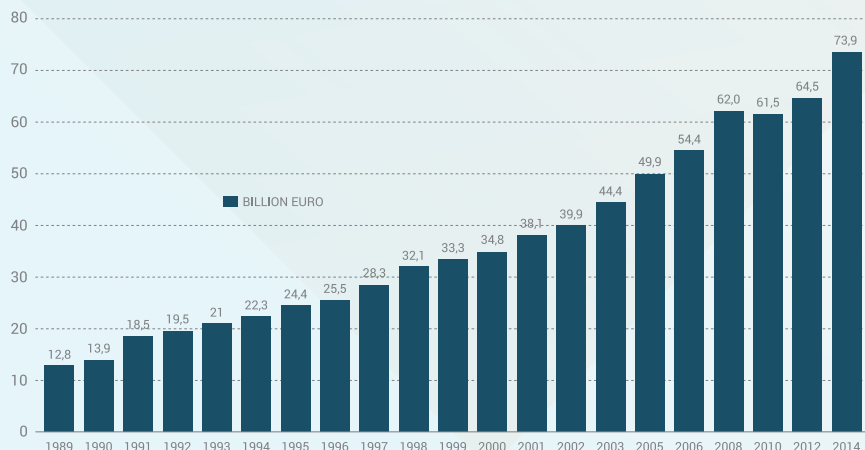
TYÖNTEKIJÖIDEN MÄÄRÄ

Vuonna 2014 siivousalalla työskenteli yli 3,39 miljoonaa ihmistä¹ eli 2 prosenttia enemmän kuin vuonna 2012. Koska siivous on työvoimavaltaista, alan liikevaihdon kasvu merkitsee selvästikin työntekijöiden määrän kasvua kaikkialla Euroopassa. Siivousalan työntekijöiden määrä on kasvanut keskimäärin 4,13 prosentilla vuodessa viimeisten 24 vuoden aikana.

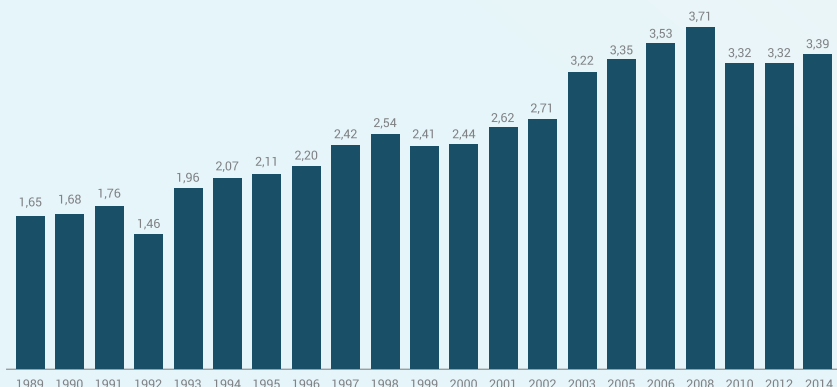
TYÖN ORGANISOINTI

Alalla yleisin työllistymismuoto on edelleenkin osa-aikatyö, jota tekee 66 prosenttia työvoimasta. Tämä osuus on alentunut kuitenkin hitaasti vuoden 2001 jälkeen, eli tarjolla on yhä enemmän kokoaikaisia työtilaisuuksia. Keskimääräinen työaika siivousalalla on 23 tuntia viikossa, mikä tarkoittaa hidasta kasvua 19 tunnista viikosta vuonna 2001. Lopuksi mainittakoon, että naisten osuus siivousalan kokonaistyövoimasta on 73 prosenttia.

Liikevaihto 1989–2014



Työvoiman kasvu (miljoonaa)



¹ Työvoimaluvut ilmaistaan "asukaskohtaisesti" eikä "täysiaikaisina työntekijöinä"

² Muu kuin kokoaikainen työ sen mukaan kuin laissa tai työehtosopimuksissa on määritelty

JOHDANTO

Tämä opaskirja on laadittu siivouspalveluiden ostajille niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla EU:ssa ja sen ulkopuolella. Sen tarkoituksena on auttaa heitä laadukkaan siivouspalvelun valinnassa. Johdannossa kerrotaan opaskirjan keskeisistä tavoitteista ja selvitetään, miksi kirja on päivitetty, samoin kuin siivouspalvelualan parhaan vastineen valitsemisen merkityksestä.



Termit ja määritelmät ovat asiakirjan lopussa.

KETKÄ OVAT TÄMÄN ASIAKIRJAN TYÖMARKKINAOSAPUOLET

Vuonna 1988 perustettu **EFCI**³ (Euroopan siivousteollisuusliitto) yhdistää siivousalaa edustavat kansalliset ammattijärjestöt. EFCI on Euroopan unionin toimielinten etuoikeutettu keskustelukumppani kaikissa alaan liittyvissä asioissa. Euroopan komission työmarkkinaosapuoleksi tunnustama EFCI edustaa työllisyysasioiden valiokunnassa työnantajien etuja työntekijäjärjestö UNI Europan suuntaan.

Ammattiliittojen eurooppalaisena keskusjärjestönä, joka edustaa seitsemää miljoonaa palvelualan työntekijää, **UNI Europa**⁴ puhuu Euroopan taloudellisen ja sosiaalisen selkärangan muodostavien alojen puolesta. UNI Europa, jonka pääkonttori on keskellä Brysseliä, edustaa taito- ja palvelualan 272:ta kansallista ammattiliittoa 50 maasta sekä ajaa siivousalan työntekijöiden oikeuksia kaikkialla Euroopassa.

TÄMÄN OPASKIRJAN TAVOITTEET

Tämän opaskirjan avulla EFCI ja UNI Europa haluavat auttaa siivouspalveluiden ostajia määrittämään selkeästi tarpeensa tilojensa ja siivoustehtäviensä erityispiirteiden mukaan.

Se kattaa kaikki siivouspalveluita koskevien tarjouskilpailuiden näkökulmat.

- Määrittellään ostajien ja heidän tilojensa tarpeet sekä laadukas palvelu heidän näkökulmastaan.
- Suunnitellaan hankintamenettely, joka heijastaa näitä laadun tekijöitä.
- Kilpailun kautta saatujen tarjousten vertailu tämän opaskirjan osana kehitetyllä käytännön työkalulla, joka auttaa arvioimaan eri tarjouksia alun perin asetettuihin laatu- ja hintakriteereihin.
- Tarjousten arviointi valittujen laatu- ja hintakriteereiden avulla sekä laadukkaimman tarjouksen valinta aina sopimuksen solmimiseen asti.

Tämän opaskirjan lopussa olevaan työkirjaan kuuluu käyttäjäystävällinen työkalu, joka auttaa ostajia määrittelemään siivouspalveluita koskevat tarpeensa.

Työkalu sisältää helppokäyttöiset puitteet kunkin ostajalle tärkeän kriteerin arvon/pisteiden määrittämiseksi.

Näiden puitteiden tarkoituksena on antaa ostajille mahdollisimman suuri vapaus määrittellä itsensä ja suoritettavien yksityisten siivouspalveluiden kannalta erityisen tärkeitä laatu- ja hintakriteereitä. Kun kullekin kriteerille on määritetty arvo, ostaja voi soveltaa työkalun avulla omia painotuksiaan. Näin ostaja voi tasapainottaa laatu- ja hintatekijät keskenään.

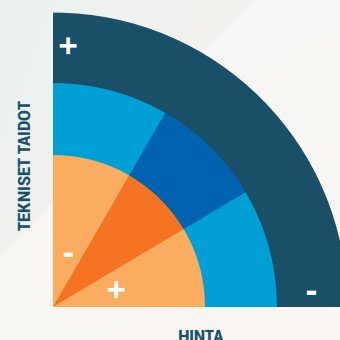
Yhteenvedona: tätä työkalua käyttämällä ostaja pystyy määrittämään, etsimään, tunnistamaan ja valitsemaan parhaan vastineen tarjoavat siivouspalveluyritykset, joille myönnetty urakka vastaa ostajan tietyille tarjouskilpailulle alun perin asettamia laatu- ja hintakriteereitä.

Tätä opaskirjaa voi siksikin käyttää alihankintasopimuksia solmivien toimihenkilöiden perustietona ja koulutusvälineenä, koska siinä määritetään tekniset ansiot ja laatu- ja hintakriteerit, joiden avulla he pystyvät tunnistamaan korkeaa palvelutasoa tarjoavat tuottajat.

Tämä opaskirja voi osoittautua myös hyödylliseksi viitteelliseksi välineeksi ostajille, jotka noudattavat muita tarjouskilpailuohjeita. Sen avulla he pystyvät vertaamaan arviointikriteereitään tässä opaskirjassa ehdotettuihin menetelmiin.



Tätä opaskirjaa voi käyttää myös työkaluna sen valvomiseksi, täyttävätkö alihankkijat velvoitteensa koko sopimuskauden ajan. Esimerkiksi Sen avulla ostaja voi tarkistaa, pitävätkö alihankkijat kiinni työhönnötoimenpiteitä, laadunvalvontaa ja koulutusta koskevista velvoitteistaan.



³ EFCI - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

OPASKIRJAN KÄYTTÖ

Tämä opaskirja on suunniteltu tarjoamaan vaihtoehtoja. Asiasta kiinnostuneiden ostajien ei tarvitse lukea koko asiakirjaa löytääkseen itselleen tärkeimmät kohdat. Kaikki luvut ovat toisistaan riippumattomia, ja niitä voidaan lukea erikseen kiinnostuksen mukaan. Sisällysluettelon avulla pääset suoraan sinulle tärkeimpiin osiin. Kunkin luvun alussa on lisäksi lyhyt yhteenveto, josta ostajat saavat käsityksen sisällöstä ja jonka avulla he pystyvät päättämään nopeasti, onko luku heille olennainen vai ei. Lisäksi käytämme koko asiakirjassa hyperlinkkejä, jotka ohjaavat sitä sähköisesti lukevat helposti opaskirjan käsitteisiin ja lukuihin.

MIKSI TÄMÄ OPASKIRJA ON PÄIVITETTY?

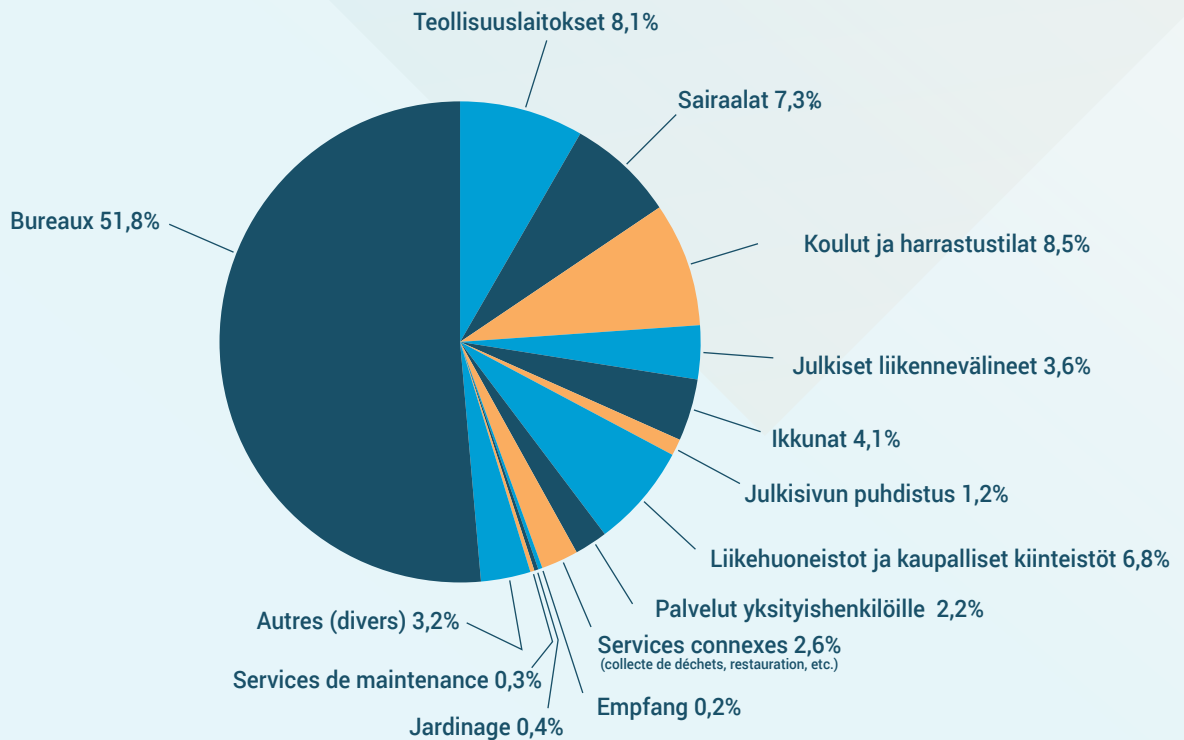
Tämän opaskirjan ensimmäinen versio julkaistiin vuonna 2005, ja opaskirja on päivitetty vuonna 2016 heijastamaan siivouspalvelualan kehityssuuntauksia, ostajien odotuksia ja muutoksia julkisia hankintoja koskevassa EU:n lainsäädännössä. Uuden version tavoitteena on myös hyödyntää kokemuksia, joita on saatu tämän opaskirjan käytöstä viimeisen vuosikymmenen aikana. Tähän opaskirjaan tehdyt tärkeimmät muutokset ovat:

SIIVOUSPALVELUIDEN ULKOISTAMISESTA ON TULLUT YLEINEN KÄYTÄNTÖ

Viimeisen vuosikymmenen aikana siivouspalveluiden ulkoistamisesta on tullut yleinen käytäntö. Tästä huolimatta ostajat – niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla – ovat edelleen vastuussa tilojensa puhtauden ja hygienian varmistamisesta. Ostajien tulee pystyä löytämään ulkopuolisia alihankkijoita, jotka toimittavat heille heidän omia ja heidän tiloissaan kävijöiden odotuksia vastaavia palveluita.

TOIMINNAN ERIKOISTUMINEN

Aikaisemmin siivouspalveluita hankittiin pääasiassa toimistotiloihin. Vaikka toimistosiivouksen osuus oli vuonna 2014 edelleen puolet alan liikevaihdosta, sen merkitys on vähenemässä. Vähitellen myös pitkälle erikoistuneet alat, kuten sairaalat, elintarvike- ja teknologiateollisuus, ovat alkaneet turvautua siivousyrityksiin. Vaikka toimistosiivous on yhä tärkein segmentti, sen merkitys on vähentynyt jatkuvasti viimeisten 20 vuoden aikana: 67,6 prosentista (vuonna 1995) 51,8 prosenttiin (vuonna 2014). Samaan aikaan erikoistuneet palvelut ovat kasvaneet viimeisten 20 vuoden aikana, 32,4 prosentista 48,2 prosenttiin.



SIIVOUSALAN KEHITYSSUUNTAUKSIA

Absoluuttisesti laskettuna siivousalaa hallitsevat edelleen erittäin pienet yritykset: noin 77 prosenttia niistä työllistää alle 10 henkilöä. Toisaalta vain 1,39 prosenttia yrityksistä työllistää yli 500 henkilöä, mutta ne tuottavat lähes puolet alan liikevaihdosta.

Siivousyritykset kehittyvät yhä enemmän kiinteistöpalveluyrityksiksi. Ostaja saattaa harkita yritystä, joka pystyy toimittamaan erilaisia palveluita ”yhden luokun periaatteella”.

Samassa hengessä monikansalliset yritykset pyrkivät hoitamaan siivouksen yhden ainoan yhteistyökumppanin kautta koko EU:ssa. Se voi olla joko yksittäinen siivousyritys tai siivousyritysten verkosto. Tämä sopii paremmin ostajille, joita kiinnostaa sama palvelutaso ja yhden ainoan sopimuksen neuvottelemisen koko EU:ssa.

ERILAISET SIIVOUSSOPIMUKSET

Kun useimmat sopimukset olivat aiemmin ”tehtäväperusteisia”, nykyään yhä useammin käytetään joustavampia ”tuloperusteisia” tai ”sekalaisia” sopimuksia. Siksi ostajien tulee laatia tarjouksensa hyvin erilaisella tavalla kuin ennen, käyttäen siivousyrityksiä mahdollisimman pitkälle yhteistyökumppaneinaan.

TEKNINEN KEHITYS JA TUOTTAVUUS

Alan tuottavuus on noussut uusien siivouslaitteiden ja palveluiden koordinoitua tultua saataville ja yritysten sijoitettua enemmän koulutukseen. Nykyään ostajat voivat myös valita yrityksiä, jotka käyttävät tehokkaita laitteita. Joissakin maissa siivoushenkilöstö käyttää esimerkiksi nettiyhteydellä varustettuja laitteita, jotka ilmoittavat suoraan koordinoitaville ajan, jonka tilojen jonkin osan siivoaminen on kestänyt.

LAINSÄÄDÄNNÖLLISET MUUTOKSET

Huhtikuusta 2016 alkaen EU:n jäsenvaltiot ovat soveltaneet EU:n tasolla vuonna 2014 hyväksytyjä julkisia hankintoja koskevia säädöksiä. On tärkeää huomata, että Euroopan komissio on myös kehittämässä monialaisia ohjeita hankintalainsäädännön täytäntöönpanoa varten. Viranomaisille on julkaistu esimerkiksi erityisohjeet nimeltään ”Buying social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement”, jossa yksilöidään tapoja ottaa sosiaaliset ja ympäristönäkökohdat huomioon siivouspalvelualalle erityisen tärkeissä hankinnoissa⁵.

PÄIVÄSIIVOUS

Viimeisten kymmenen vuoden aikana on edelleen yleistynyt siivous ”normaalina toimistoaikana”. EFCI ja UNI Europa painottavat päiväsaikaan⁶ tapahtuvaa siivousta koskevassa yhteisessä julistuksessaan päiväsiivouksen etuja asiakkaille, yrityksille ja työntekijöille sekä ilmaisevat tukensa kaikille päiväsiivousta lisääville aloitteille. Päiväsiivous tarjoaa merkittävästi enemmän tilaisuuksia kokopäivätyöhön ja parantaa siksi työn ammattimaisuutta (myös pääsyä ammatilliseen koulutukseen), työntekijöiden motivaatiota ja tunnistamista (siivoaminen ei ole enää nimetöntä), samoin kuin yksityis- ja työelämän välistä tasapainoa.

⁵ ”Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement – opaskirja, jossa yksilöidään tapoja ottaa sosiaaliset ja ympäristönäkökohdat huomioon hankinnoissa”, vuoden 2010 on tässä

⁶ Euroopan siivousalan neuvottelukomitea hyväksynyt maaliskuussa 2007

LUKU 1: MIKSI VALITA PARAS VASTINE?

Tämä luku toimii johdantona parhaaseen vastineeseen ja sen merkitykseen ostajan kannalta. Käsite ”paras vastine” pyrkii määrittämään järjestelmän, jonka mukaan palvelun laatuun liittyvät osatekijät asetetaan tärkeysjärjestykseen ja painotetaan hintaan nähden, jotta voitaisiin arvioida tarjous, joka sopii parhaiten ostajan erityistarpeisiin ja toiveisiin sekä edustaa kokonaistaloudellisesti edullisinta tarjousta. Tässä luvussa kerrotaan myös riskeistä ostajan kannalta, joka valitsee heikkolaatuisia siivouspalveluita tarjoavan yksityisen tuottajan, mikä yleensä tarkoittaa samaa kuin halvimman hinnan valitseminen.

Periaatteessa on selvää, miksi ostajat valitsisivat parhaat mahdolliset palvelut varmistaakseen tilojensa hygienian ja puhtauden.

Laadukkaiden ja ammattimaisten siivouspalveluiden avulla ostaja täyttää lakisääteisen veloitteensa taata tilojensa terveys, turvallisuus ja hygienia mutta pitää lisäksi tilansa tasolla, joka vähentää tilojen maalaamisen kaltaisia kunnossapitotarpeita.

Ne tuottavat lisäksi käyttäjille ja kävijöille laadukasta palvelua. Korkeatasoiset siivouspalvelut takaavat ostajalle myös tasokkaan esteettisen ympäristön, joka heijastaa ostajan omaa palvelutasoa.

Yhteistyö arvostettujen ammattimaisten siivouspalveluyritysten kanssa tukee yleisesti myös ostajan hyvää mainetta.

Tästä huolimatta kulujenhallinta, alan löyhä sääntely sekä tiedonpuute heikkolaatuisten palveluiden kielteisistä vaikutuksista johtavat hinnan sanelemaan päätöksiin.

Alimman tarjouksen valitseminen parhaan vastineen sijaan johtaa kahteen lopputulemaan: se **luo epäreilua kilpailua työnantajien välille** ja samalla heikentää siivoojien työoloja, koska alimman tarjouksen esittäneet eivät välttämättä noudata palkkamääräyksiä tai hoida sosiaaliturva- tai verovelvoitteitaan.

Tämän alan työvoimakustannukset ovat 85–90 prosenttia liikevaihdosta,

MITÄ ETUJA ON SIINÄ, ETTÄ SIIVOUSPALVELUT VALITAAN PARHAAN VASTINEEN PERUSTEELLA?

- Sopimuksen täytäntöönpano
- Tilojen puhtauden ja siisteyden takaaminen
- Lainsäädännön noudattaminen kokonaisuudessaan
- Tulevien kunnossapitotarpeiden vähentäminen
- Laadukkaiden palveluiden tuottaminen käyttäjille ja kävijöille
- Laaja valinnanvara ja yhtäläiset mahdollisuudet markkinoilla
- Myönteinen maine ostajille ja alalle

joten hinnanalennus kohdistaa helposti kovaa painetta työoloihin.

Tämä puolestaan **heikentää** usein **laatua**, sillä henkilöstöä ja siivousvälineitä vähennetään kustannussäästöjen vuoksi. Sillä saattaa olla laajempiakin vaikutuksia, kuten **epäeettiset tai laittomat käytännöt**.

Näissä puitteissa kannattaa huomata, että joissakin maissa asiakas saattaa olla osittain vastuussa siivousyrityksen käyttämistä laittomista käytännöistä.



Muistutamme siitä, että sosiaalisia ja työsuhteita määritteleviä työehtosopimuksia ja kansallista lainsäädäntöä tulee noudattaa ja kunnioittaa ja että ne tulee ottaa huomioon matalinta hyväksyttävää hintaa määriteltäessä.

MITKÄ RISKIT PIILEVÄT SIIHEN, ETTÄ SIIVOUSPALVELUT VALITAAN PÄÄASIASSA HINNAN PERUSTEELLA?

- Epäeettinen tai laitton kilpailu työnantajien välillä
- Työpaikkojen menetys
- Liian pieni palkka työntekijöille
- Sosiaalimaksujen ja verojen laiminlyönti
- Siivouksen laatuongelmat ja tiloissa näkyvät tulokset voivat aiheuttaa siivoojille mutta myös tiloissa kävijöille ja niiden käyttäjille työterveys- ja työturvallisuusongelmia
- Teknisiä ja henkilöstöresursseja parantavat investoinnit vähenevät
- Tilojen kunto heikkenee nopeammin
- Mielikuva ostajasta ja tämän omaisuudesta huononee
- Kielteinen maine ostajille ja alalle

LUKU 2: JULKISIA TARJOUSKILPAILUITA KOSKEVAN EUROOPAN UNIONIN LAINSÄÄDÄNNÖN JA TYÖMARKKINAOSAPUOLTEN SUOSITUSTEN YMMÄRTÄMINEN

Euroopan unioni on kehittänyt laajat lainsäädäntöpuitteet julkisia hankintoja varten. Tärkein lainsäädäntöväline on EU:n julkisten hankintojen direktiivi (2014/24/EU). Tässä luvussa kerrotaan EU:n tuoreimmista, julkisia hankintoja koskevista ohjeista ja menettelyistä, joilla on merkitystä siivousalalle. Tässä luvussa annamme myös suosituksia, mikä erottaa luvun selkeästi lakisäätteistä määräyksistä.

EU-LAINSÄÄDÄNNÖN KESKEISET KOHDAT

Huhtikuussa 2016 jäsenmaissa voimaan tullut julkisia hankintoja koskeva EU-direktiivi tarjoaa myönteiset lainsäädäntöpuitteet ja helpottaa laadukkaiden siivouspalveluiden valitsemista julkisissa tarjouskilpailuissa. Direktiivi on huomattavan kehittynyt aikaisempiin säädöksiin verrattuna, koska

- uusissa määräyksissä laatuun perustuva hyväksymisperuste pohjautuu periaatteeseen, jonka mukaan ”kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous” (67 artikla) määritellään painottamalla enemmän sosiaalisia näkökohtia, ympäristöasioita tai innovatiivisia ominaisuuksia ottaen kuitenkin huomioon hankittavan työn, tavaran tai palvelun hinnan tai elinkaaren
- yksittäisenä perusteena voidellaan käyttää matalinta hintaa, mutta direktiivin mukaan mielellään hinta-tehokkuusnäkökulmasta, ja myös elinkaarikustannusten kaltaisia menetelmiä käyttämällä (67 ja 68 artikla)
- mukaan on otettu erityismääräyksiä työehtosopimuksissa määritettyjen ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisten velvoitteiden noudattamisesta (18 artikla 2 alakohta)
- poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset tulee arvioida huolellisesti urakoita myönnettäessä, ja tarjoukset tulee hylätä, jos poikkeuksellisen alhainen hinta johtuu siitä, ettei työehtosopimuksia tai sosiaali- tai työlainsäädäntöä noudateta (69 artikla)
- urakoita myönnettäessä on mahdollisuus, että hinta on kiinteä tekijä, jonka jälkeen tarjoajat kilpailevat ainoastaan laatutekijöillä (68 artikla).

TYÖMARKKINAOSAPUOLTEN TÄRKEITÄ SUOSITUKSIA

Työmarkkinaosapuolet ovat tyytyväisiä julkisia hankintoja koskeviin uusiin määräyksiin, koska ne vievät oikeaan suuntaan kohti laadukkaiden siivouspalveluiden takaamista. Vaikka uudet määräykset velvoittavat hankintaviranomaisia, työmarkkinaosapuolet suosittelevat voimakkaasti, että myös yksityissektorin ostajat ottaisivat niistä vinkkejä ja käyttäisivät niitä tarjouskilpailuissaan.

Tärkeimmät suosituksemme ostajille:

1 Käytä lainsäädännön mukaista kokonaistaloudellisesti edullisen tarjouksen ja laadun kriteeriä äläkä eikä

hintaa tarjouksen pääkriteerinä. Meidän toimialallamme hinnan perusteella tehdyt hankinnat vaikuttavat usein merkittävästi siivoushenkilöstön työoloihin ja sosiaaliseen hyvinvointiin, ja ne voivat tarkoittaa, ettei heidän terveyttään ja turvallisuuttaan voida taata. Ne luovat lisäksi epäreilua kilpailua yritysten välille, jotka eivät tästä syystä pysty takaamaan palveluiden laatua.

2 Noudata työlainsäädäntöä ja yhteiskunnallisia normeja, sillä ne ovat tärkeitä työvoimavaltaisella alalla, kuten siivouspalveluissa.

3 Hylkää poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset, koska ne johtavat epäreiluun kilpailuun siivousyritysten välillä, työntekijöiden heikkoihin työoloihin ja mahdollisesti sosiaaliseen polkumyyntiin.

4 Vältä sähköisiä huutokauppoja siivouspalveluita hankkiessasi. Vaikka uudet määräykset sallivatkin niiden käytön, työmarkkinaosapuolet suosittelevat niiden välttämistä, koska ne on suunniteltu hintojen alentamiseksi eivätkä tue laadukkaiden siivouspalveluiden hankintaa.

5 Ihtoehtoisesti hankintasopimusta hyväksyttäessä hinta voi olla kiinteä tekijä, jonka jälkeen tarjoajat kilpailevat vain laatutekijöillä. Työmarkkinaosapuolet myöntävät, että tämä voisi olla yksi vaihtoehto, vaan ei yleinen tapa siivouspalveluiden hankinnassa.

6 Kansallisen lainsäädännön puitteissa voit turvautua hylkäämisperusteisiin, jotka mahdollistavat tarjouksien hylkäämisen sillä perusteella, että ne rikkovat sosiaali- tai työlainsäädäntöä.

YLEISET EHDOT



18 artiklan 2 alakohta edellyttää, että tarjoajat, esimerkiksi yritykset ja organisaatiot noudattavat sovellettavia ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisia velvoitteita, jotka on vahvistettu unionin oikeudessa, kansallisessa lainsäädännössä ja työehtosopimuksissa tai tietyissä kansainvälisissä ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisissa säännöksissä. Tämä on pakollinen vaatimus myös alihankinnoissa, joten alihankintapalveluiden tarjoajan tulee taata noudattavansa edellä mainittua lainsäädäntöä ja työehtosopimuksia (71 artikla).

Lainsäädäntö määrittelee säännöt julkisille hankinnoille Euroopan unionissa. Sääntöihin kuuluvat erilaiset menettelyt, hylkäämis-, valinta- ja hyväksymisperusteet, joita ostajien ("hankintaviranomaiset") tulee noudattaa.

EU:n julkisia hankintoja koskevia sääntöjä sovelletaan siivouspalveluihin, joiden ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa (alv) on yhtä suuri tai suurempi kuin :

- 134 000 € keskushallinnon viranomaisten solmimissa julkisissa tarjous- ja palvelusopimuksissa. Lain liitteessä I on määritelty keskusviranomaiset, joihin kuuluvat täytäntöönpanovaltaiset ministeriöt, valtionvirastot yms.
- 207 000 € alempien hallintotasojen, kuten kuntien, paikallisviranomaisten tai julkisoikeuden piiriin kuuluvien hankintaviranomaisten solmimissa julkisissa tavara- ja palvelusopimuksissa.
- Mikään ei estä kansallisia hallintoyksiköitä soveltamasta EU:n lainsäädäntöä pienempiin urakoihin eikä myöskään yksityisiä ostajia soveltamasta samaa sääntöä.

Julkisia hankintoja koskevan EU-lainsäädännön nojalla hankintaviranomaisten tulee laatia tekniset eritelmit palvelun, työn tai tavaroiden ominaisuuksille (42 artikla). Näiden teknisten eritelmien tulee liittyä urakan kohteeseen ja olla suhteellisia sen arvoon ja tavoitteisiin nähden. EU-direktiivin liitteessä VII mainitaan, että julkisia urakoita koskevien sopimusten tulee sisältää asiakirja, jossa määritellään tavaralta tai palvelulta vaadittavat ominaisuudet, kuten laatutaso, ympäristö- ja ilmastotehokkuuden taso. Lisäksi se voi sisältää viittauksen EU:n, kansainvälisiin tai kansallisiin standardeihin, jotka on hyväksynyt tunnustettu standardointilaitos. Tällä ehdolla on jälleen kerran tarkoitus varmistaa, että julkisissa hankinnoissa otetaan huomioon laatu- ja ympäristöasiat heti hankintamenettelyn alusta alkaen.

HYLKÄÄMISPERUSTEET

Nämä perusteet johtavat automaattiseen hylkäämiseen tarjousprosessista:

- Hylkäämisperusteita on kahdenlaisia:
- Pakolliset hylkäämisperusteet** (ks. sivu 14)
- Valinnaiset hylkäämisperusteet** (ks. sivu 14)

AUTOMAATTINEN HYLKÄÄ-MINEN TARJOUSPROSESSISTA

VALINTAPERUSTEET

Hakijoita voidaan pyytää toimittamaan seuraavat todisteet:

- Kelpoisuus harjoittaa ammattitoimintaa
- Taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne** (ks. sivu 15)
- Tekninen osaaminen ja ammattitaito** (ks. sivu 15)

TARJOUSKILPAILUUN KUTSUTTAVIEN YRITYSTEN LUONTEEN MÄÄRITTELY

HYVÄKSYMISPERUSTEET (ks. sivu 18)

Kun sopimus solmitaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjoajan kanssa, se arvioidaan seuraavin kriteerein:

- Hinta tai kustannus elinkaarikustannusten kannalta
- Paras hinta-laatusuhde, joka arvioidaan mm. laatuun, ympäristöön ja/tai sosiaalisiin näkökohtiin perustuvien kriteerein.

YRITYKSEN VALINTA PARHAAN VASTINEEN JA HINNAN VÄLISEN SUHTEEN PERUSTEELLA



Vaikka EU:n lainsäädäntöpuitteet eivät koske yksityisiä ostajia, EFCI ja UNI Europa kannustavat heitä ottamaan huomioon EU:n lainsäädännön sisältämät parhaat käytännöt ja laatustandardit sekä pitämään ne mielessä tarjousprosesseissaan.

HYLKÄÄMISPERUSTEET

Hylkäämisperusteissa määritetään yritykset, jotka hylätään automaattisesti tarjouskilpailusta. Perusteet määrittellään julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 57 artiklassa ja jaetaan pakollisiin ja valinnaisiin hylkäämisperusteisiin. Jäsenvaltiot voivat valita, mitä valinnaisten kriteereiden tekijöitä ne sisällyttävät lainsäädäntöönsä ja tarjouskilpailuihinsa. Alla on esimerkkejä molemmista luokista:

- **Pakolliset hylkäämisperusteet:** osallistuminen rikollisjärjestöön, lahjonta, petos, terroriteot tai terrorismirikokset, rahanpesu tai terrorismin rahoittaminen, lapsityövoiman käyttö tai muut ihmiskaupan muodot, vero- tai sosiaaliturvavelvoitteiden laiminlyönti.

- **Valinnaiset hylkäämisperusteet:** EU:n, kansainvälistä tai kansallista ympäristö-, sosiaali- ja työolainsäädäntöä ei noudateta, konkurssi tai maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettely, vakava ammatillinen rikkomus yms. Työmarkkinaosapuolena kannustamme näiden kriteereiden käyttämistä kaikissa valintaprosesseissa.



HYLKÄÄMISPERUSTEET

Mikäli hankintaviranomaisilla on todisteita siitä, että tarjoajat ovat sekaantuneet alla olevaan toimintaan, he hylkäävät nämä prosessista.

PAKOLLISET HYLKÄÄMISPERUSTEET

- Rikollisjärjestö
- Lahjonta, petos, terroriteot tai terrorismirikokset, rahanpesu tai terrorismin rahoittaminen, lapsityövoiman käyttö tai muut ihmiskaupan muodot
- Vero- tai sosiaaliturvavelvoitteiden laiminlyönti

VALINNAISET HYLKÄÄMISPERUSTEET

- EU:n, kansainvälistä ja kansallista ympäristö-, sosiaali- ja työolainsäädäntöä sekä työehtosopimuksia ei noudateta
- Konkurssi, maksukyvyttömyys tai selvitystila
- Vakava ammatillinen rikkomus, joka kyseenalaistaa rehellisyyden
- Muiden taloudellisten toimijoiden kanssa kilpailun vääristämiseksi tehdyt sopimukset
- Eturistiriidat
- Havaittu merkittäviä tai jatkuvia puutteita aikaisemman julkisen hankintaan liittyvän merkittävän vaatimuksen suorittamisessa
- Asiaton vaikuttaminen hankintaviranomaisten päätöksentekoprosessiin

AUTOMAATTINEN HYLKÄÄMINEN TARJOUSPROSESSISTA



Työmarkkinaosapuolet
voimakkaasti
hylkäämisperusteiden huomioon ottamista.

suosittelevat
valinnaisten

VALINTAPERUSTEET

Julkisia hankintoja koskevassa EU:n lainsäädännössä kuvaillaan tarjouskilpailuiden pääkriteereitä, jotka jaetaan kolmeen tiukasti määriteltyyn ja laajentamattomaan pääalueeseen:

- **Kelpoisuus harjoittaa ammattitoimintaa:** Tähän voi kuulua tarjoajille esitetty vaatimus ilmoittautua perustamisjäsenvaltiossa pidettävään ammatti- tai kaupparekisteriin, pitää hallussaan tiettyä lupaa tai kuulua tiettyyn järjestöön saadakseen tarjota perustamismaassaan kyseistä palvelua yms.
- **Taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne:** Ostajat voivat edellyttää tarjoajilta tiettyä vähimmäisliikevaihtoa vuodessa, myös sopimusalueella. Tarjoajat voivat lisäksi joutua toimittamaan tilinpäätöksensä tietoja, joista ilmenevät esimerkiksi varojen ja vastuiden väliset suhteet. Niiltä voidaan edellyttää myös asianmukaisen suuruista ammatillista vastuuvakuutusta.

- **Tekninen ja ammatillinen pätevyys:** Ostajat voivat asettaa vaatimuksia tekniselle ja ammatilliselle pätevyydelle varmistaakseen, että tarjoajilla on tarvittavat tekniset ja henkilöstöresurssit sekä kokemus hoitaa urakka asianmukaisen laadukkaasti. Kuten alla olevassa luvussa kuvaillaan, siivouspalveluiden osalta tämä tarkoittaa enimmäkseen henkilöstöä, työjohtoa ja välineitä.



VALINTAPERUSTEET

Hakijoita voidaan pyytää toimittamaan seuraavat tiedot:

KELPOISUUS HARJOITTA AMMATTITOIMINTAA

- Ilmoittautuminen perustamisjäsenvaltiossa pidettävään ammatti- tai kaupparekisteriin
- Tietyn järjestön lupa tai jäsenyys kyseisen palvelun tarjoamiseksi perustamismaassa

TALOUDELLINEN JA RAHOITUKSELLINEN TILANNE

- Todiste tietystä vähimmäisliikevaihdosta vuodessa, myös sopimusalueella. Se ei saa olla yli kaksi kertaa suurempi kuin urakan arvioitu arvo, paitsi asianmukaisesti perustelluissa tapauksissa, kuten työn, palveluiden tai tavaroiden luonteeseen liittyvät erityisriskit.
- Tilinpäätöstiedot, joista ilmenevät esimerkiksi varojen ja vastuiden väliset suhteet.

TEKNINEN JA AMMATILLINEN PÄTEVYYS

- Kokemuksen taso todistettuna sopivilla suosituksilla, jotka on saatu aiemmin tehdyistä urakoista. Ostaja voi olettaa, ettei taloudellisella toimijalla ole tarvittavaa ammatillista osaamista, mikäli hankintaviranomaiset ovat määrittäneet taloudellisella toimijalla olevan eturistiriitoja, jotka voisivat heikentää urakan täytöntöönpanoa.
- Sijoittelua tai asennusta edellyttävien tavaroiden, palveluiden tai työn hankintamenettelyissä taloudellisten toimijoiden ammatillinen pätevyys palvelun tai asennuksen tai työn tuottamiseksi voidaan arvioida heidän taitojensa, tehokkuutensa, kokemuksensa ja luotettavuutensa perusteella.
- Riittävä kokemustaso, joka voidaan osoittaa aiemmin toteutetuista urakoista saaduilla soveltuvilla suosituksilla (esimerkiksi luettelo viimeisten viiden vuoden aikana tehdyistä töistä ja sen ohessa todistuksia, joista käyvät ilmi tärkeimpien töiden tyydyttävä toteutus ja tulokset).
- Tarjoajan tai urakoitsijan tai yrityksen projektijohdon koulutukseen liittyvä ja ammatillinen pätevyys, ellei näitä arvioida hyväksymisperusteena.
- Sijoittelua tai asennusta edellyttävien tavaroiden, palveluiden tai työn hankintamenettelyissä tarjoajien ammatillinen pätevyys palvelun tai asennuksen tai työn tuottamiseksi voidaan arvioida heidän taitojensa, tehokkuutensa, kokemuksensa ja luotettavuutensa perusteella.

TARJOUSTEN HYVÄKSYMISPERUSTEET

EU:n lainsäädäntö edellyttää, että viranomaiset (määritelty 67 artiklassa) perustavat julkisten sopimusten solmimisen **kokonaistaloudellisesti edullisimpaan tarjoukseen**. Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous tunnustetaan seuraavien perusteiden:

- Hinta tai kustannus 68 artiklassa määriteltyjen elinkaarikustannusten kaltaisen kustannustehokkuuden perusteella. **Työmarkkinaosapuolina suosittelemme, ettei tämä olisi ainoa kriteeri ja että laatukriteereitä pidettäisiin erittäin tärkeinä ja ne otettaisiin huomioon tarjouksia hyväksyettäessä.**
- Suosittelemmekin parasta hinta-laatusuhdetta, joka arvioidaan mm. laatuun, ympäristöön ja/tai sosiaalisiin näkökulmiin perustuvien kriteerien. Tällaisiin kriteereihin voivat kuulua muun muassa laatu, mukaan lukien tekniset ansiot., sekä urakan suorittamiseen nimetyt henkilöstön pätevyys ja kokemus, sillä henkilöstön laadulla voi olla suuri vaikutus urakan suoritustasoon, Kustannustekijä voi ilmetä myös kiinteänä hintana, jonka jälkeen tarjoajat kilpailevat vain laatukriteerein.
- Joka tapauksessa hyväksymiskriteerin tulee aina liittyä urakan kohteeseen. Sen tulee toisin sanoen liittyä kyseiseen urakkaan ja toivottuun työsuoritukseen. Se ei saa sisältää tekijöitä, jotka eivät liity urakkaan tai esimerkiksi konserninlaajuisiin periaatteisiin

Julkisia hankintoja koskevat EU:n säännöt tarjoavat myös opastusta menettelyihin, kun kyseessä ovat 69 artiklassa tarkoitetut poikkeuksellisen matalat tarjoukset.



Elinkaarikustannuksista kerrotaan luvun 3 hinta- ja kustannuslaskelmissa.

Mikäli kilpailuun jätetään poikkeuksellisen matala tarjous, ostajan tulee pyytää tarjoajaa antamaan selvitys tarjouksessa ehdotetusta hinnasta tai kustannuksista.

Vaadittavat selvitykset voivat liittyä varsinkin 18 artiklan 2 alakohdassa mainittujen veloitteiden, esimerkiksi sosiaali- ja työlänsäädännön sekä työehtosopimusten, noudattamiseen. Tarjous, joka on poikkeuksellisen matala siksi, ettei tällaisia määräyksiä ole noudatettu, tulee hylätä.

Lopuksi, jotta laatu- ja ympäristökohtaiset voitaisiin ottaa huomioon urakoiden myöntämisessä julkisissa hankinnoissa, EU-lainsäädännön mukaan ostajat voivat esittää urakan täytäntöönpanoon liittyviä erityisehtoja, mikäli ne liittyvät hankinnan kohteeseen (70 artikla). Näissä ehdoissa voi olla taloudellisia, sosiaalisia, innovaatioihin, ympäristöön tai työllisyyteen liittyviä näkökohtia.



HYVÄKSYMIS-PERUSTEET

Sopimus solmitaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjoajan kanssa seuraavien menetelmien perusteella:

- Hinta tai kustannus (esimerkiksi elinkaarikustannusten kannalta)
 - Paras hinta-laatusuhde, joka arvioidaan mm. laatuun, ympäristöön ja/tai sosiaalisiin näkökohtiin perustuvien kriteerien. Näihin voivat kuulua
 - laatu, mukaan lukien tekniset ansiot
 - urakan täytäntöönpanoon nimetyt henkilöstön pätevyys ja kokemus
- Kustannustekijä voi ilmetä myös kiinteänä hintana, jonka jälkeen tarjoajat kilpailevat vain laatukriteerein. Arviointi voidaan jakaa esimerkiksi seuraaviin laatukriteereihin:

PROJEKTIJOHTO/TOIMINNOT

- Projektipäällikön/projektijohdon rakenne, organisaatio, tehtäväkohtainen osaaminen
- Urakasta vastaavan suorittavan ja päällikötason taidot ja kokemus
- Saavutettavuus, vastausaika, korjaavien toimenpiteiden nopeus
- Työvuorolistojen laadintamenetelmät, siivouspalvelun aloittaminen, toimitusehdot, varakapasiteetti, yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt
- Raportointi, kohteeseen ja asiakkaaseen liittyvä viestintä, vastaaminen erityisvaatimuksiin
- Laatutakuu, valvonnan tiheys, laadun dokumentointi, laadunkehitysjärjestelmä, kuinka ja kuinka usein yritys arvioi urakan toteutusta
- Muut kriteerit

URAKAN VÄLINEISTÖ

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

YRITYKSEN VALINTA PARHAAN LAATU-
HINTASUHTEN PERUSTEELLA

LUKU 3: PARHAAN VASTINEEN SAAVUTTAMINEN SIIVOUSPALVELUISSA

Siivouspalveluiden laatu riippuu pääasiassa kolmesta tekijästä: henkilöstö, työnjohto ja välineet. Seuraavassa luvussa pyritään auttamaan ostajia tunnistamaan asianmukaiset siivouspalveluiden laatuksiteerit siivousyritysten valinta- ja sopimusprosessissa. Siksi siinä kuvaillaan kaikkia osatekijöitä, jotka kuuluvat kuhunkin keskeiseen näkökulmaan. Ostajat, jotka pyrkivät soveltamaan jotakin (tai vaikka kaikkia) jäljempänä määritetyistä laatuksiteereistä, neuvotaan korostamaan niitä hankintailmoitustensa yleisissä valinta- ja hyväksymisperusteissa.

JOHDANTO

Edellä kuvaillut perusteet auttavat soveltamaan lainsäädännön määritelmiä ”taloudellisesti edullisinta tarjousta” koskevista perusteista siivouspalveluiden erityistarpeisiin.

Varsinkin tutkimuksissa ja empiirisissä havainnoissa on tunnistettu seuraavat keskeiset näkökohdat laadukkaiden siivouspalveluiden hankkimiseksi:

- **Sujuvan tarjousmenettelyn soveltaminen:** Sujuvan tarjousmenettelyn avulla ostajat pystyvät ensin arvioimaan ensisijaiset tavoitteensa ja valitsemaan sen jälkeen tarjoajan, joka kilpailukykyisen hinnan ohella osoittaa myös taitoa ja kykyä tarjota kokonaisedullisilla kriteereillä heidän tarpeitaan vastaavan palvelun (lisätietoja on kohdassa 3.2 ”Sujuvan tarjousmenettelyn järjestäminen”).
- **Todellisten kustannusten ymmärtäminen:** Kustannusten laskeminen erilaisin kriteerein, jotka liittyvät tilojen tarpeisiin, voi johtaa järkevämpiin valintoihin (lisätietoja on kohdassa 3.3. ”Hinta ja kustannuslaskelmat”).
- **Siivoushenkilöstö:** Suorittavan tason siivoojien kyvyt, taidot ja motivaatio ovat erittäin tärkeitä, koska ne vaikuttavat päivittäiseen työsuoritukseen. Siksi työympäristön ja työhönottokäytäntöjen tulee tukea työmotivaatiota (lisätietoja on kohdassa 3.4. ”Siivoushenkilöstö”).
- **Projektijohto ja toiminnan suunnittelu:** Projektijohdon toiminnan suunnittelu ja täytäntöönpano takaavat, että palvelu tuotetaan mahdollisimman korkeita laatuksiteerejä noudattaen ja että puutteet estetään (lisätietoja kohdassa 3.5 ”Projektijohto ja toiminnan suunnittelu”).
- **Urakan välineistö:** Tämä sisältää tarjoajan käyttämät välineet ja tuotteet sekä sen henkilöstölleen tarjoaman koulutuksen välineistön oikeaoppiseen käyttöön (lisätietoja on kohdassa 3.6. ”Urakan välineistö”).



SUJUVAN TARJOUSKILPAILUN JÄRJESTÄMINEN

ODOTUSTEN MÄÄRITTELY

Tässä luvussa määritellään työmarkkinaosapuolten näkemykset siitä, miten ammattimaisissa siivouspalveluissa saavutetaan kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous.

Ensimmäiseksi on tärkeää määritellä selkeästi ostajan tarpeet, sillä vain omien odotustensa arvioinnin jälkeen ostaja pystyy järjestämään tarjouskilpailun, jolla on tarkasti määritellyt, mitattavissa olevat, saavutettavissa olevat, realistiset ja aikataulutetut tavoitteet (SMART).

Tilojen ominaispiirteet määrittelevät merkittävässä määrin siivousvaatimuksia. Ostajien tulee esimerkiksi ottaa huomioon tilojen pinta-ala (m²), rakennusten korkeus, pintamateriaalit, pintoja peittävät materiaalit (kuten matot) ja rakennuksen monimuotoisuus. Nämä määrittelevät siivouksessa käytettävät välineet ja materiaalit sekä siivoushenkilöstön määrän.

Tilojen käyttö on lisäksi olennainen tekijä kokonaistaloudellista edullisuutta toteuttavissa kriteereissä. Ostajien tulee ottaa huomioon:



On tärkeää pitää siivousyrityksiä tässä prosessissa kumppaneina ja käyttää niiden asiantuntemusta tarpeiden määrittelyssä.

- **Siivouspalveluita hankkivan organisaation luonne:** Mikäli rakennus on pitkälle erikoistunut, kuten sairaala tai luottamuksellisia tietoja säilyttävä organisaatio, siivoushenkilöstö tulee kouluttaa noudattamaan tiukkoja menettelyitä sen siivouksessa.
- **Rakennuksen käyttäjätyypit:** Nämä puolestaan määrittelevät siivoustarpeet, esimerkiksi lentokentän tai sairaalan tarpeet voivat olla vaativampia kuin toimistorakennuksen tai hotellin. Erytishuomiota tulee kiinnittää heikossa asemassa oleviin käyttäjiin, kuten lapsiin ja vanhuksiin, joiden suojele voi olla lakisääteisesti ostajan vastuulla.
- **Rakennuksen tuottamat saasteet:** Ostaja voi myös arvioida saasteen luonteen (kertaluonteinen/säännöllinen, voimakas/vähäinen). Esimerkiksi teolliset tilat voivat edellyttää tarkempaa ja säännöllisempää siivousta kuin toimistot.
- **Siivoustiheys:** Ostajan tulee miettiä, montako kertaa viikossa tai kuukaudessa rakennus voidaan siivota vaikuttamatta sen käytettävyyteen. Kannattaa myös arvioida, onko rakennus mahdollista siivota sen ollessa käytössä (päiväsiivous). Tätä pidetään hyvin myönteisenä siivoojien ja tilojen käyttäjien yhteistoiminnalle, mutta se ei ole aina mahdollista laboratorioiden kaltaisissa tiloissa.
- **Ympäristöasiat:** Koska huoli erilaisten siivousmenetelmien ympäristövaikutuksista on lisääntynyt, jotkut ostajat haluavat ehkä ottaa tämän tekijän huomioon hyväksyessään tarjouksia.



YMPÄRISTÖASIAT

Jotta siivouksen ympäristövaikutukset otettaisiin huomioon, tarjouskilpailussa voidaan pyytää siivousyrityksiä sisällyttämään tarjoukseensa seuraavat asiat:

- Niiden käyttämien siivoustuotteiden tyypit ja ilmastovaikutukset, myös se, käyttävätkö ne ympäristöystävällisiä tuotteita
- Energiapihien laitteiden käyttö
- Päiväsiivousta koskevat periaatteet, jotta siivoojat työskentelisivät toimistoaikoina sen sijaan, että valoja tarvitsee pitää päällä ilta-aikaan ja asiakkaan tilojen aukioloaikojen ulkopuolella horaires
- **Lisäpalvelut:** Kannattaa miettiä, edellyttääkö tilojen käyttö myös muita ulkoistettuja palveluita, kuten ruoka-, turvallisuustai vastaanottopalveluita. Tässä tapauksessa ostaja voi valita "yhden luukun" tarjoavan urakoitsijan.
- **Urakan jakaminen osiin:** Suurista tai monimuotoisista rakennuksista vastaavat ostajat harkitsevat usein, olisiko järkevää jakaa urakka osiin vai myöntää se kokonaisuutena. Urakoitsijoiden kannattaa harkita näiden kahden vaihtoehdon etuja ja haittoja. EU-lainsäädännössä sovelletaan "jaa tai selitä-periaatetta", joka tarkoittaa, että hankintaviranomaiset voivat päättää myöntää urakan erillisinä osina ja kertoa perustelut sille, että ne päättävät myöntää urakan kokonaisuutena.
- Lopuksi, ostajan tulee ottaa huomioon **omat laatustandardinsa ja arvonsa**. On erityisen tärkeää pystyä tiedottamaan tarjoajille mahdollisista laatustandardeista, työhönottoperiaateista tai yhteiskuntavastuuohjelmista, joita tarjoajan tulee noudattaa tai ainakin kunnioittaa.

Kun näihin kysymyksiin on vastattu, ostaja kykenee tarkentamaan vaatimukset tarjoajille esittämässään ehdotuspyynnössä.

KYSELY OSTAJILLE HEIDÄN SIIVOUSTARPEIDENSA MÄÄRITTÄMISEKSI

Edellyttääkö rakennuksen siivous erityishuomiota?	
Ketkä ovat rakennuksen pääkäyttäjät?	
Edellyttävätkö tietyt haavoittuvassa asemassa olevat käyttäjät erityishuomiota?	
Miten usein rakennuksesta pääsee saasteita?	
Miten usein ja missä määrin rakennus on mahdollista siivota?	
Onko siivous mahdollista päiväsaikaan?	
Tarvitaanko siivouksen ohella lisäpalveluita, esimerkiksi ruokapalveluita?	
Mitkä laatustandardeistamme ja arvoistamme voivat heijastua siivouspalveluihin?	



Suosittellemme tiimiä, joka arvioi tarjoukset, pysyy koossa koko hankintaprosessin ajan. Kunkin tiimin jäsenen tehtävä tulee ilmoittaa selkeästi. Tähän kannattaa sisällyttää tarjouksen kannalta olennaiset kokemustyytit. Ostajan tulee tiedottaa tiimissä tapahtuvista muutoksista tarjoajille.

SUJUVAN HANKINTAPROSESSIN JÄRJESTÄMINEN

Urakka maksaa sekä ostajalle että tarjoajille. Siksi onkin tärkeää määritellä sujuva hankintaprosessi parhaan vastineen varmistamiseksi siivouspalvelussa.

Ostajien tulee luottaa siivousyrityksen asiantuntemukseen tuottaa hyvä tarjous, arvioida, hyväksyä ja seurata urakkaa – tai luottaa ulkopuolisiin konsultteihin. Siivousyrityksen asiantuntemusta voivat täydentää tarjouskonsultit.

Ostaja voi tehdä markkinakartoituksen selvittääkseen, minkälaiset yritykset voisivat tuottaa halutut palvelut. **Markkinakartoitukseen** voi liittyä yrityksissä käynti hyvän käsityksen saamiseksi yrityksen toimintakulttuurista, urakoitsijoiden kutsuminen neuvotteluun tai tiedotustilaisuuden järjestäminen.

Kaikkien mahdollisten tietojen keruun jälkeen ostajan tulee laatia kustakin tarjouskilpailusta yhtenäinen ja ainutkertainen asiakirja, joka liittyy urakan erityiseen tarkoitukseen ja tavoitteeseen. Siinä tulee mainita kaikki olennaiset valintaperusteet.



On tärkeää muistaa, että ostajat ovat aina vastuussa tilojensa hygienian ja puhtaudesta. Kannattaa myös muistaa, että joissakin maissa asiakas voi joutua jakamaan vastuun siivousyrityksen laittomista käytännöistä. Suosittelemme vahvasti, että ostajat tarkistavat, päteekö tämä heidän maassaan.

Ostajan tulisi **sisällyttää tarjousasiakirjoihinsa useita tärkeitä elementtejä** varmistaakseen, että tarjoajat pystyvät laatimaan täsmällisiä ja tarkoituksenmukaisia tarjouksia. On tärkeää muistaa, että siivousyritys on tärkeä kumppani, joka tulee tekemään työtä samoista lähtökohdista kuin ostaja

- Kun tilojen luonne ja tarpeet on määritelty, on tärkeää sisällyttää

ne yksityiskohtaisesti tarjousasiakirjoihin, jotta tarjoajat pystyisivät arvioimaan tarvittavien palveluiden laajuuden.

- Tärkeintä on päättää, **minkälaista sopimusta** tilanne edellyttää. Hankintailmoituksessa tulee siksi määritellä, haluaako ostaja mieluummin tehtävälähtöisen, tuloslähtöisen vai sekamuotoisen sopimuksen, sekä edellä olevien kriteereiden mukaan tarvittava vähimmäistuntimäärä.
- **Sopimuksen suunniteltu voimassaoloaika:** Hankinta-asiakirjassa tulee määritellä, miten pitkän aikaa tarjoajia pyydetään toimittamaan palvelua.
- Hankintailmoituksessa tulee ilmoittaa **selkeät laatuvaatimukset**. Niihin kuuluvat ostajan toiveet kolmesta alla kuvatusista seikasta (henkilöstö, johto ja välineistö).
- Ostajan tulee kysyä tarjoajilta, **miten ne aikovat toteuttaa** nämä vaatimukset, jotta laatulähtöiset tarjoajat voisivat laatia täsmällisen tarjouksen.
- Ostaja voi sisällyttää tarjouspyyntöönsä **esimerkkejä**, joista niillä on jo kokemusta tai jotka voivat olla mahdollisia. Näin korkeatasoisilla yrityksillä on mahdollisuus esitellä ammattitaitoaan ja ostaja saa erityistilanteeseensa sovitettuja tarjouksia.
- Ostaja voi myös päättää testata yhden tai useamman tarjoajan palvelua. Näin tarjoajat voivat esitellä käytännössä, miten ne aikovat tuottaa palvelun.

Hankintailmoituksessa tulee kertoa täsmällisesti, miten ostaja haluaa urakan hoidettavan.

- **Urakan muuttaminen:** Ostajan tulee sisällyttää eritelmiinsä, miten urakkaan voidaan tehdä muutoksia (päivämäärä, henkilöstösiirrot, materiaalien ja resurssien hankinta).
- **Sopimuksen alkamisaika:** Ostaja voi vaatia täydellistä ja täsmällistä toimintasuunnitelmaa siitä, miten työ aiotaan käynnistää. Sen aiheita voivat olla henkilöstön hankinta ja työntekijöiden ohjeistus tästä uudesta tehtävästä, uusien työntekijöiden perehdyttäminen, palvelevat puhelimet, ostajien koulutus, materiaalit yms.
- **Tarjoajan projektijohto:** Ostaja voi pyytää tarjoajaa ilmoittamaan, miten se aikoo hallinnoida urakkaa. Tämä onnistuu täsmällisillä kysymyksillä, esimerkiksi: "Mihin toimenpiteisiin ryhdytään urakan täytäntöönpanossa, ellei tarjoaja noudata sopimusehtoja?"
- **Ostajan projektijohto:** Ostajan tulee ilmoittaa tarjoajalle, miten urakkaa hallinnoidaan sen organisaatiossa (yhteyshenkilöt, tarkistuspiisteet yms.).
- **Urakan siirtäminen toiselle yritykselle:** Tarjouskilpailussa tulee määrittellä, miten tarjoaja hoitaa urakan mahdollisen siirron toiselle yritykselle sosiaalisten kysymysten kunnioittamisen tai siivoushenkilöstön palkkaamisen kannalta. Joka tapauksessa julkisessa hankintamenettelyssä tulee kunnioittaa kansallista lainsäädäntöä, jolla pannaan täytäntöön yritysdirektiivi 2001/23/EY.



Siivousyritys voi olla hyödyllinen kumppani tehokkaiden tarjousasiakirjojen laadinnassa, sillä se voi jakaa asiantuntemustaan siivoustoiminnan eri näkökohdista.



Arviointiohjeiden vaiheessa 5 on täydellinen esimerkki tarjousasiakirjasta.

KOKONAISKUSTANNUSTEN LASKEMINEN

Avant l'utilisation (coût d'acquisition) :

Ennen käyttöönottoa (hankintahinta):

1. Urakoitsijan vaihtamisesta koituvat kustannukset
2. Tarjouskilpailun käynnistyskulut

Juoksevat toimintakulut:

1. Työvoimakulut, jotka useimmin määrittää työehtosopimus tuntimäärän, työterveys- ja työturvallisuusmääräysten, sosiaaliturvamaksujen, verotuksen ja valvontakulujen osalta.
2. Energiankulutus
3. Puhdistusaineiden kuluminen ja käyttäjän saniteettituotteiden hankinta
4. Hävittämiskulut

Käytön jälkeen:

1. Sopimuksen irtisanomiskulut
2. Urakoitsijan vaihtamisesta koituvat kustannukset

HINTA- JA KUSTANNUSLASKELMAT

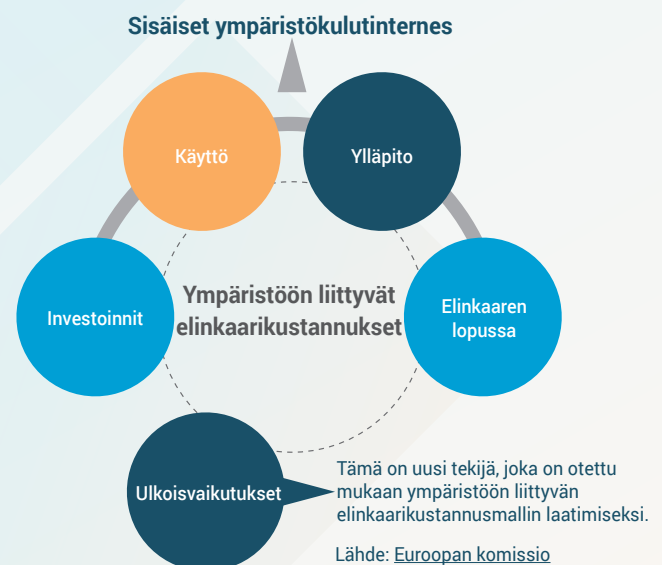
Julkisia hankintoja koskeissa EU:n hankintamääräyksissä (67 artikla) ei enää sallita halvimman hinnan käyttämistä itsenäisenä hyväksymisperusteena. Taloudellisesti edullisin tarjous on nykyään sääntö julkisten hankintasopimusten hyväksymisessä⁷ (67 artikla). Suosittelemme tämän lähestymistavan käyttämistä myös yksityisissä tarjouskilpailuissa.

Tarjousten hyväksyminen hinnan perusteella: Tarjoukset arvioidaan ainoastaan kokonaishinnan perusteella, mukaan lukien tuntipalkat ja yksikköhinnat. Tämä ei ole enää mahdollista, sillä uuden direktiivin nojalla ostajien tulee käyttää elinkaarikustannuskriteereitä (68 artikla). Elinkaarikustannukset ovat työkalu tavarain, palvelun tai työn kustannusten laskemiseen koko elinkaaren ajalta.

EU-direktiivissä se tarkoittaa, että kustannukset voidaan laskea tavaroiden, palveluiden tai töiden koko elinkaaren ajalta, ei pelkästään ostohinnan perusteella (68 artikla). Tarjousten arviointiperusteena ovat kustannukset ennen käyttöä, sen aikana ja jälkeen.

Suurin ero kokonaiskustannusten ja elinkaarikustannusten välillä on se, että jälkimmäiseen voidaan sisällyttää myös ulkoisia, esimerkiksi ympäristöön liittyviä seikkoja, kuten ympäristöystävällisten siivoustuotteiden valinta, tulevien kunnossapitokulujen alentaminen ja/tai poikkeuksellisen siistien tilojen kohentama mielikuva ostajasta.

Tarjousten hyväksyminen kokonaiskustannusten perusteella: Tässä mallissa tarjoajat arvioidaan käyttöaikana syntyneiden kokonaiskustannusten perusteella, mukaan lukien hankintakulut ja palveluiden käyttöön liittyvät kulut. Tämä sisältää omakustannushinnan, juoksevat ja käyttökulut, energiankulutuksen ja hävittämiskulut.



Arviointiohjeiden vaihe 2.4 auttaa löytämään tarjouksessa oikean tasapainon hinnan ja teknisten ansioiden välillä.

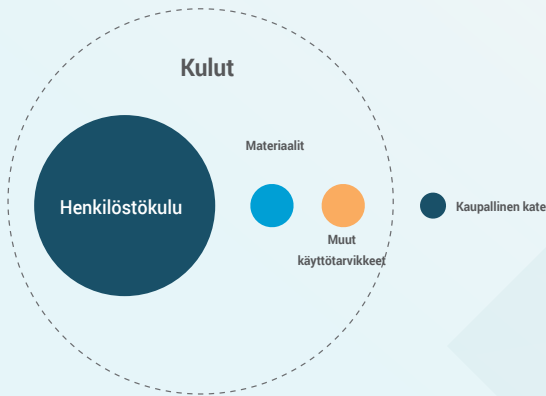
⁷ Nämä ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 67 artiklan hyväksymisperusteet.

SIIVOUSHENKILÖSTÖ

Tässä luvussa analysoidaan lukuisia kriteereitä, jotka auttavat ostajia arvioimaan, vastaako urakoitsijan henkilöstö heidän odotuksiaan. Näitä käytetään myöhemmin arviointitaulukoissa.

Siivoustyöntekijät ovat tärkeä tekijä palvelun laadussa ostajan odottamien palveluiden suorittajana. Heidän huolellisuutensa, motivaationsa, taitonsa ja kokemuksensa mukana palvelun jokapäiväinen täytäntöönpano joko onnistuu tai epäonnistuu.

Siksi sekä ostajilla että tarjoajilla tulee olla vastuullinen henkilöstöpolitiikka. Tarjoajat voivat kuvailla tarjousasiakirjoissa tätä politiikkaa yhden tai useamman tapaustutkimuksen⁸ ja/tai tulosindikaattorien (KPI) avulla periaatteidensa tueksi. Laadukkaiden palveluiden saamiseksi ostajat voivat asettaa urakoitsijalle myös tätä koskevia vaatimuksia (esimerkiksi vastuu maksuista ja sosiaaliturvamaksuista, henkilöstön koulutus, palvelun jatkuvuus, sovellettava lainsäädäntö ja työehtosopimukset).



SIIVOUSHENKILÖSTÖN KOKEMUS JA TAIDOT

Siivouspalveluiden luottaminen kokeneen henkilöstön käsiin on tärkeää kaikille ostajille ja varsinkin pitkälle erikoistuneista tiloista vastaaville.

Ostajan kannattaa hakea kahdenlaista kokemusta: **kokemus siivosalalta ja olennainen kokemus tehtävästä**, johon urakoitsija halutaan palkata⁹.

Sen varmistamiseksi, että tilojen siivoukseen nimetty henkilöstö soveltuu työhön, ostajat voivat harkita seuraavia hankintailmoitusta laatiessaan¹⁰:

- Henkilöstöstä on saatavilla tietoja. Tämä voidaan toteuttaa pyytämällä lupaa saada tietoja työntekijöiden koulutuksesta, jotta voidaan arvioida sekä henkilöstön yleinen siivouskokemus että tehtäväkohtainen kokemus. Ostaja voi näin löytää laadukasta palvelua tuottavan yrityksen noudattaen samalla tietysti työlänsäädäntöä.
- Nämä ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintaperusteet
- Vaativien ympäristöjen osalta (kuten sairaalat) ostajaorganisaatio

⁸ Nämä ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintaperusteet.

⁹ Nämä molemmat kriteerit ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintakriteereitä.

¹⁰ Nämä kriteerit ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintaperusteita.

¹¹ Näitä kriteereitä voidaan käyttää valintaperusteina julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan nojalla.

voi vaatia todisteita siitä, että työhön määrättyllä henkilöstöllä on kokemusta samanlaisista tai vastaavista työympäristöistä ja että henkilöstö on saanut asiaankuuluvaa ja (mahdollisuuksien mukaan) hyväksytyä koulutusta.

- Tarjoajat pystyvät osoittamaan soveltuvan henkilöstön työhönottomenetelmän ja tarjoamaan työntekijöille riittävää koulutusta, mikäli henkilöstö vaihtuu tai ostaja pyytää lisähenkilöstöä.
- **Henkilöstön vaihtuvuudesta** on saatavilla tietoa, sillä se voi kertoa tarjoajan vakaudesta ja työympäristön laadusta. Näin ostaja pystyy arvioimaan, pysyykö kokenut henkilöstö enimmäkseen tarjoajan palveluksessa sopimuksen voimassaoloajan.

TAIDOT JA OSAAMINEN: SIIVOUSHENKILÖSTÖN KOULUTUS

Koulutus tukee siivoushenkilöstön tehokkuutta ja suorituskykyä. Pitkälle erikoistuneet tilat voivat lisäksi edellyttää koulutettua henkilöstöä. Laadukkaan palvelun valitsemiseksi ostajat voivat käydä läpi seuraavat vaiheet kyetäkseen arvioimaan, onko nimetyllä henkilöstöllä heidän edellyttämänsä koulutus¹¹:

- Ostajan kannattaa pyytää tietoja tarjoajien henkilöstölleen antamasta **peruskoulutuksesta** (sisäistä tai ulkoista). Näin ostaja pystyy valitsemaan yrityksen, jonka koulutuskulttuuri houkuttelee työntekijöitä ja saa heidät pysymään työssä varmistamalla, että heidän taitojaan ja pätevyyttään päivitetään.
- Mainitse ehdotuspyynnöissä erityisesti kaikki **lisäkoulutus**, jota tiloista vastaavalta henkilöstöltä edellytetään. Tähän voi kuulua **teknisen ja tehtäväkohtaisen koulutuksen** lisäksi opetusta ergonomiasta, työterveys- ja työturvallisuusmääräyksistä tai maassa puhutusta kielestä.
- Pyydä todisteita siitä, että nykyiset ja uudet työntekijät saavat **jatkuvaa koulutusta** koko sopimuksen voimassaoloajan. Tämän ei tarvitse rajoittua pakolliseen koulutukseen, vaan se voi sisältää myös edellä mainitun kaltaista ammattitaidon kehittämistä. Urakkaan nimetty henkilöstö saa näin koulutusta uusista kehitysuuntauksista, kuten käytettävien siivoustuotteiden tai terveyden ja turvallisuuden kannalta olennaisen lainsäädännön muutoksista.
- Kysy, onko koulutus minkään kansallisesti tai kansainvälisesti hyväksytyyn koulutuslaitoksen antamaa.
- Kysy, **liittykö mikään koulutus** siihen osallistuvan henkilöstön **urapolkuun**. Tällaisen rakenteen on havaittu parantavan henkilöstön motivaatiota ja täten ostajan saamaa palvelua.

URAMAHDOLLISUUDET

Laajalti tunnustetaan, että uramahdollisuudet saavat pätevän henkilöstön pysymään paremmin yrityksen palvelussa. Varsinkin siivousyritysten laajentuessa kiinteistöhuoltoyrityksiksi, jotka tarjoavat turvallisuus-, ruokapalvelu- ja vastaanottopalveluiden kaltaisia lisäpalveluita, henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus oppia uusia taitoja ja saada monenlaisia tehtäviä.

Siksi monitahoisilla yrityksillä, jotka pystyvät tarjoamaan laajan palveluvalikoiman tai siivoamaan monenlaisia tiloja, on mahdollisuus tarjota henkilöstölleen uramahdollisuuksia taatakseen sijoitukset heidän urapolkuunsa.

Ostajat voivat kysyä tarjoajilta, mitä ura- ja koulutusohjelmia niillä on käytössään työntekijöidensä pitämiseksi ja motivoimiseksi, sekä todisteita yhdenvertaisten mahdollisuuksien politiikasta. Kuten edellä on mainittu, he voivat kysyä, miten koulutus ja urapolku kytkeytyvät toisiinsa.

Ostajat voivat lopuksi pyytää tietoja mahdollisista muista suoritusperusteisista palkitsemisrakenteista sekä henkilöstön palkkaluokka- ja arviointijärjestelmistä.

VALINTA, TYÖHÖNOTTO JA TARKASTUKSET

SMahdollisen henkilöstön luotettavuus, tehokkuus ja suorituskyky ovat usein osa urakoitsijan valinta- ja työhönottomenettelyä. Ostajat voivat pyytää tarjoajilta seuraavia tietoja valitakseen laatulähtöisimmät:

- Miten työhönnotossa noudatetaan kansallisen lainsäädännön edellyttämiä yhdenvertaisten mahdollisuuksien periaatteita. Mikäli ostaja noudattaa yhdenvertaisten mahdollisuuksien periaatteita, sen tulee pyytää urakoitsijalta riittävästi tietoja pystyäksään vertaamaan sen standardeja omiinsa.
- Tarkistavatko tarjoajat henkilöstön työhistorian. Erityisen haastavat tilat, kuten vankilat, voivat edellyttää ostajan järjestelmällisiä tarkistuksia.
- Noudattaako urakoitsija joitakin eettistä työhönottoa koskevia ohjeita tai normeja.

Lisäksi suositellaan järjestelmällisiä tarkastuksia tai selvityksiä, jotta urakoitsija jatkaisi sovitujen työhönottoperiaatteiden noudattamista vielä urakan saamisen jälkeenkin.

HENKILÖSTÖN TYÖOLOSUHTEET, TERVEYS JA TURVALLISUUS PAIKAN PÄÄLLÄ

Des conditions de travail bien encadrées, ainsi qu'une information et une consultation entre les employeurs et les travailleurs, réduisent non seulement la probabilité de litiges, mais aussi et surtout les risques pour la santé et la sécurité. De surcroît, une structure de rémunération équitable et transparente favorise la fidélité du personnel expérimenté, sa motivation et sa satisfaction au travail et, dans ce sillage, la qualité de ses prestations.

Hyvin säädellyt työolosuhteet sekä työntekijöiden tiedotus- ja ohjausjärjestelmät vähentävät mahdollisia kiistoja mutta myös henkilöstön terveyteen ja turvallisuuteen kohdistuvia riskejä. Lisäksi

reilulla ja avoimella palkitsemisrakenteella on myönteinen vaikutus kokeneen henkilökunnan pysymiseen alalla, heidän motivaatioonsa ja työtyytyväisyytensä ja näin ollen myös heidän suorituksensa.

Valitakseen laadukkaita palveluntarjoajia ostajien tulee pyytää tarjoajilta todisteita siitä, että ne noudattavat lakisääteisiä työehtoja, ja käyttävätkö ne henkilöstön kannalta edullisia järjestelmiä. He voivat pyytää tarjoajilta todisteita varsinkin seuraavista:

- Vastaako **palkka- ja etuustaso** voimassa olevia työehtosopimuksia?
- Miten ne takaavat, että **työolosuhteet vastaavat kansallisen lainsäädännön ja/tai yleisten työehtosopimusten vaatimuksia**? Mikäli työehtosopimuksia ei ole, työvuorolistat antavat tietoa työajoista ja työvuorojen pituuksista. Tämä on tärkeää siksi, että liian pitkät työpäivät voivat aiheuttaa tapaturmia ja puutteellisia työsuorituksia.
- Noudattavatko ne kansallista ja EU:n lainsäädäntöä, joka koskee työntekijöiden edustusta, kuten eurooppalaisia yritysneuvostoja?
- Onko niillä sosiaalisia edustusoikeuksia koskevat periaatteet yrityksen tasolla?
- Miten ne hoitavat henkilöstön ja työntekijän välisiä suhteita? Yritysneuvoston – tai muun vuoropuhelua edistävän rakenteen – kautta voidaan perustaa esimerkiksi viestintäkanavia, mikäli lainsäädäntö tällaista edellyttää
- Miten he takaavat **työterveys- ja työturvallisuusperiaatteiden ja menettelyiden** noudattamisen ostajan tiloissa työskentelevän henkilöstön osalta? Niiden tulee noudattaa EU:n puiteasetuksia ja kansallista lainsäädäntöä¹². Näissä puitteissa ostajat voivat pyytää myös työterveys- ja työturvallisuussuunnitelmaa tai aiempia tuloksia. Niiden perusteella voi löytyä yritys, joka pitää henkilöstöä arvokkaimpana voimavaranaan. Todennäköisesti tällaiset yritykset tarjoavat korkealaatuisen työympäristön, niillä on vähän poissaoloja ja motivoitunut henkilöstö.
- Tarjoavatko ne siivousta päiväsaikaan, sillä sen on todettu parantavan tarjoajan ja ostajan välisen suhteen toimivuutta ja vähentävän energiankulutusta.



Työmarkkinaosapuolet ovat kehittäneet erityisesti siivousalaa varten verkkopohjaisen vuorovaikutteisen riskinarviointivälineen (OIRA), jonka avulla pystytään arvioimaan terveys- ja turvallisuusriskit työpaikoilla.



Näiden periaatteiden soveltamisesta on esimerkki arviointiohjeiden vaiheessa 2.

¹² EU OSHA -verkkosivustolla on lisätietoja työterveyttä ja -turvallisuutta koskevista EU:n lainsäädäntöpuutteista sekä lukuisia ohjausasiakirjoja, mukaan lukien OIRA-väline.

SIIVOUSHENKILÖSTÖ

Kokemus	<ul style="list-style-type: none"> • Kokemus alalta • Tehtäväkohtainen kokemus • Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolot
Taidot ja osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Peruskoulutus • Lisäkoulutus ja pätevyys • Tehtäväkohtainen koulutus • Jatkuva koulutus • Muut taidot • Uramahdollisuudet
Valinta ja työhönotto	<ul style="list-style-type: none"> • Työhönotto- ja valintamenetelmät, mukaan lukien yhtäläisiä mahdollisuuksia koskevat
Työolot, turvallisuus ja terveys	<ul style="list-style-type: none"> • Palkka- ja etuustaso • Henkilöstön ja työnantajien väliset suhteet • Työolot • Työterveys- ja työturvallisuusmääräysten sekä EU:n ja kansallisen lainsäädännön noudattaminen • Työmuodot, kuten päiväsaikaan tapahtuva siivous
Asiakkaan määrittämät muut kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • Une justification de ces critères doit être fournie • Ils doivent rester conformes à législation européenne et nationale

PROJEKTIOHJO JA TOIMINNAN SUUNNITTELU

Tässä luvussa käydään läpi keskeisiä näkökohtia sellaisen siivousyrityksen valitsemiseksi, jonka johto ja toiminnan suunnittelu tukevat parhaan vastineen saavuttamista siivouspalvelussa.

Ulkopuolisen projektijohdon pätevyys on erittäin merkittävä asia.



Juuri projektijohto vähentää ostajan valvontatehtäviä.

Laadukas yritys yhteistyökumppanina siivouksessa takaa ostajalle mielenrauhan seuraavissa¹³:

- Projektijohdon **taidot** ja erityisesti sen jäsenten **siivouspalvelulle asetettujen vaatimusten kannalta tärkeä erityisosaaminen ja -kokemus**.
- **Vastuunjako** ostajan ja projektijohdon kesken, samoin kuin tiimin jäsenten kesken.
- **Odotettu vastausaika ja varakapasiteetti**.



Tarjoajien kannattaa laatia varatoimintasuunnitelma.

Nämä kriteerit voidaan esittää lyhyesti ostajan tarjousasiakirjassa ja tarjoajien laatimassa varatoimintasuunnitelmassa.

PROJEKTIOHDON JA -PÄÄLLIKÖN TAIOT

Korkeatasoiset tarjoajat kykenevät toimittamaan varatoimintasuunnitelman, joka koskee kunkin projektijohdon jäsenen **taitoja** ja kokemusta. Heidän tulee myös pystyä selittämään projektijohdon rakenne ja organisaatio kertoen kunkin henkilön tai yksikön vastuut sopimuksen puitteissa¹⁴.

Projektipäälliköllä, joka toimii liittymänä ostajan ja tarjoajan välillä, on todennäköisesti tärkein asema urakan täytäntöönpanossa. Ostajien tuleekin valita yritys, jonka tarjoamalla projektipäälliköllä on heidän tilojaan ja tarpeitaan vastaavat **taidot ja pätevyys**.

Tätä tarkoitusta varten hyvää laatua toivovien ostajien tulee varmistaa, että siivousyritys pystyy toimittamaan täsmälliset tiedot projektipäällikön henkilöllisyydestä, taidoista ja kokemuksesta.



Tarjoajien tulee nimetä projektipäällikkö

Joissakin tapauksissa voidaan edellyttää syvällistä tehtäväkohtaista tietämystä perehdytysvaiheen lyhentämiseksi sekä valitusten tai terveys- ja hygieniariskien vähentämiseksi. Tällaisissa tapauksissa ostajien kannattaa hakea projektipäällikköä, joka kykenee osoittamaan ymmärtävänsä syvällisesti ostajan vaatimukset.

¹³ Nämä kriteerit ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintakriteereitä

¹⁴ Nämä kriteerit ovat julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 58 artiklan valintakriteereitä

Tarjoajan tulee myös määritellä, missä määrin projektipäällikön tulee olla **saatavilla** tiettyyn urakkaan liittyvissä asioissa.

Tarjoajan tulee lisäksi selittää, miten aiotaan taata, että projektipäällikköön saadaan yhteys **lyhyellä vastausajalla** ja että hän kykenee **puuttumaan ongelmiin tehokkaasti** selkeän vastuuketjun kautta.

TOIMINNAN SUUNNITTELU

Toimintasuunnitelmassa määritellään ostajan ja tarjoajan projektijohdolle ja -päällikölle asettamat odotukset ja ymmärrystaso.

Se voi sisältää standardit sille, miten nopeasti ostajan kysely käsitellään ja kenellä on lopullinen vastuu. Kun kohde edellyttää erityisiä siivoustaitoja tai palvelun sujuvuudesta maksetaan tulospalkkio, voidaan vaatia todisteita tehtäväkohtaisesta kokemuksesta.

Alustavaan toimintasuunnitelmaan kannattaa sisällyttää seuraavat asiat tasokkaiden palveluiden takaamiseksi :

- Ehdotus toiminnan suunnittelumenetelmistä kyseisten tilojen vaatimusten perusteella, ja erityishuomiota tulee kiinnittää työvuoromenettelyihin. Tässä kannattaa ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon työtuntimäärä, jolla taataan henkilöstölle kohtuullinen palkkataso sekä siivoustuntimäärä, joka takaa tarvittavien töiden laadukkaan toteuttamisen sekä henkilöstön työterveys- ja työturvallisuustarpeiden tyydyttämisen.
- Ehdotuksia ostajan palvelutuotantostandardiin kohdistuvien odotusten täyttämisestä ja rakennuksen luonteen ja käyttötarkoituksen asettamista **erityisvaatimuksista**.
- Todisteita siitä, 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 varoitusaajalla (**varakapasiteetti**).
- Todisteita siitä, että palveluntuottaja käyttää tai ottaa käyttöön menettelyitä, jotka takaavat urakalle nopean ja joustavan aloituksen ja toiminnan.
- Todisteita siitä, että palveluntarjoaja kykenee **tydyttämään** ostajan **lisävaatimukset**, kuten siivoamaan tilat ison tilaisuuden tai juhlien jälkeen.
- Takuu siitä, että asiakkaan kanssa sovittuja **yleisiä ja asiakaskohtaisia menettelyitä** noudatetaan ja kaikista tarvittavista muutoksista ilmoitetaan etukäteen.
- Urakkaa, tiloja ja ostajaa koskevat konkreettiset **viestintämenettelyt**, kuten myös viestinnän tiheys ja kanavat (esimerkiksi tarvitaanko palaveriteita).
- Siivoushankkeen toimintaa ja tuloksia koskevat konkreettiset **raportointimenetelmät**.



Tarjoajien esittämä toimintasuunnitelma voi toimia sovitun palvelutason perusteena.

Toimintasuunnitelman tulee lisäksi sisältää todisteita siitä, että projektipäällikkö kykenee seuramaan urakan toteutusta säännöllisesti ja sovittuina päivinä/päivämäärinä.

Alustavassa toimintasuunnitelmassa onkin siksi esitettävä täydellinen raportointirakenne, joka takaa, että raportointi:

- hoidetaan aina
- ja sovitussa ajassa
- antaa vastauksia asianmukaisesti kysymyksiin
- on objektiivista
- on muutakin kuin hallinnollinen tehtävä
- vastaa asiakkaan tarpeita
- kootaan ja siinä analysoidaan tulokset
- vastaa turvallisuusvaatimuksia.



Yleensä sopimusneuvotteluissa tulee pyrkiä selkeään sopimukseen laatustandardeista ja määritellä selkeä laadunvalvontajärjestelmä.

TOIMISTOHENKILÖSTÖN PALVELUT

Tehokkaat tukipalvelut takaavat urakan joustavan sujumisen. Niihin kuuluvat esimerkiksi urakan päivittäinen hallinnointi, laskutus ja henkilöstöhallinto. Siksi ne tulee sisällyttää alustavaan toimintasuunnitelmaan.

LAATU: TASO/VALVONTA

On tärkeää, että sekä ostajaorganisaatio että palveluntuottaja ovat selkeitä asettaessaan laatustandardeja ja keinoja niiden saavuttamiseksi taatakseen urakan tyydyttävän täytöntöönpanon. Selkeyttä voidaan parantaa käyttämällä standardeja, kuten voimassa olevan eurooppalaiset standardit¹⁵.

Ostajan tulee ensiksi ottaa huomioon omat laatustandardinsa esittäessään siivousurakoitsijalta odottamia vaatimuksia. Ostajan tulee lisäksi antaa laatustandardinsa tarjoajien käyttöön.

Toiseksi on tärkeää määritellä, mitä "laatu" tarkoittaa tietyn siivousurakan yhteydessä¹⁶. Sovittu laatu on **objektiivisen ja subjektiivisen laadun sekä odotusten tulos**.

Objektiivista laatua mitataan yleensä vertaamalla sitä jo toimivaan palveluun ja/tai tuloksiin. Näin voidaan toteuttaa laatutakuu- ja valvontamenetelmät, joita voidaan verrata sopimukseen, dokumentoida ja monistaa.

¹⁵ Hyvä esimerkki tästä on eurooppalainen standardi, jossa on siivouspalvelun laadunvalvontajärjestelmille perusvaatimukset ja suositukset (EN 13549). Ostaja voi lisäksi käyttää toimialakohtaisten standardien ehtoja tiloistaan riippuen.

¹⁶ Tämä on julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 67 artiklan hyväksymisperuste.

Siivouspalveluiden objektiivinen laatu perustuu arviointeihin, jotka antavat täsmällisten ja rajoitettujen määritelmien ansiosta edustavan kuvan siisteystilanteesta. Tuloslähtöisessä laadunmittauksessa voidaan arvioida pölyn enimmäismäärä, hygienianormit tai liukumattomuuden turvallisuuskerroin, sillä näitä voi mitata puolueettomasti tähän tarkoitukseen suunnitelluilla mittareilla. Lisäksi voidaan arvioida, toteutetaanko tehtäväkohtaisessa sopimuksessa sovitut toimenpiteet, kuten siivoustiheys.

Palvelun tuottamisen subjektiivinen laatu ilmaisee yleiskäsityksen, jota voidaan mitata esimerkiksi käyttäjäkyselyillä. Toistuvilla vertailukelpoisilla kyselyillä voidaan arvioida käyttäjätyytyväisyyden taso.

LAATUTARKASTUKSET

Kuten edellä on kerrottu, laatujärjestelmät perustuvat sekä objektiivisiin että subjektiivisiin arviointeihin, joissa käytetään erilaisia välineitä laatutason takaamiseksi. Tarkastukset tarjoavat jäsenyteen mekanismin, jolla taataan sovittu laatutaso ja torjutaan puutteita.

Siksi ehdotuspyyntöön kannattaa sisällyttää seuraavat :

- Sisäisten ja ulkoisten tarkastusten **tiheys**
- Projektijohdon **vastuunjako** tarkastusten toteuttamisessa
- **Tarkastusmenetelmät** – esimerkiksi sisäiset tarkastukset

TAULUKKO 1: PROJEKTIOHTOA JA TOIMINTOJA KOSKEVAT LAATUKRITEERIT

PROJEKTIOHTO JA TOIMINNOT	
Projektijohdoto/projektipäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> • Projektipäällikön ja projektijohdon rakenne, organisaatio ja taidot • Projektipäällikön ja projektijohdon tehtäväkohtainen osaaminen • Saatavuus • Vastausaika • Toimenpiteiden nopeus
Toiminnan suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnan suunnittelumenetelmä ja työvuorolistojen laatiminen • Siivousprosessin käynnistys • Toimitusehdot • Sijaisten saatavuus • Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt • Raportointi <ul style="list-style-type: none"> • Tiloihin ja asiakkaaseen liittyvä viestintä • Vastaaminen ostajan erityisvaatimuksiin • Vastaaminen ostajan lisäpyyntöihin
Tukipalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Hallintoon, laskutukseen ja henkilöstöresursseihin liittyvät tukipalvelut
Laadunarviointi ja tarkastukset	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkastustiheys • Vastuunjako • Laadun dokumentointi • Heikentyneen laadun korjausjärjestelmät • Laadunparantamisjärjestelmä • Kuinka ja kuinka usein yritys arvioi urakan toteutusta
Asiakkaan määrittämät muut kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • Nämä kriteerit tulee perustella • Niiden tulee vastata asianmukaista EU:n ja kansallista lainsäädäntöä

URAKAN VÄLINEISTÖ

VÄLINEET

Siivousvälineillä tarkoitetaan siivouksessa käytettäviä erilaisia laitteita ja välineitä, kuten moppeja, automaattilaitteita ja pölynimureita.

Tasokkaiden palveluiden takaamiseksi urakkasopimuksessa kannattaa määritellä seuraavat:

- **Kaikki käytettävät siivousvälineet soveltuvat tarkoitetun tilan ja pintojen puhdistukseen.**
- Erityisvälineiden osalta on teknisessä tarjouksessa esitettävä, onko yrityksellä nämä välineet jo käytössään vai hankkiiko se ne juuri tätä urakkaa varten.
- Koulutusta annetaan välineiden turvallisesta käytöstä ja ylläpidosta, mikä on tärkeää sekä välineitä käyttävien ihmisten että käyttöpaikan turvallisuuden kannalta.
- Urakoitsija tarjoaa henkilöstölle **asiaankuuluvat työasut ja turvavälineet** sen mukaan kuin siivousvälineiden ja -tuotteiden käyttö edellyttää.
- Urakoitsija kykenee takaamaan **wälineiden ja materiaalien asianmukaisen ylläpidon**



Termiä "urakan välineistö" käytetään tässä laitteista ja tuotteista, joita käytetään urakan toteutuksessa.

TUOTTEET

Sopimuksessa tulee mainita käytettävät siivoustuotteet. Tarjoajien kannattaa osoittaa ostajalle pystyvänsä käyttämään:

- erilaisia siivousmenetelmiä erilaisten pintojen käsittelyyn lainsäädännön ja laatuvaatimusten mukaisesti
- erilaisia siivoustuotteita tilojen tarpeiden ja pintojen mukaan
- kouluttamaan henkilöstöä erilaisten tuotteiden käytössä
- todistamaan, että käytettävät tuotteet vastaavat lakisääteisiä terveys-, turvallisuus- ja ympäristönormeja sekä ostajan mahdollisia laatuunormeja



Ostajien tulee harkita ympäristöystävällisten siivoustuotteiden käyttämistä kestävä kehityksen ja energiatehokkuuden edistämiseksi. Tähän voidaan päästä esimerkiksi käyttämällä elinkaarimallia siivouspalveluiden kustannuslaskennassa.

TAULUKKO 1: PROJEKTIJOHTOA JA TOIMINTOJA KOSKEVAT LAATUKRITEERIT

URAKAN VÄLINEISTÖ	
Välineet	<ul style="list-style-type: none"> • Siivouslaitteiden ja materiaalien asianmukainen käyttö ja huolto tulee taata • Siivousvälineiden ja -menetelmien sopeuttaminen rakennuksen erityispiirteisiin • Työasut ja turvavarusteet • Turvallisuuskoulutus
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none"> • Käytettävät siivousmenetelmät • Käytettävät siivoustuotteet • Ympäristö-, terveys- ja hygienianäkökohdat

LUKU 4: ARVIOINTIOHJEET JA VUOROVAIKUTTEINEN TYÖKALU INTERACTIF

Tässä luvussa on käyttäjäystävällinen työkalu, joka auttaa ostajia määrittelemään siivouspalveluita koskevat tarpeensa. Työkaluun liittyy helppokäyttöinen kehys kunkin ostajalle tärkeän kriteerin arvon/pisteiden määrittämiseksi. Tarkoituksena on antaa ostajille mahdollisimman suuri vapaus määritellä heidän ja yksityisten siivouspalveluiden kannalta erityisen tärkeät laatuksiteerit.

Kuten tämän opaskirjan luvussa 3 määritetään, jokaisessa tarjouspyynnössä tulee soveltaa kolmivaiheista prosessia, jossa tarjoukset arvioidaan tiettyjen hylkäämis-, valinta- ja hyväksymisperusteiden pohjalta. Hylkäämis- ja valintaperusteet on suunniteltu vain eliminoimaan tarjousprosessista yrityksiä, jotka:

- eivät ole hoitaneet lakisääteisiä sosiaalimaksu- ja verovelvoitteitaan ja joita ei voida pitää taloudellisesti vakaina

- eivät kooltaan tai kokemuksiltaan vastaa valintaperusteita, eivät myöskään kyvyllään tarjota laadukasta palvelua – ja tämä koskee erityisesti henkilöstöä, teknistä kapasiteettia, ammatillisia taitoja sekä innovaatioita

Lopuksi ehdotamme, että urakan myöntäminen parhaan vastineen perusteella voisi noudattaa seuraavia vaiheita.

1 Käytä lainsäädännön mukaista **kokonaistaloudellisesti edullisen tarjouksen** ja laadun kriteeriä eikä hintaa tarjouksen pääkriteerinä. Meidän toimialallamme hintatekijään perustuvat hankinnat vaikuttavat usein merkittävästi siivoushenkilöstön työoloihin ja sosiaaliseen hyvinvointiin, ja ne voivat tarkoittaa, ettei heidän terveyttään ja turvallisuuttaan voida taata. Ne luovat lisäksi epäreilua kilpailua yritysten välillä, jotka eivät siksi kykene takaamaan palveluiden laatua.

2 Noudata **työlainsäädäntöä** ja yhteiskunnallisia normeja, sillä ne ovat tärkeitä työvoimavaltaisella alalla, kuten siivouspalveluissa.

3 Hylkää **alhaiset tarjoukset**, koska ne johtavat epäreiluun kilpailuun siivousyritysten välillä, työntekijöiden heikkoihin työoloihin ja mahdollisesti sosiaaliseen polkumyyniin.

4 Vältä **sähköisiä huutokauppoja** siivouspalveluita hankkiessasi. Vaikka uudet määräykset sallivatkin niiden käytön,

työmarkkinaosapuolet suosittelevat niiden välttämistä, koska ne on suunniteltu hintojen alentamiseksi eivätkä tue laadukkaiden siivouspalveluiden hankintaa

5 V a i h t o e h t o i s e s t i h a n k i n t a s o p i m u s t a hyväksyttäessä hinta voi olla **kiinteä tekijä**, jonka jälkeen tarjoajat kilpailevat vain laatutekijöillä. Työmarkkinaosapuolet myöntävät, että tämä voisi olla yksi vaihtoehto vaan ei yleinen tapa siivouspalveluiden hankinnassa.

6 Kansallisen lainsäädännön puitteissa voit turvautua hylkäämisperusteisiin, jotka mahdollistavat tarjouksien hylkäämisen sillä perusteella, että ne rikkovat sosiaali- tai työlainsäädäntöä.

VAIHE 1 – KORKEATASOISTA PALVELUA TARJOAVIEN YRITYSTEN VALINTA

Suosittellemme, että ostajat käyttävät seuraavia perusteita parhaan vastineen tarjoavien ehdotusten valinnassa:

- **Rahoituksellinen ja taloudellinen tilanne ammattimaisen toiminnan toteuttamiseksi:** Tämä kriteeri täyttyy, jos yritys toimittaa todisteen asianmukaisiin ammattirekistereihin kuulumisesta, luvasta toimittaa siivouspalveluita kyseisessä jäsenvaltiossa sekä tietystä vähimmäisvuosiliikvaihdosta ja tietoja tilinpäätöksestään.



Lisätietoja on luvussa 2 – valintaperusteet.

- **Tekninen kapasiteetti:** Tämä kriteeri tarkoittaa yrityksen projektijohdon ja toiminnansuunnittelukykyä, kuten projektijohdon kokemus, toiminnansuunnittelumenetelmä, toimistohenkilöstön palvelut ja laatutarkastukset.



Lisätietoja on kohdassa 3 – projektijohto ja toiminnan suunnittelu.

- **Ammattitaito (siivoushenkilöstö):** Tämä kriteeri viittaa enimmäkseen siivoushenkilöstöön sekä yrityksen käyttämiin menetelmiin sujuvan työympäristön takaamiseksi, kuten valinta, työhönotto, koulutus, työterveys- ja työturvallisuusasiat.

Seuraavassa taulukossa on ehdotus siitä, miten näistä kolmesta voi pyytää todisteita.

PISTEYTYSMENETELMÄ VAIHETTA 1 VARTEN

Valintavaiheessa ostajat voivat:

- joko sopia tarjoajien enimmäismäärästä valintaprosessissa ja myöntää urakan suurimman pistemäärän saaneelle;
- tai sopia vähimmäispistemäärästä (joka pitää saada mahdollisesti kustakin edellä mainitusta kolmesta kriteeristä), jota valinta edellyttää

ESIMERKKI

Ostaja jakaa **60 kokonaispistettä** valintaperusteiden kesken ja myöntää sitten:

- 18 pistettä luokasta taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne sekä kelpoisuus harjoittaa ammattitoimintaa
- 18 pistettä teknisestä osaamisesta
- 24 pistettä ammattitaidosta, jonka ostaja määrittelee seuraavassa taulukossa.



Valintamenettelystä tulee kertoa selkeästi tarjouspyynnössä.

Tämä taulukko on esimerkki pisteiden jakamisesta ammattitaidolle henkilöstöön ja työoloihin liittyvien erilaisten kriteerien mukaan, joista kerrotaan luvussa 3.

KRITEERI	PISTEET	ENSISIJAISET TAVOITTEET
KOKEMUS		
Kokemus alalta	3	Siivoojien työkokemus alalta on ehdottoman tärkeä, jotta toiminnan aloitus- tai siirtymävaihe sujuisi ongelmitta.
Tehtäväkohtainen kokemus	2	Hieman tehtäväkohtaista kokemusta tarvitaan, koska siivousympäristö edellyttää asiantuntevia taitoja.
Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolot	1	Henkilöstön vaihtuvuudesta ja poissaolojen määrästä tulee olla saatavilla tyydyttävät tiedot.
TAIDOT JA OSAAMINEN		
Peruskoulutus	4	Siivoojien tulee saada koulutusta laadukkaan palvelun takaamiseksi.
Tehtäväkohtainen koulutus	1	Keskeisillä työntekijöillä tulee olla tehtäväkohtaista koulutusta siivousympäristön asettamien haasteiden ymmärtämiseksi.
Jatkuva koulutus	2	Urakka edellyttää taitoja, jotka kehittyvät jatkuvasti. Taitojen päivittäminen edellyttää säännöllisen koulutuksen tarjoamista.
TYÖHÖNOTTO, VALINTA JA TARKASTUKSET		
Recrutement et sélection	2	Korkeatasoisen henkilöstön valintaan kiinnitetään erityishuomiota.
TYÖOLOJEN, TURVALLISUUS JA TERVEYS		
Palkka- ja etuustaso	2	Tyydyttävä palkka- ja etuustaso auttaa pitämään ammattitaitoisen henkilöstön tehtävissään ja lisäävät motivaatiota. Tähän liittyviä puolueettomia mittareita voi löytää joko lainsäädännöstä tai työehtosopimuksista tai muista sopimuksen täytäntöönpanopaikassa voimassa olevista viiteteksteistä.
Henkilöstön ja työnantajien väliset suhteet	2	Yrityksen hyvän ilmapiirin on todettu parantavan työympäristöä ja siten työntekijöiden motivaatiota ja tuottavuutta. Tästä osoituksena yrityksiltä voidaan pyytää lakkojen tai muiden työselkkausten vuoksi edellisvuotena menetettyjen työpäivien määrää.
Työolot	2	Tyydyttävät työolot auttavat pitämään ammattitaitoisen henkilöstön tehtävissään ja lisäävät motivaatiota. Tähän liittyviä puolueettomia mittareita voi löytää joko lainsäädännöstä tai työehtosopimuksista tai muista sopimuksen täytäntöönpanopaikassa voimassa olevista viiteteksteistä.
Terveys ja turvallisuus	2	Työterveys- ja työturvallisuussuunnitelmat vähentävät tapaturmien määrää ja poissaoloja.
Työmuodot, kuten päiväsaikaan tapahtuva siivous	1	Esimerkiksi päiväsiivoukseen sitoutuminen tukisi työntekijöiden työ- ja yksityiselämän välistä tasapainoa sekä terveyttä ja turvallisuutta.
Muut kriteerit	0	Muut kriteerit eivät ole olennaisia.
YHTEENSÄ	24	

VAIHE 2 – HINNAN SUHTEELLISEN MERKITYKSEN MÄÄRITTELY

Siirryttyämme valintavaiheesta hyväksymisvaiheeseen pystymme määrittämään hinnan suhteellisen merkityksen. Tähän tarkoitukseen käytetään seuraavaa yhtälöä, jonka avulla päästään kokonaispisteisiin:



Työmarkkinaosapuolet suosittelevat, ettei hinta ohittaisi laadun merkitystä ostajien arvioinneissa.

Ostajien vastuulla on määrittellä ensisijaiset tavoitteensa teknisten pisteiden ja hintapisteiden painottamiseksi.

Esimerkiksi pisteiden jakaminen kokonaispistemäärästä 100 voi tasapainottaa laadun ja hinnan seuraavasti:

TEKNISET PISTEET	HINTA-PISTEET	TEKNISET ANSIOT JA HINTA ETUSIJALLA
50	50	Laatu ja hinta ovat yhtä tärkeitä.
60	40	Laatu on hintaa tärkeämpi, mutta hinta on silti tärkeä tekijä.
80	20	Laatu on ehdottomasti ensisijainen, hinta vasta toissijainen.
40	60	Hinta on laatua tärkeämpi, mutta laatu on silti tärkeä tekijä.
20	80	Hinta on tärkeämpi, laatu on toissijainen.



Lisätietoja hinnan merkityksen arviointia varten kehitetyistä eri menetelmistä on luvussa 3 – hinta- ja kustannuslaskelmat.

VAIHE 3 – TEKNISILLE ANSIOLLE MÄÄRITETTYJEN KRITERILUOKKIEN MERKITYKSEN MITTAAMINEN SUHTEESSA TEHTÄVIIN

Tämän vaiheen avulla ostaja voi myöntää urakan parhaan vastineen tarjoavalle yritykselle määrittämällä, mitkä teknisten ansioiden kriteeriluokat ovat yritykselle tärkeimpiä. Tämä voidaan tehdä jakamalla pistemäärän kahden hyväksymisperusteen kesken:

LUOKKA	KRITEERILUOKKIEN PRIORISOINTI
Projektijohto	Tälle "projektijohto" -luokalle annettu suuri pistemäärä tarkoittaa, että projektipäällikön ja projektijohdon taitoja pidetään ensisijaisen tärkeinä.
Urakan välineistö	Tälle "urakan välineistö" -luokalle annettu suuri pistemäärä tarkoittaa, että tuotteita ja teknistä välineistöä pidetään ensisijaisen tärkeinä.

ESIMERKKI A

60 pistettä on annettu teknisistä ansioista ja 40 hinnasta vaiheessa 2 esitetyn yhtälön perusteella.



Näiden esimerkkien osalta tulee korostaa sitä, että ensimmäinen luokka "siivoushenkilöstö" kuuluu vaiheeseen 1 (valintavaihe), joka kuvaa yrityksen yleistä kykyä toteuttaa julkistettu urakka.

LUOKKA	PISTEET	TARCOITTA SEURAAVIA ENSISIJAISIA TAVOITTEITA
Siivoushenkilöstö	30	Siivoushenkilöstön laatua pidetään tärkeimpänä tekijänä urakan täytäntöönpanossa.
Projektijohto	20	Erittäin pätevän projektijohdon katsotaan tuovan urakkaan vahvaa osaamista ja palveluohjausta.
Urakan välineistö	10	Käytettävien välineiden ja tuotteiden laatu on myös tärkeää.

ESIMERKKI B

40 pistettä on annettu teknisistä ansioista ja 60 hinnasta vaiheessa 2 esitetyn yhtälön perusteella.

LUOKKA	PISTEET	TARCOITTA SEURAAVIA ENSISIJAISIA TAVOITTEITA
Siivoushenkilöstö	30	Siivoushenkilöstön laatua pidetään tärkeimpänä.
Projektijohto	8	Valvonta on tärkeämpää kuin neuvottelemine.
Urakan välineistö	2	Tämä urakka asettaa melko vähän vaatimuksia lisävarusteiden käytölle.

ESIMERKKI C

80 pistettä on annettu teknisistä ansioista ja 20 hinnasta.

LUOKKA	PISTEET	TARCOITTA SEURAAVIA ENSISIJAISIA TAVOITTEITA
Siivoushenkilöstö	40	Siivoushenkilöstö laatua pidetään tärkeimpänä.
Projektijohto	20	Urakka edellyttää innovatiivista johtoa ja tiivistä yhteydenpitoa ostajan ja projektijohdon välillä.
Urakan välineistö	20	Ajanmukaisten välineiden ja tuotteiden käyttö on tärkeää urakan täytäntöönpanon kannalta.

ESIMERKKI D

20 pistettä on annettu teknisistä ansioista ja 80 hinnasta.

LUOKKA	PISTEET	TARCOITTA SEURAAVIA ENSISIJAISIA TAVOITTEITA
Siivoushenkilöstö	18	Tarvitaan yksinkertaista palvelua, muutos ei ole ongelma, hinta on tärkein tavoite.
Projektijohto	2	Yhteydenpito projektijohtoon on vähäistä.
Urakan välineistö	0	Tässä urakassa ei ole erityisvaatimuksia lisävarusteiden käytölle.

VAIHE 4 – HINTA ENNEN TEKNISTÄ OSAAMISTA JA LAATUA

Tässä vaiheessa ostajat voivat priorisoida täsmälliset hyväksymisperusteensa sekä kohdentaa pisteitä kokonaismäärästä vaiheessa 3 esitelyyn kahteen hyväksymislukkaan:

ESIMERKKI A

Teknisten asioiden 60 kokonaispisteestä 15 pistettä on kohdennettu "projektijohto"-luokkaan.

LAATUUN LIITTYVÄT HYVÄKSYMISPERUSTEET	PISTEET	TARKOITAA SEURAAVIA ENSISIJAISIA TAVOITTEITA
Projektipäällikön ja projektijohdon tehtäväkohtainen osaaminen	2	Ostaja edellyttää, että joillakin projektijohdon jäsenillä ja projektipäälliköllä on tehtäväkohtaista kokemusta takaamaan, että siivousympäristön erityisvaatimukset otetaan huomioon.
Saatavuus	3	Ostaja toivoo projektipäällikön olevan helposti tavoitettavissa urakkaan liittyvissä asioissa.
Vastausaika	2	Projektijohdon nopea vastausaika on erittäin tärkeä.
Toiminnan suunnittelu ja työvuorolistojen laatiminen	1	Ostaja toivoo riittäviä työvuorolistojen laatimismenetelmiä ja täydentävää toimintasuunnitelmaa.
Varakapasiteetti	2	Selkeä todisteet tulee esittää siitä, että yrityksellä on riittävät toimitusehdot ja sijaistuskyky urakan vaatimuksiin, mikäli toiminnalliset parametrin muuttuvat.
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt	0	Ei pidetä tärkeinä urakan kannalta.
Raportointi, viestintä, vastaaminen erityisvaatimuksiin	3	Ostaja painottaa suuresti raportointi- ja viestintämenetelmiä yhteydenpidossa tarjoajaan, samoin kuin sen kykyä vastata erityisvaatimuksiin.
Toimistohenkilöstö	0	Ei pidetä tärkeinä urakan kannalta.
Laadunarvioinnin tiheys, dokumentointi ja laatuongelmien korjausjärjestelmät	2	Ostajan mielestä tarkastustiheys, laadun dokumentointi ja laatuongelmien korjausjärjestelmät ovat jonkin verran tärkeitä.
Muut kriteerit	0	Ei pidetä tärkeinä urakan kannalta.
YHTEENSÄ	15	

ESIMERKKI B

Teknisten asioiden 60 kokonaispisteestä 10 pistettä on kohdennettu "urakan välineistö" -luokkaan.

CRITÈRE D'ATTRIBUTION PORTANT SUR LA QUALITÉ	POINTS	INDIQUE LES PRIORITÉS SUIVANTES
Siivousvälineiden kunnossapito ja käyttö	4	Urakoitsijan tulee hankkia välineet sekä huolehtia niiden korkeatasoisesta käytöstä ja kunnossapidosta.
Siivousmenetelmät sopeutetaan rakennuksen ominaisuuksiin	1	Siivouksesta tulee huolehtia vahingoittamatta rakennusta ja sen irtaimistoa.
Työasut ja turvavarusteet	2	Urakoitsijan tulee hankkia siivousasut ja turvavälineet, joiden tulee soveltua henkilöstölle ja käsiteltäville pinnoille.
Käytettävät tuotteet ja menetelmät	1	Urakoitsijan tulee hankkia vaaditut standardit täyttävät tuotteet ja menetelmät.
Ympäristö-, työterveys- ja hygienianäkökohdat	2	Tuotteiden tulee täyttää ympäristö-, työterveys- ja hygieniastandardit.
Muut kriteerit	0	Ei pidetä tärkeinä urakan kannalta.
YHTEENSÄ	10	

VAIHE 5 - VALINTA- TAI HYVÄKSYMISPERUSTEET HANKINTAILMOITUKSESSA

Hankintailmoitus on tärkeä asiakirja, jossa tulee esittää kaikki tarpeelliset tiedot tarjouksesta.

Viranomaisten tulee noudattaa lainsäädäntöä, joka määrittelee hankintailmoituksissa annettavat tiedot, ja muutkin ostajat voivat hyödyntää alla olevaa esimerkkiä, joka on annettu **julkisia hankintoja koskevan EU-direktiivin 2014/24/EY liitteen V C-osassa**. Kuten luvussa 3 on määritelty, kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella urakan myöntävien ostajien tulee kertoa hankintailmoituksissaan valinta- ja hyväksymisperusteensa.

Työkirjassa on myös tyhjiä taulukoita, joihin voi hahmotella hylkäämis-, valinta- ja hyväksymisperusteita, jotta kaikki olennaiset kriteerit otettaisiin tarkasti huomioon.

Lopuksi, ostajat, jotka pyrkivät käyttämään parasta vastinetta koskevia perusteita kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen hyväksymiseksi, voisivat viitata ehdotuspyynnössään tähän opaskirjaan.

HANKINTAILMOITUKSIIN SISÄLLYTETTÄVÄT TIEDOT (49 ARTIKLAN NOJALLA)

1. Hankintaviranomaisen nimi, tunnistenumero (jos tästä säädetään kansallisessa lainsäädännössä), osoite, myös NUTS-koodi, puhelin- ja faksinumero sekä sähköposti- ja internetosoite. Jos lisätietoja antaa jokin toinen yksikkö, tämän yksikön vastaavat tiedot.
2. Sähköposti- tai internetosoite, josta hankinta-asiakirjat ovat ilmaiseksi, rajoituksetta, suoraan ja kokonaan kaikkien saatavilla. Jos hankinta-asiakirjoja ei ole asetettu ilmaiseksi, rajoituksetta, suoraan ja kokonaan kaikkien saataville 53 artiklan 1 kohdan toisessa ja kolmannessa alakohdassa mainituista syistä, tieto siitä, miten ne voi saada.
3. Hankintaviranomaisen tyyppi ja pääasiallinen toimiala.
4. Tarvittaessa tieto siitä, että hankintaviranomainen on keskitetty osto-organisaatio tai että osallisena on muun muotoinen yhteishankintaelin.
5. CPV-koodit; jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta.
6. Kun kyseessä ovat rakennusurakkasopimukset, NUTS-koodi, jolla ilmaistaan rakennustöiden pääasiallinen suorituspaikka, ja kun kyseessä ovat tavaraja- ja palveluhankintasopimukset, NUTS-koodi, jolla ilmaistaan pääasiallinen toimitus- tai suorituspaikka. Jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta.
7. Hankinnan lyhyt kuvaus: rakennusurakan luonne ja laajuus, tavaroiden luonne ja määrä tai arvo, palvelujen luonne ja laajuus. CPV-koodit; jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta. Tarvittaessa kuvaus vaihtoehtoista.
8. Hankintasopimuksen tai -sopimusten arvioitu suuruusluokka: jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta.
9. Mahdollisuus tai kieltö esittää vaihtoehtoja.
10. Tavaroiden toimituksen, rakennusurakoiden toteutuksen tai palvelujen tarjoamisen aikataulu ja mahdollisuuksien mukaan hankintasopimuksen kesto.
 - (a) Jos kyseessä on puitejärjestely, maininta sen suunnitellusta kestosta ja tarvittaessa perustelut yli nelivuotiselle järjestelylle. Mahdollisuuksien mukaan maininta tehtävien hankintasopimusten arvosta tai suuruusluokasta ja siitä, kuinka usein hankintasopimuksia tehdään, sekä osallistuvien talouden toimijoiden määrästä ja mahdollisesta ehdotetusta enimmäismäärästä.
 - (b) Jos kyseessä on dynaaminen hankintajärjestelmä, maininta sen suunnitellusta kestosta. Mahdollisuuksien mukaan maininta tehtävien hankintasopimusten arvosta tai suuruusluokasta ja kuinka usein hankintasopimuksia tehdään
11. Osallistumisedellytykset, mukaan lukien seuraavat tiedot:
 - (a) tapauksen mukaan maininta siitä, onko kyseinen hankintasopimus varattu suojatyökeskuksille tai onko sen toteuttaminen varattu suojatyöohjelmien yhteyteen;
 - (b) tapauksen mukaan maininta siitä, onko palvelun suorittaminen lakien, asetusten tai hallinnollisten määräysten nojalla varattu tietyille ammattikunnalle; viittaus kyseiseen lakiin, asetukseen tai hallinnolliseen määräykseen;
 - (c) luettelo ja lyhyt kuvaus talouden niistä toimijan asemaa koskevista perusteista, joiden pohjalta tämä voitaisiin sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle, ja valintaperusteista; mahdollisesti vaadittava(t) suorituskvyyyn vähimmäistaso(t); maininta vaadituista tiedoista (omat lausunnot, asiakirjat).
12. Hankintasopimuksen tekomenettelyn laji; tapauksen mukaan perustelut nopeutetun menettelyn käytölle (avoimissa ja rajoitetuissa menettelyissä sekä tarjousperusteisissa neuvottelumenettelyissä).

13. Tapauksen mukaan maininta siitä

- (a) liittykö menettelyyn puitejärjestely;
- (b) liittykö menettelyyn dynaaminen hankintajärjestelmä;
- (c) liittykö menettelyyn sähköinen huutokauppa (jos kyseessä on avoin tai rajoitettu menettely tai tarjousperusteinen neuvottelumenettely).

14. Jos hankintasopimus on jaettu osiin, maininta siitä, voiko tarjouksen tehdä yhdestä, useammasta vai kaikista osista. Maininta siitä, onko osien, jotka voidaan myöntää yhdelle tarjoajalle, määrää mahdollisesti rajoitettu. Jos hankintasopimusta ei ole jaettu osiin, perustelut tälle, jollei näitä tietoja ole annettu erillisessä selvityksessä.

15. Jos rajoitetussa menettelyssä, tarjousperusteisessa neuvottelumenettelyssä, kilpailullisessa neuvottelumenettelyssä tai innovaatiokumppanuudessa käytetään mahdollisuutta rajoittaa niiden ehdokkaiden määrää, joita pyydetään jättämään tarjous tai jotka pyydetään neuvotteluun tai vuoropuheluun: ehdokkaiden vähimmäismäärä ja tarvittaessa ehdotettu enimmäismäärä sekä ehdokkaiden valinnassa sovellettavat puolueettomat perusteet.

16. Tarjousperusteisessa neuvottelumenettelyssä, kilpailullisessa neuvottelumenettelyssä ja innovaatiokumppanuudessa tarvittaessa maininta vaiheittaisesta menettelystä, jolla neuvoteltavien tarjousten tai käsiteltävien ratkaisujen määrää rajoitetaan asteittain.

17. Hankintasopimuksen toteuttamiselle asetetut mahdolliset erityiset ehdot.

18. Hankintasopimuksen tai -sopimusten tekoperusteet. Lukuun ottamatta tapauksia, joissa kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous määritetään yksinomaan hinnan perusteella, on mainittava perusteet, joilla valitaan kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous, ja niiden painotus, jos niitä ei ole ilmoitettu eritelmissä tai, jos on kyse kilpailullisesta neuvottelumenettelystä, hankekuvauksessa.

19. Määräaika tarjousten vastaanottamiselle (avoimet menettelyt) tai osallistumishakemusten vastaanottamiselle (rajoitetut menettelyt, tarjousperusteiset neuvottelumenettelyt, dynaamiset hankintajärjestelmät, kilpailulliset neuvottelumenettelyt, innovaatiokumppanuudet).

20. Osoite, johon tarjoukset tai osallistumishakemukset on toimitettava.

21. Avoimissa menettelyissä:

- (a) aika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa,
- (b) tarjousten avaustilaisuuden päivä, kellonaika ja osoite,
- (c) henkilöt, jotka saavat olla läsnä tarjousten avaustilaisuudessa, tarjouksen voimassaololle asetettu määräaika.

22. Kieli tai kielet, jolla tai joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset on laadittava.

23. Tapauksen mukaan maininta siitä

- (a) voiko tarjoukset tai hakemukset lähettää sähköisesti,
- (b) tehdäänkö tilaukset sähköisesti,
- (c) hyväksytäänkö sähköinen laskutus, hyväksytäänkö sähköinen laskutusjärjestelmä
- (d) käytetäänkö sähköisiä maksuja.

24. Tieto siitä, liittykö hankintasopimus unionin rahastoista rahoitettuun hankkeeseen ja/tai ohjelmaan.

25. Muutoksenhakuelimen nimi ja osoite sekä mahdolliset välitysmenettelyt. Muutoksenhakumenettelyjen määräaikoja koskevat tarkat tiedot tai tarvittaessa sen yksikön nimi, osoite, puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, josta nämä tiedot voi saada.

26. Ilmoituksen kohteena olevan yhden tai useamman hankintasopimuksen kannalta merkityksellisten, Euroopan unionin virallisessa lehdessä aiemmin esitettyjen julkaisujen päivämäärät ja viitteet.

27. Jos kyseessä on toistuva hankinta, tulevien ilmoitusten arvioitu julkaisuajankohta.

28. Päivä, jona ilmoitus on lähetetty.

29. Tieto siitä, sovelletaanko hankintasopimukseen GPA-sopimusta.

30. Muut tiedot.



Vuodesta 2018 alkaen kaikki julkiset hankinnat EU-valtioissa hoidetaan sähköisesti.

VAIHE 6 - PISTEYTYSPERIAATTEET PARHAAN VASTINEEN TARJOAVAN TUOTTAJAN MÄÄRITTELEMISEKSI

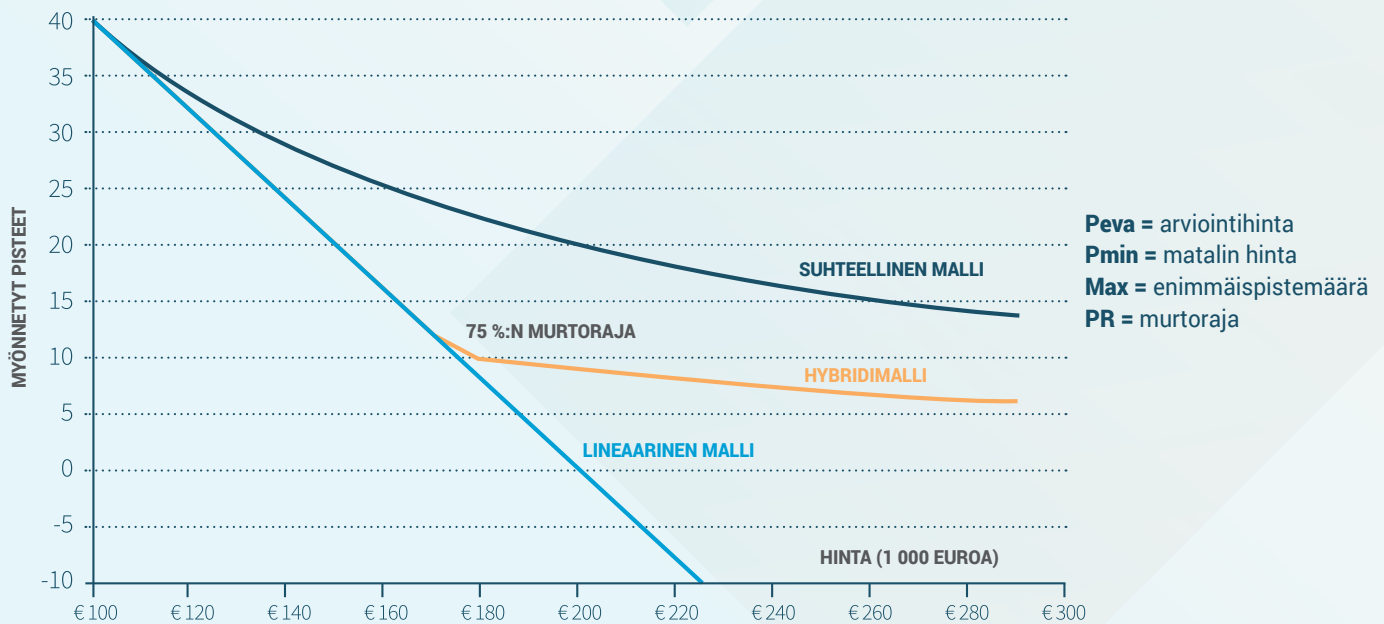
EU:n julkisessa hankintaprosessissa ostaja voi tehdä arvioinnin jäljellä olevien tarjousten ilmoitetuista hinnoista sellaisten tarjousten hylkäämisen jälkeen, joita ei otettu huomioon, koska ne eivät vastanneet valintaperusteita. Tämä arviointi perustuu hinnasta annettujen pisteiden määrään, kuten urakan hyväksymisilmoituksessa kerrotaan. Siksi tämä ensimmäinen vaihe kertoo, miten jäljellä olevien tarjousten hinta tulee arvioida ja sen jälkeen niiden tekniset ansiot.

HINNAN ARVIOINTI

Matalimman hinnan tarjoajalle annetaan hinnasta myönnettävien pisteiden kokonaismäärä. Sen jälkeen kaikkia muita tarjouksia verrataan alimman hinnan tarjoajaan. Monista olemassa olevista malleista perehdymme tarkemmin seuraaviin kolmeen, joita käytetään yleisimmin muiden tarjousten arvioinnissa:

Lineaarinen malli

Tässä mallissa hinnasta myönnettävät pisteet vähennetään sen prosenttimäärän perusteella, jolla hintatarjous ylittää alimman tarjouksen. Alla olevassa esimerkissä, jossa hinnasta voidaan myöntää 40 pistettä, 10 prosentin hinnannousu alentaa 10 prosenttia 40 pisteestä jne. Tästä johtuen paljon alinta hintaa korkeampi hinta johtaa eksponentiaalisesti erittäin matalaan pistemäärään, vaikka paljon korkeampi hinta luultavasti tarkoittaa laadukkaampaa palvelua. **Parhaan vastineen saamiseksi työmarkkinaosapuolet eivät suosittele tämän mallin käyttämistä.**



Suhteellinen malli

Tässä mallissa hinnasta annettavat pisteet vähennetään seuraavan yhtälön mukaisesti :

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

Suhteellisissa mallissa piste-erot muodostuvat sitä pienemmiksi, mitä suuremmat ovat hintaerot. Tällä menetelmällä erotetaan paremmin tarjoukset, jotka ovat matalinta hintaa paljon korkeampia. Näin ollen hinta, joka on 100 % korkeampi kuin alhaisin hinta, saa edelleen puolet kokonaispisteistä. Suosittelemmekin ostajille tämän mallin soveltamista.



Excel-laskentataulukon saa erillisenä asiakirjana.

Hybridimalli

Tässä mallissa hinnasta myönnettävät pisteet vähennetään seuraavan yhtälön mukaisesti:

$$\text{Score} = P_{\min} * \frac{100 - BP}{100} * \frac{Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{P_{\max}}$$

Vaikka työmarkkinaosapuolet suosittelivatkin suhteellista mallia, hybridimalli on luultavasti suosituampi käytännössä. Se on lineaarinen aina tiettyyn murtorajaan (esimerkiksi 75 % korkeampi kuin matalin hinta) ja muuttuu sitten suhteelliseksi. Tämän mallin etu on se, että vain muutama piste annetaan tarjouksille, jotka ovat paljon matalinta hintaa korkeampia.



Excel-laskentataulukon saa erillisenä asiakirjana.

Esimerkki erilaisista hintapisteytysmalleista, joissa enimmäispistemäärä on 40 (annetaan matalimmalle hinnalle):

KILPAILUUN OSALLISTUVA TARJOUS	LINEAARINEN	SUHTEELLINEN	HYBRIDI
100 000 euroa	40,0	40,0	40,0
110 000 euroa	36,0	36,4	36,0
120 000 euroa	32,0	33,3	32,0
200 000 euroa	0	20,0	8,8
210 000 euroa	-4,0	19,0	8,3

TEKNISTEN ANSIOIDEN ARVIOINTI

Kun ostaja on asettanut edellisissä vaiheissa määritellyjä teknisiä ansioita koskevat ensisijaiset tavoitteensa, on tärkeää tehdä puolueeton arviointi siitä, missä määrin tarjoukset täyttävät nämä vaatimukset. Tästä saadut pisteet lisätään tarjoajien hinnasta saamiin pisteisiin.

EI VOIDA SOVELTAA	0%	Tässä otetaan huomioon, että jokaista kohtaa ei voida soveltaa jokaiseen asiakkaaseen. Kriteeriä ei voida soveltaa tämän urakan myöntämiseen, eikä siitä siksi anneta pisteitä. Arviota "ei voida soveltaa" ei saa käyttää satunnaisesti, vaan se tulee perustella tarjouksen vaatimusten pohjalta.
HEIKKO	25%	Monista kohdista annetut tiedot eivät vastaa ostajan vaatimuksia.
KESKITASOA	50%	Annetut tiedot eivät salli täydellistä arviointia siitä, täyttääkö ehdotettu kohta vaatimukset.
HYVÄ	80%	Annetut tiedot vastaavat hankintailmoituksessa asetettuja vaatimuksia ja asiakkaan odotuksia.
ERINOMAINEN	100%	Annetut tiedot osoittavat, että palvelu on poikkeuksellisen laadukasta.

Teknisten ansioiden arvioinnista saadut pisteet lisätään hintapisteisiin "parhaan vastineen" tarjoavan tuottajan määrittämiseksi. Ostajat määrittelevät tekniset ansiot antamalla niistä arvosanan 0–100 %. Kunkin teknisten ansioiden elementin saama prosenttiosuus lähenee 0 prosenttia suorituskyvyn laskiessa ja 100 prosenttia suorituskyvyn noustessa.

ESIMERKKI VALINTAPERUSTEISTA (VAIHE 6.1)

Valintaperusteesta annettavista yhteensä 60 pisteestä (ks. vaihe 2), 24 pistettä on kohdennettu "siivoushenkilöstö"-luokkaan. (Lisätietoja tulee antaa myös "rahoitustilanteesta" ja "teknisestä kapasiteetista".

SIIVOUS-HENKILÖSTÖ	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
Kokemus alalta	3				✓		2.4
Tehtävä-kohtainen kokemus	2					✓	2
Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolot	1				✓		0.8
Työmallit	1					✓	1
Perus-koulutus	4					✓	4
Tehtävä-kohtainen koulutus	1				✓		1.6
Jatkuva koulutus	2					✓	2
Työhönotto ja valinta	2			✓			1
Palkka- ja etuustaso	2				✓		1.4
Henkilöstön ja työn- antajien suhteet	2			✓			1
Työolot	2					✓	2
Työterveys ja työturvallisuus	2			✓			1
Muut kriteerit	0	✓					0
YHTEENSÄ	24						20.2

SIIVOUSHENKILÖSTÖN LAADUSTA ANNETTAVAT KOKONAISPISTEET: PISTEET 20,2/24

ESIMERKKI HYVÄKSYMISPERUSTEISTA (VAIHE 6.2)

Ostaja on päättänyt myöntää sekä hinnasta että teknisistä ansioista 50 pistettä kustakin.



Tarjouksen enimmäispisteet = 50 + 50

Myös tekniset ansiot -luokat (projektijohto ja urakan välineistö) saavat yhtä monta pistettä (molemmat 25 pistettä teknisistä ansioista myönnettävistä 50 pisteestä).

PROJEKTI-JOHDOLLE ASETETUT KRITEERIT	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
Projektipäällikön ja projektijohdon tehtäväkohtainen osaaminen	3					✓	3
Saatavuus	1			✓			0.5
Vastausaika	2					✓	2
Toiminnan suunnittelu- menetelmä ja työvuorolistat	1			✓			0.5
Vara-kapasiteetti	2			✓			1
Yleiset ja asiakas- kohtaiset menettelyt	0	✓					0
Raportointi, viestintä ja vastaaminen erityistarpeisiin	6			✓			3
Toimistohenkilöstön antama tuki	0	✓					0
Laadunarvioinnin tiheys, dokumentaatio ja laatuongelmien korjaus-järjestelmät	10				✓		8
YHTEENSÄ	25						18

PROJEKTIJOHDON YHTEISPISTEET: 18/25

URAKAN VÄLINEISTÖLLE ASETETUT KRITTEERIT	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
Siivousvälineiden kunnossapito ja asianmukainen käyttö	6	0 %				✓	6
Siivous soveltuu rakennuksen ominaisuuksiin	3					✓	3
Työasut ja turvavarusteet	5			✓			2.5
Käytettävät tuotteet/metodit	2					✓	2
Ympäristö-, työterveys- ja työturvallisuusasiat	7					✓	7
Muut kriteerit	2				✓		1.6
YHTEENSÄ	25						22.1

URAKAN VÄLINEISTÖN YHTEISPISTEET: 22,1/25

TEKNISTEN ANSIOIDEN YHTEISPISTEET: 40,1/50

TYÖKIRJA – ARVIOINTITÄULUKOT

Alla olevia tyhjiä arviointitaulukoita voi käyttää parhaan vastineen valintaprosessin kolmessa vaiheessa: hylkääminen, valinta ja hyväksyminen. Näiden taulukkojen avulla voi laatia hankintailmoituksen (vaihe 5), ja niitä voi jakaa asiasta kiinnostuneiden tarjoajien täytettäväksi.

HYLKÄÄMISVAIHE – ARVIOINTITÄULUKKO

Todisteet seuraavasta poistaisivat tarjoajan prosessista:

Tiedot yrityksestä:

HAKIJOIDEN TULEE TOIMITTAA SEURAAVAT	EI VOIDA SOVELTAA	SOVELLETAAN	HUOMAUTUKSIA
Todisteet siitä, ettei tarjoaja ole osallistunut rikollisjärjestöihin tai syyllistynyt lahjontaan, petokseen, terrorismin rahoitukseen tms.			
Sosiaaliturvaviranomaisten todistus siitä, että hakija on maksanut sosiaaliturvamaksunsa ajallaan.			
Sosiaaliturvaviranomaisten todistus siitä, että hakija on maksanut kaikki verovelvoitteensa kotimaansa lainsäädännön edellyttämällä tavalla.			
Tilinpäätökset, jos hakijan kotimaan lainsäädännössä edellytetään tilinpäätöksen julkistamista.			



Jos jossakin näistä neljästä kohdasta ilmoitetaan "ei voida soveltaa", tarjous hylätään kilpailusta.

VALINTAVAIHE – ARVIINTITÄULUKOT

Todisteet seuraavasta poistaisivat tarjoajan prosessista:

Tiedot yrityksestä:

RAHOITUKSELLINEN JA TALOUDELLINEN TILANNE KELPOISUUS HARJOITAA AMMATTITOIMINTAA:

HAKIJOIDEN TULEE TOIMITTAA SEURAAVAT	EI VOIDA SOVELTAA	SOVELLETAAN	HUOMAUTUKSIA
Ilmoittautuminen perustamisjäsenvaltiossa pidettävään ammatti- tai kaupparekisteriin.			
Tietyn järjestön lupa tai jäsenyys, jota kyseisen palvelun tarjoaminen edellyttää perustamisessa.			
Todiste tietystä vähimmäisliikevaihdosta vuodessa, myös sopimuksessa tarkoitettulla alueella. Se ei saa yllä yli kaksi kertaa suurempi kuin urakan arvo, paitsi asianmukaisesti perustelluissa tapauksissa, kuten työhön, palveluihin tai tavaroihin			
liittyvät riskit.			
Tilinpäätöstiedot, joista ilmenevät esimerkiksi varojen ja vastuiden väliset suhteet.			

TEKNINEN KAPASITEETTI

HAKIJOIDEN TULEE TOIMITTAA SEURAAVAT	EI VOIDA SOVELTAA	SOVELLETAAN	HUOMAUTUKSIA
Kokemuksen taso todistettuna soveltuvilla suosituksilla, jotka on saatu aiemmin tehdyistä urakoista.			
Työn suorittamiseen osallistuvien henkilöiden ammatillinen kokemus ja asianmukainen koulutus.			
Organisaation todennetut saavutukset, tätä urakkaa vastaavien palveluiden tuotanto ja tukeminen.			
Tarjouskilpailun edellyttämän välineistön saatavuus.			
Suorittavan ja päällikkötason henkilökunnan määrän vuosittainen keskiarvo edellisiltä kolmelta vuodelta.			

AMMATTITAITO (SIIVOUSHENKILÖSTÖ)

Koska siivoushenkilöstö on tarjoajan teknisten ansioiden tärkein tekijä, ostajat voivat määrittellä seuraavassa taulukossa siivoushenkilöstölle asettamansa kriteerit. Ostaja voi päättää jakaa pisteet yhteistyössä tarjoajien kanssa. 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.

Tiedot yrityksestä:

KUVAUS	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
KOKEMUS							
Kokemus alalta							
Tehtäväkohtainen kokemus							
Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolot							
TAIDOT JA OSAAMINEN							
Peruskoulutus							
Tehtäväkohtainen koulutus							
Täydennyskoulutus							
Valinta ja työhönotto							
TYÖHÖNOTTO JA VALINTA							
Palkka- ja etuustaso							
Henkilöstön ja työnantajien suhteet							
Työolot							
Työterveys ja työturvallisuus							
Työmuodot, kuten päiväsaikaan tapahtuva siivous							
Muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

HYVÄKSYMISVAIHE – ARVIINTITÄULUKOT

URAKKA MYÖNNETÄÄN ORGANISAATIOLE, JOKA ESITTÄÄ KOKONAISTALOUDELLISESTI EDULLISIMMAN TARJOUKSEN, SEURAAVIN PERUSTEIN ARVIOITUNA:

- Hinta
- Tarkka kuvaus siitä, miten palvelu järjestetään, tuotetaan ja miten sitä tuetaan mitattuna henkilöstön määrällä ja laadulla, varakapasiteetilla ja tekniikan käytöllä
- Urakan tavoitteiden yhteensopivuus

YHTEENVETO

	SAATAVILLA OLEVAT PISTEET	MYÖNNETYT PISTEET	HUOMAUTUKSIA
Projektijohto			
Urakan välineistö			

TEKNISET ANSIOT YHTEENSÄ:

HINTA:

YHTEISPISTEET:

GURAKKA JOHTO / TOIMINNOT

PROJEKTI-JOHDOLLE ASETETUT KRITEERIT	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
JOHTORYHMÄ JA PROJEKTIJOHTO							
Projektipäällikön ja projektijohdon							
rakenne, organisaatio ja taidot							
Projektipäällikön ja projektijohdon tehtäväkohtainen osaaminen							
Saatavuus							
Vastausaika							
Toimenpiteiden täsmällisyys							
Toiminnan suunnittelu							
Toiminnan suunnittelumenetelmä ja työvuorolistat							
Siivousprosessin käynnistys							

PROJEKTIJOHDOL-LE ASETETUT KRITEERIT	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
JOHTORYHMÄ JA PROJEKTIJOHTO							
Varakapasiteetti							
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt							
Raportointi							
Tiloihin ja asiakkaaseen liittyvä viestintä							
Vastaaminen ostajan erityisvaatimuksiin							
Vastaaminen ostajan lisäpyyntöihin							
TOIMISTOHENKILÖSTÖN PALVELUT							
Hallintoon, laskutukseen ja henkilöstöresursseihin liittyvät tukipalvelut Hallintoon, laskutukseen ja							
LAATUTASO JA TARKASTUKSET							
Tarkastustiheys							
Vastuunjako							
Laadun dokumentointi							
Heikentyneen laadun korjausjärjestelmät							
Laadunparannusjärjestelmä							
Laadunarvioinnin kannalta olennainen koulutus							
Kuinka ja kuinka usein yritys arvioi urakan toteutusta							
Asiakkaan määrittämät muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

URAKAN VÄLINEISTÖ

URAKAN VÄLINEISTÖLLE ASETETUT KRITERIT	SAATA-VILLA OLEVAT PISTEET	EI VOIDA SOVELTAA 0 %	HEIKKO 25 %	KESKI-TASO 50 %	HY-VÄ 80 %	ERINOMAINEN 100 %	PAINOTE-TUT PISTEET
Välineet							
Välineiden ja materiaalien asianmukainen käyttö ja huolto							
Siivousvälineiden ja -menetelmien sopeuttaminen rakennuksen ominaisuuksiin							
Työasut ja turvavarusteet							
Eriyiskoulutus turvallisuusasioista							
Tuotteet							
Käytettävät siivousmenetelmät							
Käytettävät siivoustuotteet							
Ympäristö-, työterveys- ja hygienianäkökohdat							
Muut kriteerit							
YHTEENSÄ							

LASKELMAT

HINNAN YHTEISPISTEET:**TEKNISTEN ANSIOIDEN YHTEISPISTEET:****SAADUT PISTEET :**

TERMIT JA MÄÄRITELMÄT

Tämä ei ole tyhjentävä luettelo tässä opaskirjassa käytetyistä termeistä. Lisämääritelmiä on asianmukaisessa EU-lainsäädännössä ja standardeissa.

Poikkeuksellisen matala tarjous: Tarjouksia, jotka vaikuttavat poikkeuksellisen alhaisilta suhteessa kyseisiin rakennusurakoihin, tavarihin tai palveluihin. Arvioinnissa kannattaa tarkastella urakan työvoima- ja kokonaiskustannuksia (luku 3). Julkisia hankintoja koskevan direktiivin nojalla tarjoajat tulee hylätä, jos poikkeuksellisen alhainen hinta johtuu työehtosopimusten tai sosiaali- tai työolainsäädännön noudattamatta jättämisestä.

Paras vastine: Tämä käsite pyrkii määrittämään järjestelmän, jonka mukaan palvelun laatuun liittyvät osatekijät asetetaan tärkeysjärjestykseen ja painotetaan hintaan nähden, jotta voitaisiin arvioida tarjous, joka sopii parhaiten ostajan erityistarpeisiin ja toiveisiin sekä edustaa taloudellisesti edullisinta tarjousta.

Tarjous: Tarjous, jonka yksityinen siivouspalveluyritys on tehnyt vastauksena tarjouskilpailuun.

Tarjoaja: Yksityiset siivouspalveluyritykset, jotka osallistuvat yksityisiin tai julkisiin tarjouskilpailuihin EU:ssa tai sen ulkopuolella.

Ostaja: Tarjouskilpailun järjestävä organisaatio tai hankintaviranomainen, joka on ostamassa siivouspalveluita. Tässä opaskirjassa ostajalla tarkoitetaan mahdollisia ja todellisia ostajia, Euroopan unionissa ja sen ulkopuolella sijaitsevia, tarjouksen tekeviä yrityksiä ja hankintaviranomaisia, jotka valmistelevat siivouspalveluiden ostamista tai jo ostavat niitä.

Tarjouskilpailut: Menettelyitä, joita sovelletaan tarjousten saamiseksi yrityksiltä, jotka kilpailevat työ-, tavara- tai palvelusopimuksista julkisissa hankinnoissa.

Siivoushenkilöstö: Siivoojat, jotka huolehtivat siivoustehtävistä ostajan tiloissa tarjoajan ohjeiden mukaisesti.

Työehtosopimus: Työnantajan/työnantajaryhmän ja yhden tai useamman työntekijäjärjestön väliset neuvottelut keskitetyssä työehtoyksikössä (voi olla toimiala- tai yrityskohtainen) työnantajien ja työntekijöiden suhteiden määrittämiseksi (työolot, työehdot, mukaan lukien palkat, sekä molempien osapuolten määrittämät muut asiat).

Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV): Sisältää keskeisen sanaston, jolla määritellään urakan kohde, sekä lisäsanasto laadullisten tietojen lisäämiseksi. Pääsanasto perustuu kolmeen rakenteeseen, jotka muodostuvat enintään 9-numeroisista koodeista (8-numeroinen koodi ja tarkistusnumero).

Sopimus – tehtäväperusteinen: Näissä sopimuksissa kuvaillaan toimintoja, joita siivousurakoitsijan tulee suorittaa, kuten siivoustiheys tai tehtäviä hoitavan henkilöstön määrä yms.

Sopimus – sekamuotoinen: Sekamuotoisissa sopimuksissa määritellään suoritettavien tehtävien vähimmäismäärä ja

odotettujen tulosten taso.

Sopimus – tulosperusteinen (kutsutaan myös tuotos- tai laatu- perusteiseksi): Näiden mukaan urakoitsija voi järjestää hankkeeseen sitomansa resurssit joustavasti, kunhan sovittu laatutaso saavutetaan. Tämä tarjoaa yritykselle lisää joustavuutta.

Välineistö: Sisältää urakoitsijan käyttämät välineet ja tuotteet sekä sen henkilöstölleen tarjoaman koulutuksen välineistön oikeaoppiseen käyttöön.

Päiväsiivous: Tavanomaisena toimistoaikana tapahtuva siivous, joka parantaa siivoushenkilöstön ja rakennusten käyttäjien välistä ymmärtämystä ja tarjoaa muitakin etuja.

Dynaaminen hankintajärjestelmä: Yleisesti markkinoilla oleva työ-, palvelu- ja tavarasopimuksia koskeva menettely. Hankintavälineenä siihen liittyy näkökohtia, jotka vastaavat sähköistä puitesopimusta mutta joihin uudet alihankkijat voivat liittyä milloin tahansa.

Sähköiset hankinnat: Tavarain, työn tai palveluiden ostaminen tai myyminen Internetin tai muiden tieto- tai verkkojärjestelmien kautta. Esimerkiksi sähköinen tiedonvaihto ja yritysten resurssisuunnittelu.

Välineet: Siivousvälineillä tarkoitetaan siivouksessa käytettäviä erilaisia laitteita ja välineitä, kuten moppeja, automaattilaitteita ja pölynimureita.

Kiinteistöhuoltopalvelut: Laaja valikoima palveluita (esim. siivous, kunnossapito, turvallisuus), jotka tarjotaan asiakkaalle tämän pääasiallisten toimintojen tehokkuuden tukemiseksi ja parantamiseksi. Näitä palveluita tuotetaan laajassa mittakaavassa kansallisten ja jopa Euroopan laajuisten sopimusten perusteella. Lisätietoja on asianmukaisessa eurooppalaisessa standardissa¹⁷.

Puitesopimus: Kahden osapuolen välinen sopimus, jossa todetaan, etteivät ne ole päässeet lopulliseen sopimukseen kaikista niiden väliselle suhteelle tärkeistä asioista, mutta sopimukseen riittävän monista asioista päästäkseen etenemään liikesuhteessaan. Muista yksityiskohdista sovittaisiin myöhemmin.

Työterveys- ja työturvallisuussuunnitelma: Suunnitelma, jossa tarjoaja määrittelee, miten se aikoo taata niin pakollisten kuin vapaaehtoistenkin työterveys- ja työturvallisuussuunnitelmien noudattamisen urakan täytäntöönpanossa.

Elinkaarikustannus: Työkalu, jonka avulla kustannukset voidaan laskea tavaroiden, palveluiden tai töiden koko elinkaaren ajalta, ei pelkästään ostohinnan perusteella.

Projektijohto: Tarjoajan ryhmä, joka vastaa siivoussopimuksen toteuttamisesta. Sen tehtävä on erittäin tärkeä ostajan

¹⁷ Eurooppalainen standardi EN 15221-1 : 2006 Facility Management – Part 1 (Terms and definitions).

valvontatehtävien vähentämiseksi.

Markkinakartoitus: Prosessi, jossa ostaja selvittää, minkälaiset yritykset voisivat tuottaa halutut palvelut. Markkinakartoitukseen voi sisältyä yrityksissä käynti, sillä tämä antaa hyvän käsityksen yrityksen toimintakulttuurista, urakoitsijoiden kutsuminen neuvotteluun tai tiedotustilaisuuden järjestäminen.

Siivousalan minimipalkkasopimukset: Koska minimipalkkoja ei ole määritelty EU:n tasolla, eri jäsenvaltiot soveltavat eri järjestelmiä. Ostajien tulee siksi varmistaa, että tarjoajat noudattavat minimipalkkaa koskevia kansallisia ja työehtosopimuksia. Nämä sopimukset voivat olla laaja-alaisia tai toimialakohtaisia.

Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous: Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous -kriteeri tarjoaa hankintaviranomaisille mahdollisuuden ottaa huomioon kriteerit, jotka koskevat hinnan lisäksi laadullisia, teknisiä ja kestäväen kehityksen näkökohtia toimitetun tarjouksen hyväksymiseksi.

NUTS-koodi: NUTS on hierarkinen järjestelmä, jossa EU:n talousalue jaetaan tilastointia sekä alueisiin ja aluepolitiikan suunnitteluun liittyviä sosio-ekonomisia analyysejä varten.

Toimintasuunnitelma: Siinä määritellään yksityiskohtaisesti, miten tarjouksen tehneet yksityiset siivousyritykset aikovat tyydyttää tarjouskilpailussa asetetut vaatimukset.

Euroopan laajuiset hankinnat: Hankintamenettely, joka on avoin mahdollisille urakoitsijoille kaikkialla EU:ssa. Nämä hankinnat liittyvät usein sellaisten ostajien Euroopan laajuisiin tarpeisiin, jotka etsivät keskitettyä osapuolta huolehtimaan siivoustarpeistaan EU:ssa.

Hankinta/tarjouskilpailu: Yhden tai useamman hankintaviranomaisen ostamat tai muutoin hankkimat palvelut siivousyrityksiltä, jotka hankintaviranomaiset valitsevat, riippumatta siitä, onko palvelut tarkoitettu julkiseen vai yksityiseen käyttöön.

Julkinen tarjouskilpailu: Viranomaisten tarjouskilpailu, joka noudattaa EU-lainsäädännön vaatimuksia. Yksityiset yritykset esittävät yksityisiä tarjouspyyntöjä, jotka eivät toistaiseksi kuulu EU-lainsäädännön piiriin.

Raportointirakenne: Tarjoavan organisaation sisäinen hallintohierarkia yritykseen ja henkilöstöön liittyvässä viestinnässä.

Työvuorot: Toimintasuunnitelman osa, joka toimii kohteen siivoojien aikatauluna tietyinä päivinä, viikkona tai kuukautena. Se on välttämätön päivittäisen työn suorittamiseksi, ja sen tarkoituksena on tasapainottaa työntekijöiden tarpeet ja urakan vaatimukset keskenään. Tämä on tärkeää siksi, että liian pitkät työpäivät voivat aiheuttaa tapaturmia ja heikentää työsuorituksia. Työvuoroilla on merkittäviä sosiaalisia vaikutuksia siivoojiin, minkä vuoksi käytetyn työvuorolistin tulee olla riittävän ennakoitava ja jatkuva, ja sen tulee olla tarkastusprosessin kohteena.

Tarjouspyyntöasiakirjat: Kaikki asiakirjat, jotka ostaja on tuottanut tai joihin se viittaa kuvatakseen tai määritelläkseen hankinnan tai menettelyn osatekijöitä, mukaan lukien kaikki ostajan tuottamat tai tarkoittamat asiakirjat, joissa kuvaillaan tai määritellään tarjouspyynnön tekijät, kuten hankintailmoitus, tekniset eritelvät, ehdotetut sopimusehdot, ehdokkaiden ja tarjoajien asiakirjojen esittämismuodot, yleisesti sovellettavia velvollisuuksia koskevat tiedot ja mahdolliset täydentävät asiakirjat.

Hankintailmoitus: Asiakirja, jossa määritellään kaikki tiettyyn tarjoukseen tarvittavat tiedot.

Tarjouksen jättäminen: Tarjousasiakirja, jonka tarjoaja toimittaa vastauksena tarjouspyyntöön ja joka sisältää täsmälliset tiedot yksityisen siivouspalvelun toimittamiseen liittyvistä vaatimuksista ja ehdoista.

Koulutussuunnitelma: Tarjoajan sisäisesti laatima suunnitelma, jossa määritellään, kuka tarjoaa erityiskoulutusta siivoojille ja missä, mukaan lukien koulutuksen rakenteelliset tekijät. Sen tulee olla riittävän joustava asiakirja, jotta sitä voidaan muokata esimerkiksi toiminnallisten vaatimusten muuttuessa.



27, rue de l'Association
B-1000 Bryssel Belgia
P. +32 2 225 83 30
F. +32 2 225 83 39
Sähköposti:
office@feni.be
www.feni.be

Rue Joseph II, 40
1000-Bryssel Belgia
Puh. +32 2 225 56 40
Sähköposti:
uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



TÄMÄ OPASKIRJA ON TOTEUTETTU EUROOPAN KOMISSION
TALOUDELLISELLA TUELLA
TÄMÄ OPASKIRJA ON TOTEUTETTU EUROOPAN KOMISSION
TALOUDELLISELLA TUELLA EUROOPAN KOMISSIO © 2016