

JULKISEN PALVELUHANKINNAN HANKINTAKONSEPTTI

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
Restonomi (ylempi AMK)
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Ismo Korhonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK

KORHONEN ISMO:

JULKISEN PALVELUHANKINNAN HANKINTAKONSEPTI

95 sivua, 56 liitesivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Suomessa muun muassa valtio, kunnat ja seurakunnat hankkivat tavaroita ja palveluja sekä teettivät rakennusurakoita 27 miljardin euron arvosta vuonna 2006. Euroopan unionin bruttokansantuotteesta julkisten hankintojen osuus vuonna 2002 oli 1500 miljardia euroa eli 16 prosenttia. Unionin jäsenmaissa julkisten hankintojen arvo vaihtelee 11 prosentista 20 prosenttiin bruttokansantuotteesta.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui kiinteistöpalvelujen hankintakäytäntöjen kehittäminen. Tekijän työyksikössä, kiinteistöpalveluissa, oli tarve luoda selkeä palveluhankintakonsepti isännöitsijän, insinöörin, kiinteistöpuutarhurin, huoltoteknikon sekä laitoshuoltosuunnittelijan käyttöön. Lisäksi hankinnat ovat iso osa opinnäytetyön kirjoittajan työtä. Seurakuntien jäsenmäärän vähentyessä hankintojen kilpailutus on yksi keino pienentää palvelutoiminnasta aiheutuvia kustannuksia. Koska seurakuntayhtymän hankinnat on hajautettu kunkin alan asiantuntijalle, substansiosaaminen on vahvaa mutta hankintajuridiikan ja -prosessien tunteminen heikompaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda siivouspalveluhankinnan konsepti, joka käsittelee hankintailmoituksen, tarjouspyynnön, tieto- ja tarjouslomakkeen, palvelukuvausten, sopimusluonnoksen sekä hankintaprosessin ohjeistuksen. Konseptin on tarkoitus olla helposti muokattavissa kiinteistöpalvelujen palveluhankintoihin, jolloin hankkijalla on valmiina hankintalain edellyttämät asiat ja hän lisää asiakirjoihin vain tekeillä olevan hankinnan asiasisällön.

Avainsanat: Julkiset hankinnat, hankintakonsepti, palveluhankinta, siivouspalvelut, sosiaalinen vastuu, ympäristövastuu, kilpailuttaminen, palvelun laatu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

KORHONEN ISMO:

PROCUREMENT CONCEPT FOR PUBLIC SECTOR PROCUREMENT

Masters' Thesis in Hospitality Management

95 pages, 56 appendixes

Spring 2009

ABSTRACT

In the year 2006 the state, municipalities and parishes in Finland purchased goods, services and had buildings constructed at a value of 27 billion euros. In the year 2002 the amount of public procurement was 1500 billion euros, which is 16 per cent of the gross national product of the European Union. The value of acquisitions varies from 11 per cent to 20 per cent of the gross national product of the Union's member countries.

At the very beginning of these studies, my former superior proposed developing the procurement process in the unit in which I work. Real Estate Services has the need to evolve the service procurement package for the use of the staff acquiring services. Moreover public procurement is a big part of my job. While the amount of parishes' members is diminishing competitive bidding is a means to decrease the costs of service production. While the experts' substance knowledge is strong, regulatory knowledge on procurement and its processes is quite weak.

The aim of this thesis is to create a procurement package for cleaning services which includes tendering documents such as service agreement and a guide to the procurement process. The expert has to be able to easily adapt this package to different kinds of acquisitions. These materials will present matters which the law of public procurement requires. He only needs to add the substance of the acquisition.

Key words: Public procurement, Procurement concept, Service procurement, Cleaning service, Social responsibility, Environmental responsibility, Competitive bidding, Service quality

SISÄLLYS

1 JOHDANTO

- 1.1 Opinnäytetyön taustaa
- 1.2 Opinnäytteen tavoitteet, rajausta ja rakenne
- 1.3 Opinnäytteen kohdeorganisaatio
- 1.4 Opinnäytetyön käsitteiden määrittely

2 JULKINEN HANKINTA

- 2.1 Julkisten hankintojen taustaa
- 2.2 Mitä ovat hankinta ja hankintayksikkö?
- 2.3 Hankintojen suunnittelu
- 2.4 Hankinnan arvon laskeminen
 - 2.4.1 Kynnysarvot
 - 2.4.2 Pilkkomis- ja yhdistelykielto
- 2.5 Hankintamenettelyn valinta
 - 2.5.1 Puitejärjestely vai puitesopimus?
 - 2.5.2 Avoin menettely
 - 2.5.3 Rajoitettu menettely
 - 2.5.4 Suorahankinta
 - 2.5.5 Hankinnan keskeyttäminen

3 TARJOUSPYYNNÖN LAATIMINEN

- 3.1 Tarjouspyynnön muoto ja rakenne
- 3.2 Tarjouspyynnön sisältö
 - 3.2.1 Tarjouspyynnön tekniset tiedot
 - 3.2.2 Tarjoajan soveltuvuus
 - 3.2.3 Hankinnan kohteen vaatimusmäärittely
 - 3.2.4 Sopimuskausi
 - 3.2.5 Sopimusehdot ja sopimusluonnos
 - 3.2.6 Tarjousten valinta- ja vertailuperusteet
 - 3.2.7 Tarjousten vertailu
- 3.3 Kansallisten ja EU-hankintojen kilpailuttamisen eroja

4 PALVELUHANKINNAN LAATU

- 4.1 Mitä on palvelu?

- 4.2 Palvelun laatu
 - 4.2.1 Siivouspalvelu ja sen laatu
 - 4.2.2 Siivouspalveluhankinnan laatutekijät
- 4.3 Yhteiskuntavastuu palvelun laadun määrittäjänä
 - 4.3.1 Ympäristövastuu
 - 4.3.2 Sosiaalinen vastuu

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

- 5.1 Hankintakonseptin kehittämismenetelmä
 - 5.1.1 Tutkimukselliset menetelmät
 - 5.1.2 Toiminnalliset menetelmät
- 5.2 Realistinen evaluaatio kehittämismenetelmänä
 - 5.2.1 Realistisen evaluaation lähestymistapa
 - 5.2.2 Realistisen evaluaation tutkimuksellinen ote
 - 5.2.3 Realistisen evaluaation mallintaminen
 - 5.2.4 Realistisen evaluaation sykli
- 5.3 Konseptin rakenne

6 HANKINTAKONSEPTIN LUOMINEN

- 6.1 Kehittämishankkeen evaluaation suunnittelu ja toteutus
 - 6.1.1 Hankesuunnitelma
 - 6.1.2 Ohjelmateorian luominen
 - 6.1.3 Kehittämishankkeen syklinen eteneminen
 - 6.1.4 Teoreettisen kokoamisen vaihe
- 6.2 Kehittämishankkeen tuotokset
 - 6.2.1 Hankintailmoitus ja tietolomake
 - 6.2.2 Tarjouspyyntö ja tarjouslomake
 - 6.2.3 Palvelukuvaus
 - 6.2.4 Sopimusluonnos
 - 6.2.5 Palveluhankintakonsepti

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

- 7.1 Yhteenveto
- 7.2 Kehittämissuhteet
- 7.3 Opinnäytteen arviointi ja jatkotutkimus

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Selvitän aluksi, miksi päädyin luomaan julkisen palveluhankinnan konseptin, miten rajaan ja perustelen aihevalinnan, mitkä ovat opinnäytteen tavoitteet ja millainen on opinnäytteen kohdeorganisaatio. Selostan myös opinnäytteen rakenteen ja kurkistan puhtauspalvelualalle.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytteen aiheeksi valikoitui jo opiskelemaan pyrkiessäni esimieheni ehdotuksesta työyksikköni hankintakäytäntöjen kehittäminen. Työyksikössäni, kiinteistöpalveluissa oli tarve luoda selkeä palveluhankintakonsepti isännöitsijän, insinöörin, kiinteistöpuutarhurin, huoltoteknikon sekä laitoshuoltosuunnittelijan käyttöön. Lisäksi hankinnat ovat iso osa omaa työtäni. Seurakuntien jäsenmäärän vähentyessä hankintojen kilpailutus on yksi keino pienentää palvelutoiminnasta aiheutuvia kustannuksia. Koska seurakuntayhtymän hankinnat on hajautettu kunkin alan asiantuntijalle, substanssiosaaminen on vahvaa mutta hankintajuridiikan ja -prosessien tunteminen heikompaa. Taipaleen (2008) mukaan pelkkä juridinen osaaminen ei johda hyvään lopputulokseen, vaan tarvitaan myös vahvaa substanssietoutta. Työyksikössäni on siis hyvä perusta kehittää juridista hankintaosaamista.

Voin helposti perustella aihevalintaani myös matkailu-, ravitsemis- ja talousalan näkökulmasta, koska sekä Suomen että Euroopan unionin muiden jäsenmaiden julkisten siivous-, catering- ja tekstiilienhuoltopalveluja tuottavien yksiköiden on kilpailutettava hankintansa, koska ne ovat Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2004/18/EY sekä hankintalain (oikeammin: Laki julkisista hankinnoista 39.3.2007/348) mukaisia julkisia toimijoita.

Siivous on Euroopan unionissa aliarvostettua, fyysisesti raskasta sekä heikosti organisoitua ja johdettua naisten työtä. Käyhkön (2006, 16) mukaan siivousta ei pidetä tavoiteltavana, hohdokkaana, ammattitaitoa tai koulutusta vaativana. Siivoojat Tuula Kopsa ja Heli Lepola kertovat kuitenkin havainneensa, että heidän työtään arvostetaan. Siivous on tärkeää työtä terveyden ja hyvinvoinnin vuoksi. Kun siivoustyö organisoidaan tehokkaasti, rakennusten käyttöikä kasvaa ja säästetään rahaa. (Louhevaara 1999; Brunila 2005; Käyhkö 2006, 16; Numminen 2008.)

Ammattisiivous on yksi EU:n yleisimmistä ammateista. Julkishallinnon ja yksityisten palveluntuottajien palveluksessa työskentelee koko- ja osa-aikaisina noin kolme miljoonaa siivoustyöntekijää, joista 95 prosenttia on naisia. Nummisen (2008) mukaan siivous on Suomessa naisten kolmanneksi yleisin ammatti. Vuonna 2004 pelkkää siivoustyötä tekeviä siivoojia oli 52 200 henkeä, joista naisia oli 85 prosenttia. (Louhevaara 1999; Brunila 2005; Numminen 2008.)

Vaikka teknologisesti kehittyneitä siivousvälineitä on saatavilla, Saksassa ja Italiassa käytetyt siivousvälineet- ja menetelmät ovat usein raskaita, koska välineitä ei juuri voi säätää ergonomisesti käyttäjälle sopiviksi. Myös märkiä siivousmenetelmiä käytetään yleisesti Saksassa ja Italiassa, kun taas Suomessa työmenetelmät ovat kehittyneitä, ts. nihkeät ja kuivat siivousmenetelmät ovat käytetyimpiä. Työntekijällä on oltava ammattitaitoa ja motivaatiota, jotta hän voisi omaksua työergonomian ja tekniikaltaan kehittyneempien välineiden käytön. Heli Lepola toteaa, että laitoshuoltajan koulutuksessa oppi uutta, vaikka hän olikin aiemmin lukenut siivousalan lehtiä ja käynyt erilaisissa tilaisuuksissa. Osa-aikaiselta, huonosti perehdytetyltä työntekijältä ei voi odottaa laadukasta työpäivää. Siivoustyöntekijöiden osa- ja lyhytaikaiset työsuhteet ovat kuitenkin lisääntyneet siivoustoimen yksityistämisen ja kustannussäästöjen tavoittelun vuoksi. (Louhevaara 1999; Ekstrand 2003; Brunila 2005.)

Siivoustyöntekijät voivat hyvin vähän vaikuttaa työnsä organisointiin, työtahtiin, työvälineisiin ja -koneisiin tai työryhmäänsä. Kuitenkin Suomessa työn organisointi, työtekniikka, opastus ja koulutus ovat huipputasoa. Siivoojien urakehitys ja muut edut ovat olemattomia. Lähiesimiehet eivät juuri tue heitä. Tuula Kopsa ja

Heli Lepola viihtyvät työssään, eivätkä he ole harkinneet vakavasti muunlaista työtä. Käyhkö (2006, 233) toteaa puhdistuspalvelualan koulutuksesta tekemänsä tutkimuksen lopuksi, että tutkimuksen naisten näkökulma haastaa käsityksen, että ihminen voisi elää onnellisena vain tehdessään koulutusyhteiskunnan vaatimia oikeita valintoja. (Louhevaara 1999; Ekstrand 2003; Brunila 2005; Käyhkö 2006, 233.)

Siivouspalveluhankinnan tekijällä on valtaa päättää, minkälaisia tarjoajan tai ehdokkaan soveltuvuusvaatimuksia ja ehtoja asetetaan sekä minkälainen vaatimusmäärittely eli palvelukuvaus tai, millaisia vertailukriteerejä luodaan. Hankkijan on mahdollista vaatia muun muassa nykyaikaisten työvälineiden ja -koneiden käyttöä sekä sitä, että palveluntuottaja on organisoinut johtamisen työntekijöitä motivoivasti.

1.2 Opinnäytteen tavoitteet, rajausta ja rakenne

Opinnäytteeni tavoitteena on luoda siivouspalveluhankinnan konsepti, joka käsittelee hankintailmoituksen, tarjouspyynnön, tieto- ja tarjouslomakkeen, palvelukuvausten, sopimusluonnoksen sekä hankintaprosessin ohjeistuksen. Konseptin on tarkoitus olla helposti muokattavissa kiinteistöpalvelujen palveluhankintoihin, jolloin hankkijalla on valmiina hankintalain edellyttämät asiat ja hän lisää asiakirjoihin vain tekeillä olevan hankinnan asiasisällön.

Rajaan opinnäytteeni hankintamenettelyiksi avoimen ja rajoitetun menettelyn, jotka ovat soveltuvia siivouspalveluhankinnan sekä muiden kohdeyksikön hankintojen kilpailuttamiseen. Koska palvelun laadun käsite on vaikeasti avautuva ja julkisessa hankinnassa kompleksinen, käsitteelen laatukriteerien käytön mahdollisuutta hankinnan eri vaiheissa sekä sopimuskauden aikana. Pohdin myös, mitä on palvelun ja erityisesti siivouspalvelun laatu. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan luoda laatumittareita.

Koska Espoon seurakuntayhtymä on saanut ympäristödiplomin, tutkin ympäristökriteerien käyttöä sekä prosessissa että sopimuskauden aikana. Tarkastelen myös sosiaalisen vastuun elementtien käytön mahdollisuutta ja tarpeellisuutta palveluhankinnassa.

Rajaan käsittelyn ulkopuolelle lain vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista 30.3.2007/349, koska Espoon seurakuntayhtymä on lain julkisista hankinnoista 30.3.2007/348 6 §:n tarkoittama hankintayksikkö. Pitäydyn pääosin suomalaisessa lakitekstissä ja siitä tehdyissä tulkinnoissa, mutta tarpeen vaatiessa vertaan niitä direktiiviin.

En puutu tämän enempää vain Suomen valtiota ja sen viranomaisia koskeviin säädöksiin. Esimerkkinä siitä on Valtiovarainministeriön päätös valtionhallinnon yhteishankinnoista 766/2006, jossa valtion yhteishankintayksiköksi määritellään Hansel Oy. Yhtiön kilpailuttamia hankintasopimuksia ovat velvollisia käyttämään kaikki valtion yksiköt.

Etsin vastausta seuraaviin kysymyksiin:

1. Minkälainen on toimiva hankintakonsepti?
2. Minkälainen on kilpailutuksessa ja sopimuskauden aikana käyttökelpoinen palvelukuvaus?
3. Minkälaisia ovat siivouspalveluhankinnan laadun vertailukriteerit?

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsittelen hankinnan valmistelua. Kolmannessa luvussa pureudun tarjouspyynnön laatimiseen yksityiskohtaisesti. Neljännessä luvussa valotan palvelun laadun elementtejä, joihin lukeutuvat myös sosiaalinen vastuu ja ympäristövastuu. Viidennessä luvussa etsin tutkimusmenetelmän, jonka avulla luon ja kehitän hankintakonseptia kohti lopullista versiota. Kuudes luku on opinnäytetyön toiminnallinen osuus, jossa luon konseptimateriaalin. Seitsemäs luku on pohdintojen, johtopäätösten sekä hankintakonseptin ja opinnäytteen hyödyllisyyden ja luotettavuuden tarkastelun osa.

1.3 Opinnäytteen kohdeorganisaatio

Espoon seurakunnissa oli vuoden 2007 lopussa jäseniä runsaat 185 000, kun taas Espoon kaupungin väkiluku oli melkein 238 000. Seurakuntayhtymässä työskenteli runsaat 600 työntekijää. Espoon seurakuntiin kuului 75 prosenttia kaupungin väestöstä vuoden 2007 lopussa. Jäsenmäärä on vähentynyt noin prosentin vuosivauhtia vuodesta 2003 vuoteen 2007. (Espoon seurakuntayhtymä 2008.)

Työskentelen Espoon seurakuntayhtymän viraston kiinteistöpalvelut-yksikössä. Seurakuntayhtymän virasto tuottaa Espoon kuuden seurakunnan tarvitsemia tukipalveluja. Palveluja ovat muun muassa hautaaminen ja hautausmaiden hoito, kiinteistöjen rakennuttaminen, tietohallinto-, leirikeskus-, talous- ja henkilöstöpalvelut. Palveluhankintakonseptin on tarkoitus helpottaa kiinteistöpalvelujen insinööriturvallisuuspäällikön, kiinteistöpuutarhurin, huoltoteknikon ja isännöitsijän palveluhankintojen kilpailutustyötä. Tuen itse työlläni vahtimestari-, siivous- ja catering-henkilökuntaa. Yksi työni suurimmista tehtäväkokonaisuuksista on siivouksen, cateringin ja tekstiilienhuollon hankintojen kilpailuttaminen.

1.4 Opinnäytetyön käsitteiden määrittely

Seuraavaksi avaan opinnäytetyön keskeisen käsitteistön.

1. **Artefakti** käsitetään tässä opinnäytetyössä teon eli tutkimus- ja kehitystoiminnan tuloksena, joka voi olla muun muassa järjestelmä tai palvelutuote. Tällaista artefaktia ei ole ollut aiemmin olemassa, se on siis uusi. (Anttila 2006, 101, 450.)
2. **Avoim menettely** on hankintamenettely, jossa kaikki halukkaat toimittajat voivat tehdä tarjouksen. Hankintailmoituksen julkaisemisen jälkeen hankintayksikkö voi lähettää tarjouspyyntöjä toimittajille. (Hankintalaki 348/2007, 5 §.)
3. **Deduktiivisen päättelyn** logiikka suuntautuu yleisesti tunnetuista seikoista yksittäiseen, uuteen asiaan (Anttila 2006, 117).

4. **Diskurssin** käsitteeseen sisältyy aina ajatus kielestä ihmisten välisenä vuorovaikutuksena. Käsitteeseen kytkeytyy läheisesti myös joko puhuttu tai kirjoitettu teksti. Tavallisessa arkikielessä diskurssi tarkoittaa keskustelua. Tieteelliseen diskurssiin luetaan kuuluviksi tieteelliset esitykset esimerkiksi väitöskirjat, tutkimusraportit ja niin edelleen. (Anttila 2006, 407 – 408.)
5. **Ehdokas** on toimittaja, joka on ilmoittanut halukkuutensa osallistua rajoitettuun menettelyyn (Hankintalaki 348/2007, 5 §).
6. **Ehdokkaan/tarjoajan soveltuvuusvaatimukseen** kuuluvat pakolliset, harkinnanvaraiset ja muut tarjouskilpailusta poissulkemisperusteet. Näitä ovat muun muassa hankintalain 53 §:ssä mainitut rikokset ja toimittajan heikentynyt toimintakyky. Palveluhankinnassa toimittajalta on pyydettävä työnantajarekisteritodistus tai tarkistettava asia Y TJ-tietokannasta. (Pekkala 2007, 296 – 298, 303, 353 – 354.)
7. **Ennakoilmoitus** tarkoittaa kerran vuodessa julkaistavaa ilmoitusta muiden kuin erityisalojen (hankintalaki 349/2007 vesi- ja energiahuolto, liikenne ja postipalvelut) hyödykkeiden hankkimiseksi. Ilmoituksessa tiedotetaan seuraavien kahdentoista kuukauden aikana toteutettavista EU-kynnysarvon ylittävistä hankinnoista. Mikäli hankinnasta on julkaistu ennakoilmoitus, tarjousaikaa voidaan lyhentää. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 205.)
8. **Etnografinen analyysi** on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka tavoitteena on ymmärtäminen, tulkinta ja merkityksenanto. Aineiston analysoinnin peruseriaatteena on löytää ja kehittää sellaisia käsitteitä, jotka auttavat ymmärtämään, mistä tutkittavassa ilmiössä on kysymys. Ei siis pyritä ymmärtämään, miksi jokin on, vaan mitä jokin on. (Anttila 2006, 344.)
9. **GPA-sopimus** on Maailman kauppajärjestön WTO:n julkisten hankintojen sopimus, joka on tullut Suomessa voimaan vuonna 1996 (Hytönen & Lehtomäki, 2007, 206).
10. **Hakemusosoitus eli muutoksenhakuohje** liitetään hankintapäätökseen. Hakemusosoituksella tiedotetaan tarjoajan/ehdokkaan oikeudesta saattaa hankinta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 206; kts. kirkkolaki 1054/1993 24 luku 9 §.)

11. **Hankintailmoitus** on pakollinen kansallisen tai EU-kynnysarvon ylittävästä hankinnasta sähköiseen hankintojen ilmoituskanavaan HILMAan laadittava ilmoitus, jolla hankintamenettely käynnistetään. Hankintailmoitus voi olla myös rajoitetun menettelyn ensimmäisen vaiheen tarjouspyynnön tapainen asiakirja, josta käyvät ilmi ehdokkaan soveltuvuuden vaatimukset ja muut välttämättömät seikat. (Vrt. Hytönen & Lehtomäki, 2007, 207.)
12. **Hyödyke** tarkoittaa sekä tavaraa että palvelua.
13. **Induktiivinen päättely** tarkoittaa suppeasti päättelyä erityistapauksista yleistyksien tai laajemmin mitä tahansa ”tietoa lisäävää” päättelyä (Anttila 2006, 117).
14. **Intersubjektiivinen** tarkoittaa ihmisten välistä (Anttila 2007, 11).
15. **Intertekstuaalisuus** tarkoittaa sitä, että tekstit rakentuvat aiemmista kielenkäytöistä eivätkä synny tyhjän päälle. Jokainen teksti on yhteydessä johonkin toiseen tekstiin. Horisontaalinen ulottuvuus sitoo yhteen tekstin tuottajan ja lukijan, kun taas vertikaalinen ulottuvuus sitoo tekstin muihin teksteihin. (Anttila 2006, 147.)
16. **Interventio** on väliintulo, asiaan puuttuminen (Anttila 2007, 47).
17. **Iteratiivinen** tarkoittaa kierros kierrokselta etenevää, asiaan uudelleen palavaa (Anttila 2007, 47).
18. **Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot** (JYSE 1994) tarkoittaa julkisten toimijoiden käyttämiä vakiosopimusehtoja, jotka koskevat pääosin tavarahankintoja. Ehtoihin on hyvä viitata, jos tarjouspyyntöön ei liitetä sopimusluonnosta. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 210.) Ehtojen uusinta on meneillään vuonna 2009 (Hankinnat.fi 2009).
19. **Liitteen A mukaisia ensisijaisia palveluhankintoja** ovat huolto- ja korjauspalvelut, rakennusten puhtaanapitopalvelut, isännöinti- ja kiinteistöhoitopalvelut sekä jätehuoltopalvelut, joita kiinteistöpalveluissa hankitaan (Hankintalaki 348/2007, liite A).
20. **Liitteen B mukaisia toissijaisia palveluhankintoja** ovat catering-, turvallisuus- ja koulutuspalvelut, joita kiinteistöpalveluissa hankitaan (Hankintalaki 348/2007, liite B).

21. **Oikaisuvaatimuksen** voi tehdä seurakuntayhtymän yhteisen kirkkoneuvoston, sen jaoston sekä sen alaisen toimielimen, luottamushenkilön ja viranhaltijan päätökseen tyytymätön (Kirkkolaki 1054/1993 24 luku 3§).
22. **Palveluhankintasopimuksella** tarkoitetaan sopimusta, jonka kohteena on palvelujen suorittaminen. Palveluhankintasopimus voi sisältää myös tavaroita, mutta palvelujen arvo on suurempi kuin tavaroiden. (Hankintalaki 348/2007, 5 §.)
23. **Pehmeä systeemianalyysi** on tarkoitettu yleiseksi ja joustavaksi, enemmän tai vähemmän pehmeiden, inhimillisten sistemien ongelmanratkaisuehikoksi. Lähtökohtana ovat huonosti ja epätasaisesti määritellyt ongelmat. Pehmeä systeemianalyysi on käytännönläheisten ja tulostavoitteisten kehittämishankkeiden tutkimusmenetelmä. Systemi määrittellään inhimillisen ja teknologisen maailman tavoitteellisena yhteistoimintana. (Anttila 2006, 436.)
24. **Pienhankinta** voidaan sen vähäisen arvon vuoksi tehdä ilman tarjouskilpailua. Vähäisen hankinnan arvolle ei ole asetettu tarkkaa euromääräistä raja-arvoa. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 214, 224.)
25. **Puitejärjestely** on hankintayksikön tekemä hankintasopimus yhden tai useamman toimittajan kanssa. Puitejärjestelyssä jokin sopimuksen ehtoista jätetään auki. Esimerkiksi laitteiden huoltosopimukset voidaan järjestää puitejärjestelyiksi, koska huoltokertojen määrää ei ole mahdollista tietää etukäteen. Puitejärjestely kilpailutetaan avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. (Mukaillen hankintalaki 348/2007, 5 §.)
26. **Puitesopimus** on lopullinen hankintasopimus, jossa on jätetty avoimeksi vain hyödykkeen toimitusaika tai muut tilaamisen ja toimittamisen käytännön seikat. Sopimuksen ehdot sitovat molempia osapuolia, mutta hankintayksikkö ei yleensä sitoudu ostamaan sopimusaikana tiettyä määrää hyödykkeitä. Puitesopimus kilpailutetaan avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. (Pekkala 2007, 202.)
27. **Pragmaattinen** tarkoittaa käytännöllistä ja sovellettavaa (Anttila 2006, 92).
28. **Rajoitettu menettely** on hankintamenettely, johon halukkaat toimittajat voivat pyytää saada osallistua. Ainoastaan hankintayksikön asettamien so-

veltuvuusvaatimusten täyttävät ehdokkaat voivat tehdä tarjouksen. (Hankintalaki 348/2007, 5 §.)

29. **Regressioanalyysi** on määrällinen tutkimusmenetelmä, jolla haetaan ilmiölle parasta mahdollista selitysmallia monien muuttujien mahdollisesta joukosta (Anttila 2006, 257).
30. **Sosiaalisen konstruktivismin** mukaan tieto voidaan rakentaa, purkaa rakenteistaan sekä rakentaa uudelleen ideologisen diskurssin mukaisesti. Sosiaalinen konstruktivismi perustuu näkemykseen sosiaalisten suhteiden merkityksestä tiedonmuodostuksessa. (Anttila 2006, 581 – 582.)
31. **Suorahankinta** tarkoittaa tässä vain kolmea tapausta: avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu yhtään tarjousta tai osallistumishakemusta tai yksikään ei täytä asetettuja ehtoja täysin tai lunastetaan alkuperäisessä hankinnassa kilpailutettu optio (Eskola & Ruohoniemi 2007, 182; Pekkala 2007, 102 – 103).
32. **Sykli** tarkoittaa kierrosta (Anttila 2006, 82).
33. **Tarjoaja** on tarjouksen jättänyt toimittaja (Hankintalaki 348/2007, 5 §).
34. **Tekninen eritelmä** tarkoittaa hankinnan kohteen vaatimusmäärittelyä. Palvelu on syytä kuvata selkeästi ja yksityiskohtaisesti palvelukuvauksessa, jotta tarjoajat ymmärtävät, mitä hankintayksikkö haluaa. Palvelukuvauksessa voidaan määritellä menetelmät, joilla palvelu tuotetaan, sekä lopputuloksen laatu. Muun muassa toimittajan ympäristövastuulle asetettavat vaatimukset voidaan kuvata teknisissä eritelmissä. (Mukaillen Hankintalaki 348/2007, 5 §.)
35. **Toimittaja** on luonnollinen henkilö, oikeushenkilö, julkinen taho tai edellisten ryhmittymä, joka tarjoaa tavaroita ja palveluja (Hankintalaki 348/2007, 5 §).
36. **Valintaperuste** on joko kokonaistaloudellinen edullisuus tai halvin hinta (Hytönen & Lehtomäki 2007, 78).
37. **Vertailuperusteita** ovat muun muassa hinta, laatu, joka on aina määriteltävä yksityiskohtaisesti, tekniset ansiot sekä ympäristömyötäisyys (Hytönen & Lehtomäki 2007, 78 – 79).

38. **Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV)** on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa tarkoittama viitenimikkeistö (Hankintalaki 348/2007, 5 §).

2 JULKINEN HANKINTA

Seuraavaksi valotan julkisten hankintojen taustaa ja tarkastelen hankinnan valmistelua työni rajauksen mukaisesti keskittyen (siivous)palveluhankintaan soveltuviin hankintamenettelyihin.

2.1 Julkisten hankintojen taustaa

Kun Euroopan talousalue (ETA) perustettiin vuonna 1994, julkiset hankinnat avautuivat vapaasti kilpailtaviksi. Tuolloin Suomessa tuli voimaan laki julkisista hankinnoista (1505/92), jota sovellettiin aina nykyisen lain voimaantuloon saakka. Suomen hankintalainsäädäntö perustuu Euroopan yhteisön (EY) perustamissopimukseen sekä hankintadirektiiveihin, jotka Euroopan unionin (EU) parlamentti ja neuvosto hyväksyivät vuonna 2004. Suomessa EY:n direktiivit on saatettu voimaan hankintalaeilla 348/2007 ja 349/2007. Direktiivien ja hankintalakien tavoitteena on tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus sekä EU:n toimivat sisämarkkinat. (Oksanen 2007, 6.)

Oksasen (2007, 6) mukaan julkisten toimijoiden on hankittava hyödykkeensä tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Tähän hankintalaki (348/2007, 2 §) lisää taloudellisuuden, avoimuuden ja suhteellisuuden. Näiden viiden periaatteen näkökulmasta on mahdollista tarkastella yksittäistä valintakriteeriä, tarjouspyyntöä, tiettyä hankintaa tai julkisia hankintoja kokonaisuutena ja pystyä ratkaisemaan lainmukaisuus, vaikka hankintajuridiikka ei olisi tuttua, Taipale (2008) painottaa.

EU:n tilastojen mukaan Suomessa valtio, kunnat ja seurakunnat hankkivat hyödykkeitä ja teettivät rakennushankkeita 27 miljardin euron arvosta vuonna 2006. Julkisten hankintojen osuus on noin 16 prosenttia Euroopan unionin bruttokansantuotteesta (BKT), mikä tarkoitti 1500 miljardia euroa vuonna 2002. EU:n jäsenmaissa julkisten hankintojen arvo vaihtelee 11 prosentista 20 prosenttiin BKT:sta. Julkisten hankintojen kilpailuttaminen on säästänyt veronmaksajien varoja. (Hankinnat.fi 2009; The EU Single Market, Public Procurement 2008.)

2.2 Mitä ovat hankinta ja hankintayksikkö?

Hankinta määritellään hankintasopimuksen käsitteen avulla, koska hankintadirektiivit määrittävät hankintasopimuksen tekomenettelyn. Hankintasopimus on kirjallinen, yhden tai useamman hankintayksikön ja yhden tai useamman myyjän välillä tehty sopimus, jonka perusteella toteutetaan rakennusurakka, hankitaan tavaraa tai palvelua taloudellista vastiketta vastaan. Hankintaa eivät ole hankintayksikön omaisuuden myynti tai vuokraaminen. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 43, 46.)

Hankintalakia sovelletaan vain hankintayksiköiden tekemiin hankintoihin. EU:n direktiivit ulottavat kilpailuttamisveloitteen myös niihin toimijoihin, joihin julkisista varoista päättävät viranomaiset voivat suoraan tai epäsuorasti käyttää hankintapäätös määräysvaltaa. Määräysvalta voi olla tosiallista tai teoreettista kykyä ohjata ostajaa suosimaan tai syrjimään tiettyä myyjää. Määräysvalta voi johtua ostajan erityisasemasta, julkisen palvelun veloitteesta tai merkittävästä julkisesta tuesta. Yhteisöstä tulee hankintayksikkö, kun sillä on oikeus kerätä veroja (kunnat ja kirkko) tai oikeus lakisääteiseen rahoitukseen (Yleisradio). Kilpailuttamisveloitetta ei ole, jos viranomaisen määräysvallassa oleva yhteisö toimii aidossa kilpailussa markkinoilla eikä sillä ole erityisoikeuksia (Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö). (Pekkala 2007, 50 – 51, 55.)

Hankintayksiköitä ovat valtion ja kuntien viranomaiset ja liikelaitokset, kuntayhtymät ja kunnalliset yhtymät sekä evankelisluterilainen ja ortodoksinen kirkko seurakuntineen. Hankintayksikkö on myös julkisoikeudellinen laitos, joka ei ole luonteeltaan kaupallinen tai teollinen. Se on itsenäinen oikeushenkilö, perustettu yleistä etua varten ja sitä rahoittaa pääasiallisesti viranomainen. Viranomainen voi myös valvoa sen johtoa tai nimittää yli puolet laitoksen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenistä. Hankintayksikkö on myös mikä tahansa toimija, joka saa hankintaansa yli puolet viranomaisen myöntämää, julkista tukea (esim. maatalouden investointitukea). (Pekkala 2007, 51, 64.)

Pekalan (2007, 52 – 53) mukaan kirkon hankintamenettelyistä säädetään hankintalain lisäksi myös kirkkolain (1054/1993) 25 luvun 5 a §:ssä. Pykälässä todetaan,

että kirkon viranomaisten on noudatettava hankinta-asioita käsitellessään hankintalakeja. Kirkkolain 24 luvun 8 a §:ssä todetaan, että kirkon viranomaisen tekemästä hankintapäätöksestä ovat voimassa hankintalain oikeusturvakeinot. Hankintapäätöksestä ei saa tehdä kirkollisvalitusta kirkkolain 24 luvun 14 §:n 3 momentin mukaan sillä perusteella, että päätös on hankintalain vastainen, mikäli päätös kuuluu markkinaoikeuden toimivaltaan. Kirkollisen viranomaisen tekemästä hankintapäätöksestä voi muutoksenhaku olla vireillä samanaikaisesti sekä oikaisuvaatimuksena kirkon viranomaisyksikössä että hakemuksena markkinaoikeudessa.

2.3 Hankintojen suunnittelu

Espoon seurakuntayhtymän strategiassa vuosiksi 2008 – 2015 (2008) tai hankintasäännössä (X – 2007) ei ole mainintaa, tuotetaanko palvelut itse vai ostetaanko ne. Käytännössä kiinteistöpalvelut ostaa palveluntuottajilta kiinteistöpihojen hoidon, kiinteistöjen LVIS-huollon, osan siivouspalveluista, siivous- ja keittiölaitteiden huollon ja niin edelleen. Seurakunnat ja kurssikeskukset tuottavat ylläpitosiivouksensa itse, mutta hautausmaakiinteistöjen kaikki siivouspalvelut ostetaan.

Hankintalain (348/2007) 2 §:ssä korostetaan, että hankintayksiköt toteuttaisivat hankintansa mahdollisimman taloudellisesti ja suunnitelmallisesti tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina sekä ottaisivat ympäristönäkökohdat huomioon. Oksanen (2007, 7) suosittaa kuntia ja kuntayhtymiä laatimaan ja ylläpitämään hankintaohjeita. Koska kansallisen kynnyсарvon alle jääviä hankintoja hankintalaki ei säätele (15 000 e vuonna 2009), Hytönen ja Lehtomäki (2007, 112) kehottavat valtionhallinnon hankintayksiköitä vahvistamaan pienhankintojen menettelytavat hankintaohjeissaan. Pienhankinta voidaan vähäisen arvon vuoksi tehdä ilman tarjouskilpailua eikä siitä voi valittaa markkinaoikeuteen. Täysin sääntelyn ulkopuolella pienhankinnat eivät kuitenkaan ole, koska niitä tehtäessä on noudatettava EU:n perustamissopimuksen yleisten periaatteiden mukaan syrjimättömyyttä, avoimutta ja suhteellisuutta. Pekkanen (2007, 39) mukaan pienhankintapäätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen. Espoon seurakuntayhtymässä oikaisuvaatimus teh-

dään yhteiselle kirkkoneuvostolle (Vrt. Espoon seurakuntayhtymän hankintasääntö 2007, 38).

Kunkin hankkijan tulisi pyrkiä ennakoimaan, millaisia hankintoja seurakuntayhtymän suunniteltu toiminta edellyttää. Olisi myös pohdittava, hankitaanko nyt joitakin palveluja erikseen, vaikka ne voitaisiin yhdistää samaan hankintaan esimerkiksi suuremman taloudellisen edun saavuttamiseksi. Tällainen hankinta voisi olla vaikkapa siivous- ja keittiölaitehuollon yhdistäminen LVIS-huoltopalveluihin. Puitejärjestelyn järjestyys on hyvä pohtia esimerkiksi hankittaessa astioita ja keittiötarvikkeita. (Vrt. Hytönen & Lehtomäki 2007, 27.)

2.4 Hankinnan arvon laskeminen

2.4.1 Kynnysarvot

Hytönen ja Lehtomäki (2007) sekä Eskola ja Ruohoniemi (2007) käyttävät termiä EU-kynnysarvo, kun taas Pekkala (2007) puhuu EY-kynnysarvosta. Pitäydyn termissä EU-kynnysarvo. Hankintalaki sovelletaan EU- ja kansallisen kynnysarvon ylittäviin hankintoihin. Kynnysarvolla tarkoitetaan yksittäisen hankinnan suurinta mahdollista ennakoitua arvoa. (Pekkala 2007, 66.)

Tavara- ja palveluhankintojen 1.1.2008 – 31.12.2009 voimassaoleva EU-kynnysarvo (hankintalaki 16 §) muilla kuin valtion keskushallinnon viranomaisilla, esimerkiksi evankelis-luterilaisella kirkolla ja kunnilla, on 206 000 euroa. Vastaava tavara- ja palveluhankintojen kansallinen kynnysarvo (hankintalaki 15 §) on 15 000 euroa. Edelliset arvot pätevät, kun kyseessä on hankintalain 348/2007 mukainen hankinta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.)

Hytösen ja Lehtomäen (2007, 34 – 35) mukaan hankintaan sovellettavat säädökset ja hankintamenettelyvaihtoehdot määrittävät hankinnan kokonaisarvon mukaisesti. Ennakoidut arvot lasketaan aina ilman arvonlisäveroa. Kokonaisarvoon sisälly-

tetään kaikki optio- ja muut sopimuksen pidennys ehdot sekä eri vaihtoehtojen ennakoitujen arvojen. Ennakoitu arvo pätee hankintayksikön julkaistessa hankintailmoituksen.

Pekkanen (2007, 369) mukaan hankintalaissa ei ole määritelmää hankintasopimuksen enimmäispituudesta. Sopimusajaksi valitaan substanssialalle tavanomainen aika samalla pitäen mielessä, että se houkuttelee myyjiä tarjoamaan. Sopimusaikaa pohdittaessa otetaan huomioon myös asiakkaiden toiveet. Euroopan komission mukaan sopimusaika ei tavanomaisia tuotteita hankittaessa puitejärjestelyin saisi olla yli neljä vuotta. Hytönen ja Lehtomäki (2007, 40) päätyvät samankaltaiseen tulkintaan mainitsemalla, että kilpailuttamistarve on ratkaistava 3 – 4 vuoden välein.

2.4.2 Pilkkomis- ja yhdistelykielto

Hankintalain 20 § kieltää jakamasta eriin tai osittamasta hankintaa tai laskemasta sitä poikkeuksellisen menetelmin lain säännösten soveltamisen välttämiseksi. Tavaratai palveluhankintaa ei saa liittää rakennusurakkaan tai muulla tavalla yhdistellä keinotekoisesti lain säännösten välttämiseksi. (Laki julkisista hankinnoista 348/2007, 20 §.) Pekkanen (2007, 76) mainitsee erityisesti, ettei liitteiden A ensisijaisia ja B toissijaisia palveluja saa yhdistellä keinotekoisesti välttyäkseen soveltamasta EU-kynnysarvon mukaista hankintamenettelyä.

Tämän hetken trendi on yhdistää siivous- ja cateringtyö kunnallisissa palveluhankinnoissa. Siivouspalvelu kuuluu ensisijaisiin ja cateringpalvelu toissijaisiin hankintoihin. Mikäli siivouspalvelun arvo ylittää puolet kokonaishankinnasta ja samalla hankinta ylittää EU-kynnysarvon, se on kilpailutettava EU-menettelyn mukaisesti (Vrt. Pekkanen 2007, 77). Mikäli kyseessä olisi vain liitteen B toissijaista cateringpalvelua ja hankinnan kokonaisarvo ylittäisi EU-kynnysarvon, hankinta kilpailutettaisiin kansallisen menettelyn mukaisesti (Hankintalaki 348/2007, 65 §).

2.5 Hankintamenettelyn valinta

Hankintalain (348/2007) 24 §:n mukaan hankinnoissa on ensisijaisesti käytettävä avointa tai rajoitettua menettelyä. Neuvottelumenettelyä, suoraankintaa, kilpailullista neuvottelumenettelyä ja puitejärjestelyä voidaan käyttää vain lain 25 – 32 §:ssä tyhjentävästi määriteltyjen edellytysten täytyessä (Pekkala 2007, 170).

Hankintayksikkö voi siirtyä neuvottelumenettelyyn tavanomaisissa palveluhankinnoissa, muun muassa siivouspalveluissa, vain, jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu yhtään tarjousta tai tarjoukset eivät vastaa tarjouspyyntöä. Kilpailullista neuvottelumenettelyä käytetään vain erityisen monimutkaisessa hankinnassa, jollainen siivouspalvelu ei ole. (Hankintalaki 348/2007, 25 §, 29 §.)

2.5.1 Puitejärjestely vai puitesopimus?

Puitesopimus on lopullinen hankintasopimus, jossa on jätetty avoimeksi vain hyödykkeen toimitusaika tai muut tilaamisen ja toimittamisen käytännön seikat. Hinnan määräytyminen ja laatu on ratkaistu sitovasti jo kilpailutusvaiheessa. Jos puitesopimus on tehty useamman toimittajan kanssa, on sovittu etusijajärjestelyistä tapauksessa, jossa etusijan saanut ei voi toimittaa hyödykettä. Sopimuksen ehdot sitovat molempia osapuolia, mutta hankintayksiköt eivät yleensä sitoudu ostamaan sopimusaikana tiettyä määrää hyödykkeitä. Hankintayksikkö voi puitesopimuksen perusteella edellyttää, että toimittaja toimittaa sovitut hyödykkeet. Toimittaja voi myös edellyttää, että hankintayksikkö tekee sopimuksen mukaiset tilaukset. Hankintalaki ei tunne termiä puitesopimus. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 171; Pekkala 2007, 202.)

Puitejärjestelyssä määritellään väljästi tarjoajan ja tarjouksen perusedellytykset. Hankinnan kaikista ehdoista, kuten hinnoista, määristä ja toimitusehdoista ei sovi ta lopullisesti. Puitejärjestely soveltuu sellaisten hankintojen tekemiseen, joiden hyödykkeet ja hinnat muuttuvat nopeasti. Jos puitejärjestelyyn valitaan useampi

toimittaja, on vähimmäismäärä kolme. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 171 – 172; Pekkala 2007, 201.)

Mikäli järjestelyn kaikki ehdot on vahvistettu ja toimittajia on vain yksi, hankintayksikkö tekee tilauksen kilpailuttamatta hankintaa järjestelyn sisällä. Jos toimittajia on useampia ja ehdot on vahvistettu, tilaus tehdään vertailuperusteiden mukaan parhaalta toimittajalta. Jos paras ei pysty toimittamaan, voidaan tilaus tehdä toiseksi parhaalta ja niin edelleen. Mikäli kaikkia ehtoja ei ole vahvistettu, hankintaa tehdään minikilpailutuksella puitejärjestelyn sisällä. On huomattava, että hankintayksikön on kilpailutettava puitejärjestelyn toimittajat avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 171 – 176; Pekkala 2007, 203 – 204.)

2.5.2 Avoin menettely

Avoin EU-kynnysarvon ylittävä hankintamenettely käynnistetään julkaisemalla hankintailmoitus HILMA-ilmoituskanavassa. Tämän jälkeen hankintayksikkö voi halutessaan julkaista ilmoituksen myös muussa mediassa ja toimittaa tarjouspyynnöt tiedossaan oleville, sopiville tarjoajille. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 127.) Pekkala (2007, 172) painottaa, että mikäli hankintayksikön tiedossa on, etteivät kaikki potentiaaliset tarjoajat seuraa ilmoituskanavaa, kannattaa tieto tai tarjouspyyntö toimittaa niille.

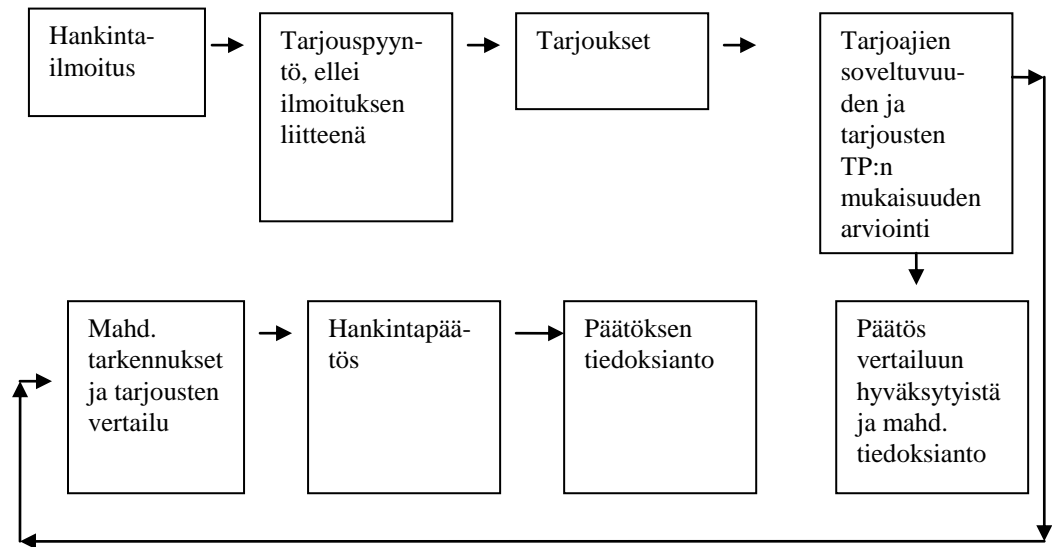
Hankintayksikkö päättää, julkaiseeko se tarjouspyyntöasiakirjat sähköisesti suoraan linkittämällä ne HILMAan vai esimerkiksi omilla www-sivuillaan. Mikäli asiakirjoja ei ole julkaistu sähköisesti, ne on toimitettava pyytäjälle kuuden päivän kuluessa pyynnöstä. Tässä tapauksessa saadaan tieto yrityksistä, jotka aikovat tehdä tarjouksen. Tämä on hyödyllistä, jos asiakirjoissa tai hankintamenettelyssä havaitaan kilpailun aikana virhe. Hankintayksikkö voi tarjouspyynnössä pyytää tarjoajia tarkistamaan mahdolliset korjaukset. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 128; Pekkala 2007, 171.)

Mielestäni hankintayksikön on myös mahdollista pyytää tarjoajia tarkistamaan esimerkiksi hankintayksikön www-sivuilta, onko tiettyyn aikaan mennessä ilmoitettu asiakirjojen puutteiden tai virheiden korjauksista (Vrt. hankinta-asetus 614/2007, 19 §).

Avoimen menettelyn nimen mukaisesti kaikki halukkaat yritykset ovat oikeutettuja tekemään tarjouksen. Toisin sanoen hankintayksikkö ei voi kieltäytyä toimittamasta tarjouspyyntöä tarjoajalle, jonka se arvioi olevan kykenemätön (soveltumaton) tekemään hyväksyttävää tarjousta. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 128.)

Avoimessa menettelyssä tarjousaika on 45 päivää ilmoituksen lähettämispäivää seuraavasta päivästä, kun ilmoitus julkaistaan sähköisesti, kuten Suomessa menettellään. Tarjousaika lyhenee 40 päivään, jos ilmoituksen lisäksi kaikki tarjouspyyntöasiakirjat liitteineen ovat sähköisesti saatavilla. Jos tulevasta tarjouskilpailusta on julkaistu ennakoilmoitus vähintään 52 päivää tai enintään 12 kuukautta ennen hankintailmoituksen julkaisemista, tarjousaika on 22 päivää. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 129.)

Avoimen kansallisen kynnsarvon ylittävä hankintamenettely on samanlainen kuin EU-hankinnoissa. Kansallisissa hankinnoissa ei ole säädettyjä määräaikoja. Hankintayksikön on varattava kohtuullinen aika tarjouksen tekemiseksi. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 130.)



Kuvio 1. Avoin menettelyn prosessikaavio (Vrt. Hytönen & Lehtomäki 2007, 47)

Avoin hankintamenettely alkaa hankintailmoituksen julkaisemisella sähköisessä ilmoituskanavassa HILMAssa, josta EU-kynnysarvon ylittävät ilmoitukset siirretään Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosaan (S-osa) toisin sanoen TED- eli Tenders Electronic Daily -tietokantaan. Ellei tarjouspyyntö ole sähköisesti tarjoajien saatavilla, hankintayksikkö lähettää asiakirjat kuuden päivän kuluessa pyynnöstä. Vain määräaikaan mennessä saapuneet tarjoukset avataan, kun taas myöhästyneet palautetaan lähettäjäille avaamattomina (Pekkala 2007, 349; HILMA 2009.)

Tarjousten käsittely alkaa tarjoajien soveltuvuuden arvioinnilla. Seuraavaksi tarkistetaan tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus. Mikäli tarjoaja täyttää soveltuvuustekijät ja tarjous on pyynnön mukainen, tehdään päätös vertailuun hyväksymisestä. Hankintayksikkö voi lähettää päätöksen vertailuun hyväksytyistä tiedoksi, mutta se ei ole pakollista. Hyväksytyt tarjoukset vertaillaan ja lopuksi tehdään hankintapäätös, joka annetaan tiedoksi tarjonneille. Valitusajan päätyttyä voidaan allekirjoittaa hankintasopimus. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 47.)

2.5.3 Rajoitettu menettely

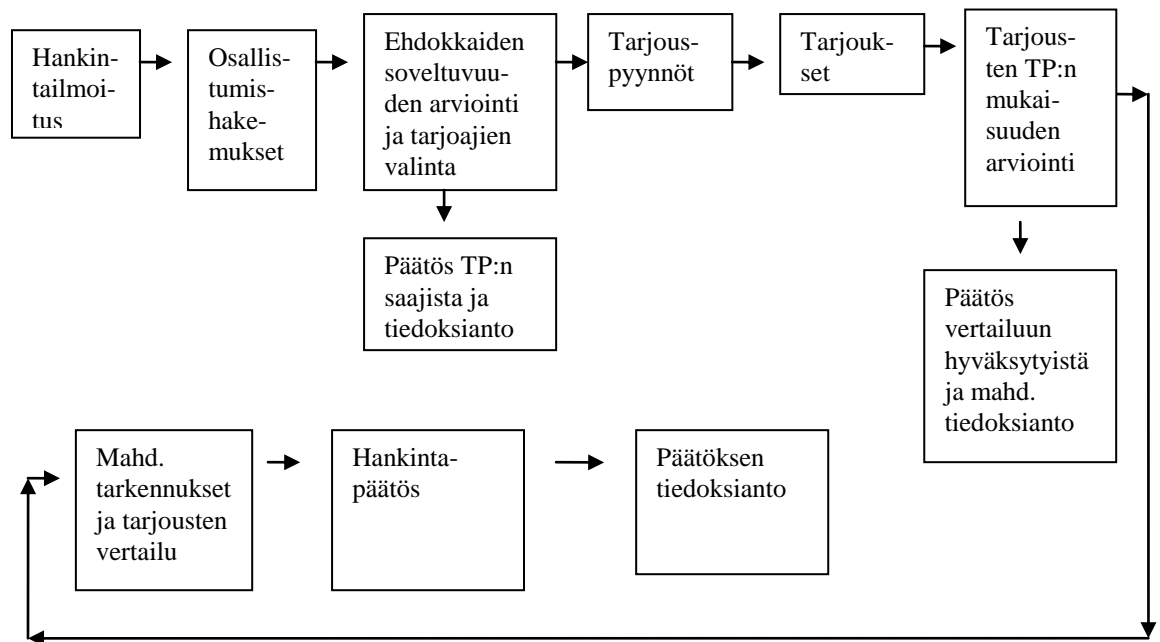
Rajoitettu menettely on viisasta valita, jos tarjoajiksi halukkaita oletetaan ilmoitautuvan runsaasti. Tarjoajien enimmäismäärää ei liene järkevää ilmoittaa tarkasti, vaan vaihteluvälinä, jolloin hankintayksiköllä on mahdollisuus ottaa mukaan soveltuvuudeltaan hyvin lähellä toisiaan olevia ehdokkaita. (Pekkala 2007, 175.)

Rajoitettu menettely on kaksivaiheinen hankintamenettely, jonka valitessaan hankintayksikkö ensimmäisessä vaiheessa julkaisee hankintailmoituksen, johon halukkaat ehdokkaat jättävät osallistumishakemuksen. Rajoitetussa menettelyssä hankintayksikkö valitsee hankintailmoituksessa mainituin, ehdokkaiden soveltuvuutta koskevin, objektiivisin ja syrjimättömin perustein ehdokkaat, jotka saavat tehdä tarjouksen. Hankintayksikkö saa menettelyn toisessa vaiheessa toimittaa tarjouspyynnön vain osallistumishakemuksen jättäneille ja soveltuvuusehdot täyttävälle ehdokkaille. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 131; Pekkala 2007, 173 - 174.)

Hankintayksikön on määriteltävä ehdokkaiden määrä soveltuvaksi hankinnan koon ja laatuun nähden. Tarjouspyynnön saajien määrä on kuitenkin määriteltävä vähintään viideksi. Hankintamenettelyä voidaan jatkaa, vaikka soveltuvuuden täyttäviä ehdokkaita olisi alle viisi, jolloin tarjouspyyntö lähetetään kaikille. (Pekkala 2007, 174 – 175.)

Hankintayksikön on varattava aikaa osallistumishakemuksen tekemiseksi 30 päivää, kun hankintailmoitus on julkaistu sähköisesti. Osallistumishakemusaika ei lyhene, vaikka hankinnasta olisi julkaistu ennakkoilmoitus, jolla tarjousaikaa voidaan lyhentää EU-kynnysarvon ylittävissä ei-erityisalojen hankinnoissa (Hytönen & Lehtomäki 2007, 205). Tarjouskilpailuaika on 40 päivää, kun hankintailmoitus on julkaistu sähköisesti ja tarjouspyynnöt toimitetaan postitse. Jos kaikki tarjouspyyntöasiakirjat ovat saatavilla sähköisesti, tarjouskilpailuaika lyhenee 35 päivään. Jos hankinnasta on julkaistu ennakkoilmoitus, tarjouskilpailuaika lyhenee 22 päivään, olivat asiakirjat saatavilla sähköisesti tai eivät. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 136.)

Kansallisen kynnysarvon ylittävässä hankinnassa rajoitettu menettely on kaksivaiheinen, kuten EU-hankinnassakin. Hankintalaki ei määrittele selkeästi, mikä voidaan asettaa hankintailmoituksessa tarjoajien vähimmäismääräksi. Sekä Eskola ja Ruohoniemi (2007, 137) että Pekkala (2007, 175) päätyvät vähintään viiteen tarjoajaan.



Kuvio 2. Rajoitetun menettelyn prosessikaavio (Vrt. Hytönen & Lehtomäki 2007, 48)

Rajoitettu hankintamenettely alkaa samoin kuin avoin menettelykin hankintailmoituksen julkaisemisella HILMA:ssa, josta EU-kynnysarvon ylittävät ilmoitukset siirretään TED-tietokantaan eli Euroopan unionin virallisen lehden täydennyssosaan. Yritykset, jotka haluavat osallistua tarjouskilpailuun, lähettävät osallistumishakemukset hankintayksikköön. Hankintayksikkö arvioi määräaikaan mennessä osallistumishakemuksensa lähettäneiden yritysten soveltuvuuden ja tekee päätöksen tarjouspyynnön saajista sekä lähettää päätöksen tiedoksi. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 48; HILMA 2009.)

Tarjouspyynnöt lähetetään kilpailuun valituille. Tarjouskilpailun päätyttyä hankintayksikkö arvioi määräaikaan mennessä jätettyjen tarjousten tarjouspyynnön mu-

kaisuuden ja päättää vertailuun hyväksytyistä tarjouksista. Päätös voidaan lähettää tiedoksi. Hyväksytyt tarjoukset vertaillaan ja lopuksi tehdään hankintapäätös, joka annetaan tiedoksi tarjonneille. Valitusajan päätyttyä voidaan allekirjoittaa hankintasopimus. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 48.)

2.5.4 Suorahankinta

Kiinteistöpalvelujen palveluhankinnassa suorahankinta tulee kyseeseen vain kolmessa tapauksessa: jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu lainkaan tarjouksia tai osallistumishakemuksia tai asetetut ehdot täyttäviä tarjouksia, jos alkuperäisiä sopimusehtoja ei olennaisesti muuteta tai jos pituudeltaan määrätty optioehto on kilpailutettu alkuperäisessä hankinnassa. Optioehto on tullut ottaa huomioon hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä sekä laskea mukaan hankinnan kokonaisarvoon. Optio on ennalta ajallisesti ja sisällöllisesti määritelty. Option enimmäispituus on kolme vuotta. Option perusteella ei voida hankkia tarjouskilpailun voittaneelta yritykseltä jotakin muuta palvelua kuin oli kilpailutettu. Optiossa on kyse alkuperäisen myyjän kanssa tehtävästä uudesta sopimuksesta, joka vastaa aiemmin kilpailutettua palveluhankintaa. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 182; Pekkala 2007, 102 – 103.)

Jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu lainkaan tarjouksia tai osallistumishakemuksia, hankintayksikkö voi aloittaa suorahankintamenettelyn valitsemansa myyjän kanssa. Myyjän on täytettävä asetetut vaatimukset. Suorahankinta voidaan tehdä myös, jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä on saatu vain täysin tarjouspyyntöä vastaamattomia tarjouksia. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 178 – 179.)

2.5.5 Hankinnan keskeyttäminen

Kilpailu on mahdollista keskeyttää hankintailmoituksen julkaisemisen jälkeen. Kaikkia ehdokkaita tai tarjoajia on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättömästi. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 90.)

Jos hankintayksikössä havaitaan kilpailun aikana hankintaprosessissa tapahtuneen menettelyvirhe, se tulee korjata heti, jos se on tehtävissä tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Hankinta täytyy keskeyttää ja käynnistää uudella hankintailmoituksella, jos virhettä ei voida tasapuolisesti korjata. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 90.)

Hankinnan keskeyttämisspätös perusteluineen on annettava tiedoksi kilpailuun osallistuville. Päätökseen liitetään hakemusosoitus. EU-hankinnassa tehdään keskeyttämisestä perusteineen jälki-ilmoitus. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 90.)

3 TARJOUSPYYNNÖN LAATIMINEN

Tarjouspyyntö on hankintaprosessin tärkein asiakirja, ja siksi se on syytä laatia erittäin huolellisesti, korostavat sekä Eskola ja Ruohoniemi (2007, 207) että Pekala (2007, 25). Seuraavaksi käsitelen EU-kynnysarvon ylittävän hankinnan tarjouspyynnön laatimista. Luvun lopuksi esittelen, kuinka kansallisen hankinnan tarjouspyyntö eroaa EU-hankinnan tarjouspyynnöstä.

Avoimessa menettelyssä tarjouspyynnössä ilmoitetaan kaikki tarjoajan soveltuvuudelle ja hankinnan kohteelle asetetut vaatimukset sekä tarjouksen valintaperuste ja arviointikriteerit. Rajoitetun menettelyn kaksivaiheisuuden vuoksi tarjoajan soveltuvuusehdot esitetään hankintailmoituksessa, joten tarjouspyynnössä esitettäviksi jäävät hankinnan kohteen vaatimukset, tarjouksen valintaperuste sekä arviointikriteerit. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 213.)

Käsitelen tarjouspyynnön sisällön avoimen menettelyn mukaisesti, jolloin mukana ovat myös ehdokkaan tai tarjoajan soveltuvuuden edellytykset.

Tarjouspyynnön asiasisällön selkeyden vuoksi teksti on viisasta laatia hankinnan käsittelyn etenemisjärjestyksessä: 1) Tarjoajan soveltuvuuden arviointi, 2) tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden arviointi ja 3) tarjousten vertailu – tarjouskilpailun ratkaisu (Vrt. Eskola & Ruohoniemi 2007, 262).

3.1 Tarjouspyynnön muoto ja rakenne

Erityisiä muotovaatimuksia ei tarjouspyynnön sisällöksi ole asetettu. EU-hankinnoissa tarjouspyynnön on kuitenkin oltava kirjallinen, mikä tarkoittaa paperista tai sähköistä tarjouspyyntöä. Hankintalain mukaisesti myös kansallisissa hankinnoissa tarjouspyyntö tehdään pääsääntöisesti kirjallisena. Tarjouspyyntö voidaan laatia siten, että se koostuu varsinaisesta tekstiosasta ja erillisistä liitteistä, joissa kuvataan hankinnan kohde, määritellään tarjoajan soveltuvuusvaatimukset, tarjouksen tekemisen edellytykset, mahdollinen hintaliite sekä sopimusluonnos. Osa liitteistä voi olla lomakkeita, joilla tarjoajat ilmoittavat pyydetty tiedot. Tar-

jouspyyntöön voi sisältyä lisäksi substanssin mukaisesti LVI- tai pohjapiirustuksia ja palvelukuvauksia tms. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 208 – 211.)

Tarjouspyyntö laaditaan niin selkeästi, että hankintayksikkö saa lopullisia, yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia, jolloin tarjousten tasapuolinen vertailu on mahdollista. Tarjouspyynnön lopullisuudella tarkoitetaan, ettei siinä esitetyistä edellytyksistä voi myöhemmin poiketa. Yritykset antavat tarjouspyyntöön lopulliset tarjouksensa. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 211.)

Tarjouspyynnön suhde hankintailmoitukseen

Hankkijan on tärkeää huomata, että kansallisessa oikeuskäytännössä vahvistetun periaatteen mukaan hankintailmoituksen sisältö ratkaisee, mikäli tarjouspyyntö ja hankintailmoitus eroavat toisistaan. Tämän vuoksi HILMAssa julkaistavaan ilmoitukseen sisällytetään vain hankinnan minim tiedot. Tarjouspyyntö laaditaan ensin ja siitä poimitaan tiedot hankintailmoitukseen. Hankintailmoituksen tietojen on kuitenkin oltava sellaiset, että yritykset voivat päättää osallistumisestaan kilpailuun. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 211 – 212.)

3.2 Tarjouspyynnön sisältö

Hankinnan kohde määritellään teknisten eritelmien ja vaatimusten esittämissäästösten (§ 44 – 45) mukaisesti. Hankinnan kohteen muut laatuvaatimukset määritellään samalla. Tarjouspyynnössä viitataan julkaistuun hankintailmoitukseen, ilmoitetaan tarjousten jättöaika ja -osoite sekä kieli tai kielet, joilla tarjous on laadittava. Tarjouspyynnössä esitetään tarjoajien taloudellisen ja rahoituksellisen aseman, teknisen kelpoisuuden ja ammatillisen pätevyyden edellytykset sekä muut hankintayksikön asettamat vaatimukset. Lisäksi luetteloidaan asiakirjat, joilla tarjoajat selvittävät soveltuvuusedellytysten täyttymisen. Tarjouspyynnössä on mainittava tarjouksen valintaperuste. Käytettäessä valintaperusteena kokonaistaloudellista edullisuutta ilmoitetaan tarjouksen valintakriteerit ja niiden suhteellinen

painotus tai kohtuullinen vaihteluväli. Tarjouspyynnöstä käyvät ilmi myös tarjousten voimassaolopyyntö tai -vaade sekä muut tarpeelliset tiedot. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 213 – 214.)

Pekkala (2007, 347 – 348) lisää edelliseen vaihtoehtojen ja osatarjousten sallittavuuden ja lain 49 §:n mukaiset hankintasopimuksen erityisehdot, joita ovat muun muassa ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat. Tarjouspyynnöstä on selkeyden vuoksi hyvä käydä ilmi tärkeimmät sopimusehdot, ellei sopimusluonnos ole liitteenä, hintojen ilmoittamistapa, sopimus- tai optiokausi, toimitus- ja maksuehdot, toimituksen valvontaan ja vastaanottoon liittyvät seikat, yleiset sopimusehdot (esim. JYSE 1994). Tärkeätä on informoida tarjoajia hankintaprosessin kulusta, tarjousten käsittelystä (kolme vaihetta), asiakirjojen julkisuudesta, lisätietojen pyytämisestä tai antamisesta ja niin edelleen. Lisäksi tarjouspyyntöön liitetään liitelomakkeet.

3.2.1 Tarjouspyynnön tekniset tiedot

Tarjouspyynnön teknisiä tietoja ovat muun muassa edellä mainitut tarjouksen jätöpaikka ja -päivä kellonaikoinen sekä hankintailmoituksen julkaisuaika. Tarjoajia voidaan kehottaa pyytämään lisätietoja, jolloin tarjoaja ei voi oikeuskäytännön mukaisesti vedota siihen, ettei ole ymmärtänyt jotakin tarjouspyynnön kohtaa. Tällä hankkija välttää vertailuongelmia. Lisätietojen pyytämiseksi voidaan määrittellä ajankohta, jonka jälkeen lisätiedot annetaan tiedoksi kaikille yhtä aikaa esimerkiksi hankintayksikön www-sivuilla. Tarjoukset pyydetään kirjallisina ja suljetussa kirjekuoressa (Vrt. hankinta-asetus 624/2007, 18 §), jolloin on helppo varmistaa tietojen säilyminen luottamuksellisina tarjousten avaamiseen saakka. Kirjekuoreen pyydetään merkitsemään hankinnan tarkat tunnistetiedot. Tarjouspyynnössä on hyvä mainita, että myöhästyneet tarjoukset palautetaan avaamattomina. (Pekkala 2007, 348 – 350.)

Tarjouksen sisällön ehdottomat vähimmäisvaatimukset yksilöidään. Ne eivät saa olla suhteettomia hankinnan arvoon ja luonteeseen verrattuina. Hankinnan kohteen

ehdottomat vaatimukset yksilöidään ja samalla ilmaistaan, että niiden täytyy toteutua tai muutoin tarjous on hylättävä. Muiden kuin pakollisten vaatimusten laadinnassa hankkijan on tarkkailtava valitsemiaan sanamuotoja, ettei niistä synny kuvaa vaatimuksen olevan ehdoton. Myös Hytönen ja Lehtomäki (2007, 73) painottavat sanavalintojen merkitystä: ”On tehtävä” ja ”tulee olla” ovat ehdottomia vaatimuksia, kun taas ”pyydetään” tai ”ilmoittamanne” ilmaisevat toivottavan vaatimuksen. Näin ei turhaan tarvitse hylätä hyviä tarjouksia, joissa jokainen ehdoton vaatimus ei täyty. Tiedot, joissa on liike- ja ammattisalaisuuksia, pyydetään merkitsemään selkeästi ja esittämään erillisellä liitteellä. Tarjouspyynnössä viitataan myös asiakirjojen julkisuussäännöksiin. (Pekkala 2007, 349 – 350.)

3.2.2 Tarjoajan soveltuvuus

Eskola ja Ruohoniemi (2007, 263 – 265) painottavat, että on tärkeää erottaa toisistaan tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuus-kriteerit, tarjouksen sisällön soveltuvuus-kriteerit sekä tarjouksen valinta- ja vertailukriteerit. Pekkala (2007, 318) puhuu tarjoajan ja tarjouksen soveltuvuuden erillisyydestä. Tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuutta käsiteltäessä soveltuvuus-kriteerit ovat poissulkemisperusteita, jotka jaetaan 1) pakollisiin ja 2) harkinnanvaraisiin sekä 3) muihin tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuusvaatimuksiin. Ehdokkaasta puhutaan, kun kyseessä on rajoitetun menettelyn ensimmäinen vaihe, jossa ehdokkaat lähettävät hankintayksikköön osallistumishakemuksen tarjouskilpailuun.

1) Pakollisia poissulkemisperusteita ovat hankintalain 53 §:ssä mainitut rikokset, muun muassa osallistuminen rikollisjärjestön toimintaan tai lahjuksen antaminen. Hankintayksiköllä ei ole harkintavaltaa, jos se saa tietää perusteesta. Harkintavaltaa on kuitenkin, pyytääkö hankintayksikkö etukäteen rikosrekisteriotteen, jos ei ole syytä epäillä, että jotakin tarjoajaa (ehdokasta) koskisi poissulkemisperuste. Lain perustelujen mukaan rikosrekisteriote tarkistetaan vain kilpailun voittajalta. (Pekkala, 2007, 296, 298, 300 – 301.)

2) Hankintayksiköllä on hankintalain 54 §:n oikeus mutta ei velvollisuutta sulkea pois tarjouskilpailusta tarjoajaa (ehdokasta), jonka toimintakyky on heikentynyt tai jota ei muutoin voida pitää luotettavana. Hankintayksikön on selvintä mainita ne poissulkemisperusteet, joita käyttää. Tarjoajalta (ehdokkaalta) voidaan pyytää kauppaa-, ennakkoperintä- ja arvonlisäverovelvollisuusrekisteriotteet, verovelkato-distus sekä todistus työeläkemaksuista. Palveluhankinnassa edellisten lisäksi on tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaisesti pyydettävä työnantajarekisteritodistus. Hankintayksikkö voi hankkia tiedot myös yhteisö- ja yhteystietojärjestelmästä (YTJ), joka sisältää em. todistusten tiedot, paitsi verovelka- ja työeläkemaksutiedot. (Pekkala 2007, 296 – 297, 303, 353 – 354.)

Hankintayksiköllä on Pekkalan (2007, 392) mukaan oikeus pyytää tarjoajia ilmoittamaan alihankintoina teetettävien töiden osuudet sekä ehdotetut alihankkijat. Hankintayksikkö voi käyttää näitä tietoja tarjoajan (ehdokkaan) teknisen ja taloudellisen soveltuvuuden arvioinnissa.

3) Hankintalain 56 – 60 §:n mukaan hankintayksikkö voi asettaa vain tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuuden vähimmäisvaatimuksia. Vaihtoehtoisesti voidaan asettaa sekä vähimmäisvaatimuksia että vertailtavia perusteita. Tarjoajan soveltuvuuden vertailtavia perusteita ei tarvitse painottaa toisin kuin tarjouksen vertailukriteerejä. Asetettujen vaatimusten tulee hankintalain (348/2007) 56 §:n mukaan olla syrjimättömiä, liittyä tarjoajan (ehdokkaan) edellytyksiin toteuttaa hankinta ja olla kohtuullisia hankinnan arvon ja laadun suhteen. Vaatimukset eivät saa antaa hankintayksikölle rajoittamatonta valtaa. Hankintayksikkö voi pyytää tietoja tarjoajien (ehdokkaiden) taloudellisesta asemasta eli luottokelpoisuudesta, teknisestä suorituskyvystä, ammatillisesta pätevyydestä sekä tarjoajan toiminnan laatuvaatimuksista. Ehtojen täytyminen on pyydettävä osoittamaan lain 59 §:n mukaisin dokumentein. (Pekkala 2007, 296 – 297.)

Palveluhankinnassa tarjoajia voidaan pyytää osoittamaan teknisen suorituskynsä tai toimintansa laatu pyytämällä toimittamaan tiedot tärkeimmistä toimituksista (referenssit), työvälineiden ja kaluston laadusta, ympäristönhallintajärjestelmästä tai selvitys ympäristönhoitotoimenpiteistä sekä laadunhallintajärjestelmästä tai

laadunvarmistustoimenpiteistä. Hankintayksikkö voi pyytää selvitystä myös yrityksen johdon ja palvelutuotannosta vastaavien henkilöiden koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 68.)

Eskolan ja Ruohoniemen (2007, 277 – 278) mukaan pyydetessä selvitystä tarjoajan (ehdokkaan) ympäristönhoitotoimenpiteistä on viitattava EY:n ympäristöasioiden hallinta- ja auditointijärjestelmään (EMAS) tai vahvistettuihin kansainvälisiin tai eurooppalaisiin standardeihin. Laadunvarmistusstandardien täyttymisen tarjoaja (ehdokas) osoittaa alan eurooppalaisiin standardisarjoihin perustuvilla, vahvistetuilla laadunvarmistusjärjestelmillä.

3.2.3 Hankinnan kohteen vaatimusmäärittely

Teknisellä eritelmällä tarkoitetaan hankinnan kohteena olevan palvelun, tavarain tai urakan sisällön teknistä määrittelyä tai muuta kuvausta. Tavoitteena on kuvata hankinnan kohde niin selkeästi ja yksityiskohtaisesti, että tarjoajat ymmärtävät, mitä hankintayksikkö haluaa, ja saa näin yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia. Hankinnan ehdot kohdistetaan vain perusteisiin, joilla hankintayksikkö voi valita tarpeeseen nähden parhaan hyödykkeen. Otettaessa huomioon muun muassa ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat haasteena on löytää tasapaino suhteessa alkuperäiseen tavoitteeseen. Hankintayksiköllä on oikeus asettaa haluamiaan toiminnallisia ja teknisiä vaatimuksia. Vaatimukset eivät kuitenkaan saa syrjiä tai suosia yhtään tarjoajaa. Teknisiä eritelmiä ovat muun muassa laadun, ympäristömyötävyyden, turvallisuuden ja tuottamistavan ominaisuusvaatimukset, esimerkiksi ympäristömyötäinen tuotantotapa. Tuotantotavan on liityttävä hankinnan kohteena olevan hyödykkeen tuottamiseen. Hankintayksikkö ei siis esimerkiksi saa ottaa siivouspalvelun tuottamisessa huomioon, kuinka ympäristöystävällisiä käsipyyhepapereita palveluntuottaja käyttää omissa toimitiloissaan. (Pekkala 2007, 261, 271, 274.)

Palveluhankintaan soveltuvat palveluvaatimusten kuvaukset suorituskyvyn ja toiminnallisten vaatimusten perusteella. Palvelukuvauksessa eli palvelutehtävän si-

sällön määrittelyssä kuvataan esimerkiksi tehtävän sisältö, laajuus, nykytila ja siihen liittyvät ongelmat, haluttu lopputulos, hankinnan tarkoitus ja tavoiteltava päämäärä, tehtävän rajaukset, kytkennät ja riippuvuudet muista tekijöistä sekä noudatettavat ohjeet. Palvelukuvauksessa hankintayksikön on kyettävä määrittelemään ja optimoimaan haluttu lopputulos ja sen saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Palvelukuvaus tuottaa tarjoajille selkeän käsityksen tehtävän laajuudesta, halutusta palvelun laadusta ja työmäärästä. Hankinnan kohde on kuvattava ja määriteltävä niin selkeästi, että tarjoajat ymmärtävät palvelukokonaisuuden samoin kuin hankintayksikkö, jolloin tarjoajien ei tarvitse hinnoittelussaan varautua epävarmuustekijöihin. Samalla hankintayksikkö saa yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia. Täsmällinen ja kattava palvelukuvaus tukee palveluntuottamista ja laadunvalvontaa. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 221; Hytönen & Lehtomäki 2007, 75.)

Hankinnan sisältö voidaan määritellä kiinteäksi, jolloin hankintayksikkö määrittelee kiinteän palvelutehtävän ja tarjoaja antaa kokonaistarjouksen tarjouspyynnön palvelu- ja laatuvausten mukaisesti. Palvelu voi koostua myös erilaisista ja erilisistä hankintayksikön tapauskohtaisesti tarvitsemista palvelusuoritteista, jolloin tarjousten vertailua varten määritellään jokin suoritteen hinnoitteluperuste, esimerkiksi euroa tunnissa (e/t). Suoritteiden kokonaismäärä on järkevää arvioida hinnoittelun vuoksi. Hankinnan arviomääräistä sisällön määrittelyä kannattaa käyttää vain, jos palvelun tehtävät ja laajuus ovat vaikeasti määritettävissä. Hankintayksikkö voi antaa työmääräarvion, jolloin tarjoushinnat asettuvat paremmin samantasoisiksi. Muuttuvasisältöisessä, kiinteähintaisessa hankinnassa hankintayksikkö ilmoittaa tarjouspyynnössä palvelun puitteet ja rajaukset sekä palvelusta maksettavan enimmäismäärän. Tällöin tehtävän määrällinen mutta myös laadullinen sisältö jää osin avoimeksi. Tarjoajat esittävät, mitä aikovat tehdä annetulla hinnalla ja reunaehdoilla. Edullisin on tarjous, jonka työn laajuus vastaa parhaiten määrättyä kokonaishintaa. Poikkeustilanteissa hankintayksikkö voi määritellä palvelun laadun ja kaikki vaadittavat ominaisuudet niin yksilöidysti ja tarkasti, että valintaperusteena on vain hinta. Käänteinen vaihtoehto on tilanne, jossa ilmoitetaan vain käytettävissä oleva rahamäärä ja tarpeet, esimerkiksi siivottava pinta-ala,

jolloin tarjoajat kilpailevat vain laadulla. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 76 – 77; Pekkala 2007, 268.)

Teknisissä eritelmissä ei saa mainita tiettyä valmistajaa tai tuotemerkkiä. Maininta on sallittu vain, jos hankinnan kohdetta ei voida määritellä riittävän yksityiskohtaisesti ja täsmällisesti. Tällöin mainintaan on liitettävä ilmaisu ”tai vastaava”. (Pekkala 2007, 269.) Kuitenkin työ- ja elinkeinoministeriön 15.8.2008 julkaisemassa tiedotteessa Euroopan komissio kiinnittää Suomen viranomaisten huomiota siihen, että hankintayksiköt viittaavat suurkeittiölaite- ja -kalustehankintojen teknisissä eritelmissä tiettyyn tuotemerkkiin hankintakohteen kuvauksessa. Laitteiden ja kalusteiden tyyppi sekä suorituskyky voitaisiin kuvata toiminnallisilla ominaisuuksilla. Viittaaminen tietyn valmistajan tuotteisiin voi suosia kyseistä valmistajaa.

Hankintayksikön on viisasta määritellä kilpailutettavan kohteen laajuus siten, että myös pienemmät yritykset saavat mahdollisuuden osallistua tarjouskilpailuun. Mikäli tarjouspyynnössä ei ole mainintaa osatarjouksien hyväksymisestä, niitä ei saa hyväksyä. (Pekkala 2007, 366.)

3.2.4 Sopimuskausi

Hankintalaki ei määrittele sopimuskauden pituutta. Puitejärjestelyn kohdalla mainitaan, että sopimus voi olla voimassa enintään neljä vuotta. Sääntö on todennäköisesti lähtökohtana myös muiden hankintasopimusten pituuksiksi. Sopimuskauden pituuteen vaikuttavat hankintayksikön tarve, hankinnan luonne, optioiden käyttäminen, toimittajan investoinnit hankinnan vuoksi sekä markkinoiden kehittyminen. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 225 – 226.)

Sopimuskausi voidaan jakaa perussopimuskauteen ja optioihin. Jotta hankintayksikkö voi hyödyntää optioita, niistä täytyy ilmoittaa etukäteen tarjouspyynnössä ja määritellä niiden sisältö ja kesto. Optioiden avulla sopimusta voidaan jatkaa hyväksi havaitun palveluntuottajan kanssa mutta tarvittaessa päästä eroon huonosta

heti perussopimuskauden päätyttyä. Optioita voidaan käyttää enintään kolmen vuoden kuluessa alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. Näin perussopimuskausi voi olla esimerkiksi kolme vuotta, minkä lisäksi varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuodella. Toisaalta perussopimuskausi voi olla kaksi vuotta, minkä lisäksi varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuoden mittaisella optiolla. Tarjouspyynnössä ilmoitetaan optioiden käyttötavasta esimerkiksi kolme kuukautta ennen perussopimuskauden päättymistä. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 226 – 227.)

Tarjouspyynnössä on hyvä mainita, että sopimus syntyy vasta, kun se on allekirjoitettu, jottei julkisen hallinnon päätöksentekoon tottumaton kilpailun voittaja luule ilmoituksen päätöksestä olevan tilaus. (Vrt. Hytönen & Lehtomäki 2007, 93).

3.2.5 Sopimusehdot ja sopimusluonnos

Hankintalain mukaan hankinnasta on tehtävä aina kirjallinen sopimus hankintapäätöksen jälkeen. Laki ei mitenkään määrittele sopimuksen sisältöä. EU-hankinnoissa sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 21 päivän kuluttua päätöksen tiedoksisaannista. Tarjoajan katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemän päivän kuluttua. Aika, jota kutsutaan odotusajaksi, on yhteensä 28 päivää. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 330; Hytönen & Lehtomäki 2007, 99.)

Hytösen ja Lehtomäen (2007, 100) mukaan tarjouspyyntöön on järkevää liittää keskeisimmät sopimusehdot tai mahdollisimman täydellinen sopimusluonnos, koska sopimuksen sisällöstä voi olla vaikea neuvotella hankintapäätöksen jälkeen. Tarjouspyynnössä mainitaan, ovatko sopimusehdot tai sopimusluonnoksen ehdot ehdottomia vaatimuksia. Jos ovat, yritys ei voi tarjota omia sopimusehtojaan. Hankintayksikön ei kannata asettaa kohtuuttomia ehtoja, koska substanssialan normaalikäytännöistä poikkeavat ehdot voivat nostaa tarjoushintaa. (Pekkala 2007, 366.)

Omat sopimusehdot tulevat kyseeseen Pekkalan (2007, 368) mukaan palveluhankinnoissa. Sopimusehtoja ei saa enää olennaisesti muuttaa tarjouksen hyväksymisen jälkeen. Sopimusneuvotteluissa voidaan kuitenkin sopia hankinnan tarkemmasta toteuttamisesta.

Sopimukseen kirjattavat seikat on harkittava aina tilannekohtaisesti. Yleisiä sopimukseen kirjattavia seikkoja ovat sopijaosapuolet, hankittava palvelu, hinnoittelurakenne veloituserusteineen, hintojen muuttaminen sopimuskauden aikana, sopimuskausi mahdollisine optiokausineen, laskutus ja maksuehto, hankinnan yhteys henkilön yhteystiedot, liiteluettelo, selostus ylivoimaisesta esteestä, osapuolten tehtävät, velvoitteet ja vastuunjakotaulukot, palvelun suorituspaikat, palvelun laatuvaatimukset ja seuraamukset virheellisestä suorituksesta, palvelun sisällön ja laajuuden muuttaminen, palveluhankintaan soveltuvat irtisanomis- ja purkuehdot, yhteistyö sopimuskauden aikana, sopimuksen siirtäminen sekä alihankinta. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 330 – 331; Hytönen & Lehtomäki 2007, 100 – 101.)

3.2.6 Tarjousten valinta- ja vertailuperusteet

Hankintayksikön tulee hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä ilmoittaa, millä perusteella tarjous valitaan. Valintaperusteita ovat halvin hinta tai kokonaistaloudellinen edullisuus. Jos valintaperustetta tai kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteita ei ole lainkaan mainittu, valinta on tehtävä halvimman hinnan perusteella. Vertailuperusteita ovat muun muassa hinta, laatu (purettava aina auki) tekniset ansiot ja ympäristömyötäisyys. Vertailuperusteiden tulee aina olla hankinnan kohteen ominaisuuksia ja mahdollistaa tarjousten objektiivinen arviointi. Vertailuperusteet on yksilöitävä riittävästi, jotta ne eivät anna hankintayksikölle rajoittamatonta vapautta vertailla tarjouksia. Hankintayksikön on hyvä korostaa tarjouspyynnössä, että tarjoaja toimittaa tarjouksessaan kaikki vertailussa tarvittavat tiedot, koska muita tietoja vertailussa ei voida käyttää. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 78 – 79.)

Pekkanen (2007, 401) mukaan vertailuperusteet ovat ehdottomia vaatimuksia, minkä vuoksi puutteellisesti laadittu tarjous on hylättävä. Vertailukriteerit eivät saa suosia tai syrjiä tarjoajia. Perusteita tulee voida soveltaa erotuksetta kaikkiin tarjouksiin. Kriteerit saavat olla niin tiukkoja, että vain harva tarjoaja voi saada täydet pisteet. Kriteerejä ei kuitenkaan saa asettaa siten, että etukäteen olisi selvillä kilpailun voittaja. Vertailuperusteen voi vaikkapa asettaa siten, että tarjoajalla on paikallistuntemusta, muttei niin, että se kytketään tarjoajan kotipaikkaan. Vertailuperusteet ilmoitetaan hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä niin tarkasti, että tarjoajat ymmärtävät, millä perusteilla tarjouskilpailu ratkeaa. Näin hankintayksikkö saa yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 298 – 300.)

Hytönen ja Lehtomäki (2007, 79) korostavat, että ainoastaan kansallisissa palveluhankinnoissa voidaan tarjouksen vertailuperusteina käyttää myös tarjoajan soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset ylittävää laadunhallintaa, pätevyyttä, kokemusta tai ammattitaitoa. Oikeuskäytännön mukaisesti kiellettyjä vertailukriteerejä ovat muun muassa tarjoajan referenssiluettelo, tarjoajan varmuus aikataulussa pysymisestä sekä tarjoajan palvelukyky ja tulevaisuudennäkymät. Liian yleisiä tai epätäsmällisiä ovat esimerkiksi laatu, soveltuvuus hankintayksikön tarpeisiin, palvelujen kokonaislaatuun liittyvät tekijät, käyttäjäraadin mielipide (yksilöimättä, mihin liittyy) sekä yhteistyökyky. (Mukaihen Eskola & Ruohoniemi 2007, 304 – 305.)

Kokonaistaloudellisuuden edullisuuden vertailukriteereiksi valitaan 3 – 4 hankintaan parhaiten soveltuvaa perustetta, jotta vertailutyö pysyy kohtuullisena. Kriteerejä voidaan purkaa auki alaperusteisiin ja ilmaista näin, mitä seikkoja tietyssä perusteessa arvostetaan. Hankintayksikön on vertailtaessa käytettävä kaikkia ilmoittamiaan perusteita eikä muita perusteita ole mahdollista ottaa huomioon. (Hytönen & Lehtomäki 2007, 79 – 80.)

EU-hankinnoissa vertailukriteerien painoarvojen tai vaihteluvälin ilmoittaminen on pakollista. Painoarvoja käytettäessä hinnan osuudeksi on määritettävä 35 – 40 prosenttia. Palveluhankinnoissa hinnan painotus voi olla poikkeustapauksissa alle

35 prosenttia. Jotta yksittäisen vertailukriteerin painoarvolla olisi merkitystä, sen täytyy olla vähintään 20 prosenttia. Vertailuperusteen painoarvolla hankintayksikkö osoittaa tarjoajille, kuinka suuri merkitys kriteerillä on. Pisteytysperusteet ja -asteikot sekä vertailusuunnitelma on hyvä laatia aina ennen hankintailmoituksen julkaisemista. (Mukaiillen Hytönen & Lehtomäki 2007, 80, 90.)

3.2.7 Tarjousten vertailu

Tarjousten vertailuun voidaan ottaa mukaan vain soveltuviksi todettujen tarjoajien tarjoukset, jotka ovat muodollisesti ja sisällöllisesti tarjouspyynnön mukaisia. Vertailtaessa tarjouksia kokonaistaloudellisen edullisuuden mukaisesti ensin jokainen tarjous arvioidaan kunkin kriteerin osalta ja lopuksi tarjouksia verrataan keskenään. Menettely perustellaan yksityiskohtaisesti. Eräs tapa määrittää hintapiste on kertoa hinnasta saatava maksimipiste tai painoarvo alimman hinnan ja tarjotun hinnan suhdeluvulla. Kaava on tällöin seuraava: vertailuperusteen painoarvo x (halvin hinta / tarjottu hinta). (Hytönen & Lehtomäki 2007, 88 – 89.)

Pekkala (2007, 409 – 410) antaa esimerkin kopiointipalvelun vertailuperusteista. Perusteita ovat hinta 60 prosenttia ja laatu 40 prosenttia. Laatu on purettu osiin: laadunvarmistusjärjestelmä, turvallisuus, kuljetuspalvelut, kapasiteetti ja valmius sähköiseen laskutukseen. Jokaisesta kriteeristä voi saada 1 – 3 pistettä. Kriteerit voidaan myös painottaa, jolloin tärkeistä ominaisuuksista voi saada vaikkapa kaksinkertaiset pisteet. Hankintayksikkö arvioi pisteytyksen sanallisesti seuraavasti:

- 0 p. ei ole hyväksyttävä taso,
- 1 p. on minimi eli perustaso,
- 2 p. on hieman perustasoa parempi ja
- 3 p. on selvästi perustasoa parempi.

Pisteytystä voidaan laajentaa kertoimilla, jolloin pisteitä voi saada edellisen mukaisesti 3, 6, tai 9. Lisäksi ehdoksi on voitu asettaa, että tarjoajan on saatava vähintään yksi piste jokaisesta kriteeristä. Pisteytys on perusteltava sanallisesti selkeästi, jotta tarjoaja tietää, miten tarjousta on arvostettu. Oikeuskäytännössä on

runsaasti tapauksia puutteellisista ja puutteellisesti perustelluista tarjousvertailuista. (Pekkala 2007, 409 – 410.)

3.3 Kansallisten ja EU-hankintojen kilpailuttamisen eroja

Kansallisen kynnysarvon ylittävien hankintojen kilpailuttaminen on kevyempää kuin EU-kynnysarvon ylittävien hankintojen.

- 1) Kansallisten hankintojen hankintailmoitusten, osallistumishakemusten ja tarjousten jättöaikoja tai muiden asiakirjojen lähettämistä tai vastaanottamista koskevia määräaikoja ei ole määritelty. Hankintayksikön on kuitenkin suhteutettava määräajat hankinnan luonteeseen.
- 2) Tarjouspyynnön sisällön ei tarvitse olla yhtä kattava kuin EU-hankinnoissa mutta hankinnan sisällön eritelmiin sovelletaan samoja periaatteita kuin EU-hankinnoissa.
- 3) Tarjoajan valinnassa voidaan käyttää mitä tahansa luotto- tai teknisen kelpoisuuden tai ammatillisen pätevyyden syrjimätöntä ehtoa.
- 4) Tarjouksen valinnassa kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteita ei tarvitse painottaa, vaan pelkkä tärkeysjärjestys riittää. Vertailuperusteiden on kuitenkin liityttävä hankinnan kohteeseen ja mahdollistettava puolueeton arviointi. Palveluhankinnoissa voidaan poikkeuksellisesti käyttää vertailuperusteena tarjoajan soveltuvuuden vähimmäisperusteet ylittävää, palvelutuotannosta vastaavien henkilöiden kokemusta, ammattitaitoa, laadunhallintaa tai pätevyyttä (Katso myös Hytönen & Lehtomäki 2007, 79.)
- 5) Kansallisissa hankinnoissa ei ole pakollista odotusaikaa. Päätöksen tiedoksianto sovelletaan tavanomaisia määräaikoja. (Mukaihen Pekkala 2007, 424 – 425.)

Pekkala (2007, 425) korostaa, että kotimaisessa oikeuskäytännössä on sovellettu tarjoajien (ehdokkaiden) syrjimättömän ja tasapuolisen kohtelun periaatteita hyvin samalla tavalla sekä kansallisissa että EU-hankinnoissa.

4 PALVELUHANKINNAN LAATU

Käsittelen seuraavaksi (siivous)palveluhankinnan laatutekijöitä, joita hankkija käyttää tarpeen mukaan teknisinä eritelminä eli hankinnan kohteen vaatimusmäärittelynä, vertailuperusteina sekä sopimuslausekkeina.

4.1 Mitä on palvelu?

Gummessonin (1987) mukaan ”palvelu on jotakin, jota voi ostaa ja myydä, muttei pudottaa varpailleen”. Grönroos (1998b, 52) luonnehtii palveluja seuraavasti: Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia. Ne ovat tekoja tai tekojen sarjoja, joissa asiakkaan ongelma ratkeaa, kun asiakas ja palveluntuottajan henkilökunta tai sen järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Grönroos (1998a, 5) lisää, että palvelu on prosessi mutta ei tuotantoprosessin lopputulos. Palvelu on luonteeltaan siten erottamaton, että se tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossakin määrin samanaikaisesti. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin usein jonkin verran. Palveluihin voi sisältyä myös fyysisiä, kosketeltavia tai näkyviä ominaisuuksia, kuten puhdas lattia tai leikattu nurmikko. (Vrt. Grönroos 1998a, 3 – 5; Grönroos 1998b, 51 – 53; Gustafsson 1987 & Pajusuo 1996 Hanhijärven, Puhdon & Tuomelan 2001, 9 – 11 mukaan.)

Ominaista palvelulle on myös, että se myydään ennen kuin tuotetaan ja kulutetaan, sitä ei voi omistaa ja se on häviävä. Palvelu on lisäksi sidottu aikaan ja paikkaan. Sitä ei voi myydä eteenpäin tai varastoida, minkä lisäksi Pajusuo (1996) lisää, että palveluyrityksellä ei ole mahdollisuutta käyttää uudestaan alkuperäisenä palveluna kerran ajallisesti käyttämättä jäänyttä palvelukapasiteettia, vaan kyseessä on aina uusi palvelu. Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua mutta ei omistaa sitä. (Hanhijärvi, Puhto & Tuomela 2001, 9 – 11.)

4.2 Palvelun laatu

Laatu on moniulotteinen käsite, minkä vuoksi on oleellista, että kaikkien organisaation jäsenten käsitys palvelun laadusta on yhtenevä. Laadun käsitteen moniulotteisuuden vuoksi se on pilkottava osiin. Pilkkooessaan laatukäsitettä pienempiin osiin organisaation on määriteltävä laatu samalla tavoin kuin asiakkaidensa, muutoin se voi alkaa kehittää laatua vääränlaiseksi. (Heimbürger, Junnonen, Nikander & Puhto 2007, 12 – 13.)

Grönroos (2008, 82) hahmottaa palvelun laatua havaitun palvelun laadun mallin avulla. Lähestymistapa on asiakaslähtöinen. Asiakkaiden havainnot palvelun laadusta jaetaan teknisiin ja toiminnallisiin. Tekninen laatu kuvaa sitä, mikä on palvelun lopputulos, kun taas toiminnallinen laatu kuvaa, kuinka prosessi toimii. Asiakkaat siis havaitsevat palvelun laadun kahtalaisena: Mitä he saavat (tekninen laatu)? ja miten (toiminnallinen laatu)? Kun asiakkaasta palvelun (tekninen) laatu on riittävän hyvää, se muuttuu huomaamattomaksi ja toiminnallisen laadun tekijät alkavat määrittää havaitun palvelun laatua. Asiakkaan käsitys yrityksestä eli hyvä, neutraali tai kielteinen yrityskuva suodattaa hänen laatuhavaintojaan myönteisiksi, neutraaleiksi tai kielteisiksi. (Grönroos 2008, 82 – 83.)

Asiakkaan odotukset ja kokemukset muodostavat yhdessä hänen havaitsemansa palvelun laadun. Koska asiakkaan odotusten vaikutusta laatuhavaintoihin on vaikea mitata, asiakkaan havaitsema laatu voidaan parhaiten selvittää mittaamalla koettua laatua. (Grönroos 2008, 84 – 85.)

Asiakkaiden havaitseman palvelun laatutekijöitä ovat 1. ammattitaito, 2. asenne ja käyttäytyminen, 3. saavutettavuus ja joustavuus, 4. luotettavuus, 5. normalisointi sekä 6. maine. Ammattitaito on teknisen laadun kriteeri. Asiakkaat luottavat, että palveluntuottajalla työntekijöineen, järjestelmineen ja fyysisine resursseineen on kyky ratkoa heidän ongelmansa ammattitaitoisesti. Asenne ja käyttäytyminen (toiminnallinen laatu) ilmenevät siten, että asiakkaat tuntevat palveluhenkilöstön olevan kiinnostunut heistä ja ratkaisevan heidän ongelmansa ystävällisesti ja omaloitteisesti. Asiakkaat kokevat saavutettavuutena ja joustavuutena (toiminnallise-

na laatuna) sen, että palveluntuottaja on suunnitellut sijaintinsa, aukioloaikansa ja toimintajärjestelmänsä sekä rekrytoinut sellaisia työntekijöitä, että palvelu on helposti saavutettavissa ja työntekijät reagoivat asiakkaiden toiveisiin joustavasti. Luottamus (toiminnallinen laatu) syntyy, kun asiakkaat voivat luottaa palveluntuottajan toimivan sovitusti. Kun jotakin odottamatonta on sattunut, asiakkaat voivat luottaa siihen, että palveluntuottaja ryhtyy korjaamaan ongelmaa heti ja etsimään ratkaisua siihen (normalisointi, toiminnallinen laatu). Maine (yrityskuvaan liittyvä laatu) syntyy, kun asiakas uskoo, että palveluntuottajaan voi luottaa ja asiakas saa rahalle vastineen hyvänä toimintakykynä sekä yhteisinä arvoina. (Grönroos 1998a, 11, 29; Grönroos 1998b, 74.)

Hyödykkeen (tekninen laatu) laatu nähdään usein kilpailutekijänä, kun taas toiminnan laatu koetaan organisaation sisäiseksi välineeksi, jolla parannetaan tuottavuutta ja alennetaan kustannuksia. Kuitenkin hyödykkeen laatu syntyy pääasiassa toiminnan laadusta. Palvelussa laadun osat nivoutuvat toisiinsa, koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas osallistuu myös usein aktiivisesti tuotantoprosessiin. (Heimbürger ym. 2007, 14.)

4.2.1 Siivouspalvelu ja sen laatu

Toimitilapalveluja ovat muun muassa siivous, catering ja aulapalvelut. Ne mahdollistavat suotuisat olosuhteet asiakasorganisaation ydintoiminnalle. Tavoitteena on sopivien työskentelyolosuhteiden luominen. Horovitzin (1991) mukaan myyjän ja ostajan suhde on toimitilapalveluissa varsin poikkeuksellinen. Palvelujen ostaja on mahdollisesti vain yksi käyttäjästä tai ei ole käyttäjä lainkaan. Ostaja voi olla yritys ja käyttäjiä ovat tiloissa työskentelevät tai käyvät henkilöt. Toimitilapalvelujen erikoinen piirre on, että palvelu tulee asiakkaan luokse (siivous, catering), kun taas tavallisesti asiakas menee palvelun luokse (parturi, ravintola). Palvelun tuottamisen tilanne ei ole muuttumaton, vaan ulkoiset tekijät, muun muassa sää, vaikuttavat palveluun ja sen laatuun. (Hanhijärvi ym. 2001, 22 – 23.)

Siivouspalvelun tavoitteena on huolehtia tilojen puhtaudesta, pintamateriaalien kunnosta ja lopulta kiinteistön arvon säilymisestä. Tällöin kyseessä ovat teknisen laadun kriteerit, joita ovat siivousmenetelmät ja siivoustiheys. Tekninen laatu kuvaa, mitä on tehty, kuinka hyvin ja miten tehokkaasti ongelmat on ratkaistu. Siivouksen teknistä laatua mitataan esimerkiksi visuaalisesti sekä teknisin mittarein, joita ovat pintapöly-, kiiltoaste- ja kitkamittarit. (Barrett & Baldry 2003, Antikaisen 2003, 13 mukaan; INSTA 800.)

Siivouspalvelu on ymmärrettävissä myös käyttäjäpalveluina, joilla tuetaan organisaation ydintoimintaa, koska siivoamalla pidetään yllä toimitilojen terveellisyyttä, turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Tällöin puhutaan toiminnallisesta laadusta, joka kuvaa, miten palvelu on toteutettu: henkilöstön asennetta työhön ja asiakaslähtöisyyttä. Palvelun laadun kriteereinä ovat muun muassa työntekijöiden luotettavuus, ystävällisyys ja asenne. (Barrett & Baldry 2003, Antikaisen 2003, 13 mukaan.)

Barrettin & Baldryn (2003) mukaan teknistä laatua ovat tieto, koneet ja laitteet, menetelmät sekä ratkaisut. Toiminnallinen laatu koostuu tavoitettavuudesta, asenteesta, vaikuttavuudesta sekä suhteista. Siivouspalvelu on tekninen ala, jossa laatua voidaan mitata teknisen laadun tunnusluvuilla mutta asiakkaat arvioivat laatua kuitenkin toiminnallisen laadun kriteerein. Lopullinen laatu on aina asiakkaan kokema palvelun laatu. (Antikainen 2003, 18.)

Siivoustyö on prosessi, joka edellyttää tilaajan ja tuottajan vuorovaikutussuhdetta, josta molemmat hyötyvät (Kiiskinen 2002, Antikaisen 2003, 15 mukaan). Fridayn ja Cottsin (1995, 8) mukaan palveluntuottajan on oltava koko ajan kiinnostunut prosessien laadusta ja yrityksen on sitouduttava jatkuvaan laadun parantamiseen. (Antikainen 2003, 18.)

Espoon seurakuntayhtymässä ostetun siivouspalvelun laatua tarkkailevat sekä palveluntuottaja että ostaja mutta myös loppukäyttäjä palvelukuvauksen perusteella. Näkemykseni on, että siivouspalvelun laatu perustuu nykyaikaisiin työvälineiseen, -menetelmiin ja -koneisiin, joita ammattinsa osaavat, koulutetut ja motivoituneet

ammattilaiset osaavat hyödyntää. On totta, että siivoustyöntekijän käytös ja monet persoonalliset seikat vaikuttavat siihen, kuinka asiakas arvioi laatua.

4.2.2 Siivouspalveluhankinnan laatutekijät

Laatu tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuuden määrittelijänä

Hankintayksikkö voi vaatia tarjoajaa (ehdokasta) esittämään laatusertifikaatteja laadunvarmistusstandardien täyttymisestä, kuvauksia tarjoajan (ehdokkaan) käyttämistä teknisistä välineistä sekä todistuksen teknisestä suorituskyvystä. Sertifikaatit ovat lain tarkoittamia riippumattomien toimielimien antamia todistuksia. Hankintayksikkö voi viitata alan eurooppalaisiin standardeihin perustuviin laadunvarmistusjärjestelmiin, esimerkiksi EN-standardeihin, vaatiessaan selvitystä laadunvarmistustoimenpiteistä. Hankintayksikkö määrittelee laadun omien tarpeidensa mukaisesti, joten on huomattava, ettei hankintayksikölle sopivin laatu ole välttämättä objektiivisesti paras. (Pekkala 2007, 331 – 332.)

Henkilöstön osaaminen, määrä ja tekniset resurssit

Tarjoajan (ehdokkaan) teknisestä ja ammatillisesta pätevyydestä voidaan ottaa selvää pyytämällä selvityksiä palvelun suorittamisesta vastaavien henkilöiden koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä. On huomattava, että edellytettävän koulutuksen tai ammatillisen pätevyyden, kurssien tai muun alan koulutuksen tulee liittyä hankittavaan palveluun. Voidaan edellyttää tiettyä henkilöstön vähimmäismäärää sekä sijaisjärjestelyjä. Selvityksiä voidaan myös pyytää palveluntuottamiseen käytettävistä työvälineistä, kalustosta tai teknisistä laitteista. (Pekkala 2007, 325.)

Työtyytyväisyys, työmotivaatio ja korkea suoritustaso

Hankintayksikkö voi Pekkalan (2007, 264) mukaan esittää teknisiä eritelmiä (kohteen vaatimusmäärittely) edellyttämällä hankinnan kohteelta tiettyä suorituskyykyä, toiminnallisia ominaisuuksia tai näiden yhdistelmiä. Juuti (2006, 32) kumoaa perinteisen käsityksen työtyytyväisyyden vaikutuksesta työsuoritukseen. Aiempi käsitys siis oli, että organisaatio voisi parantaa tuottavuutta kohentamalla työtyytyväisyyttä.

Kun ihminen kokee työnsä itselleen sopivaksi sekä on sisäistänyt työn tavoitteet haasteiksi, hän motivoituu. Tärkeää on lisäksi, että hän kokee menestyvänsä, onnistuvansa ja kehittyvänsä pyrkiessään työn tavoitteisiin. Uuden käsityksen mukaan työn sisältö on kestävän työmotivaation lähde. (Juuti 2006, 66.)

Jotta ihmisen työkäyttäytymisen tuotoksina olisivat korkea työmotivaatio, työtyytyväisyys ja suoritustaso, työtä on laajennettava: Peräkkäiset työvaiheet yhdistetään, muovataan mielekkäitä työkokonaisuuksia, sallitaan omatahtinen työskentely sekä annetaan työntekijän valita työmenetelmänsä itse. Lisäksi työtä rikastetaan antamalla työntekijän suunnitella ja valvoa työtään itse sekä kootaan itseohjautuvia työryhmiä. (Juuti 2006, 70 – 73.)

Laatu vertailuperusteena ja sopimuksessa

Laatu vertailuperusteena on yksilöitävä riittävästi, jotta hankintayksikkö ei saa rajoittamatonta harkintavaltaa. Onkin olennaista, että hankkija tuntee hyödykkeen niin hyvin, että osaa yksilöidä vaatimuksen riittävästi ja asettaa ne tarjontaan nähden oikein. Hankintayksikkö voi edellyttää osana sopimusta palveluntuottajaa selvittämään toistuvasti sopimuskauden aikana kyselyin asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotettuun palveluun. (Pekkala 2007, 323, 359.)

4.3 Yhteiskuntavastuu palvelun laadun määrittäjänä

Ympäristövastuun vertailukriteeri sekä sosiaalisen vastuun sopimuslausekkeet ja tarjoajan tai ehdokkaan soveltuvuuden sosiaaliset kriteerit ilmentävät tässä opinnäytteessä palvelun laatua. Taloudellista vastuuta ei tässä tapauksessa käsitellä erikseen, koska se sisältyy hankintalakiin.

Organisaation vastuuta toimintansa vaikutuksista yhteiskuntaan ja sidosryhmiin kutsutaan yhteiskuntavastuuksi. Taloudellinen ja sosiaalinen sekä ympäristövastuu ovat yhteiskuntavastuun elementtejä. (Niskala & Tarna 2003, 19.)

Liiketoimintaympäristöstä kohdistuu organisaatioon monia paineita, jotka ovat poliittisia (political), taloudellisia (economic), sosio-kulttuurisia (socio-cultural), teknologisia (technological) ja ympäristöllisiä (environmental). Näitä PESTE-tekijöitä kohdistavat organisaatioihin sidosryhmät, joista useimmat ovat kiinnostuneita sen vastuullisuudesta. Ketola (2005, 126) kehottaakin organisaatioita yhdistämään taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun kokonaisvaltaiseksi vastuupolitiikaksi. (Ketola 2005, 126.)

Taloudellinen vastuu koostuu toiminnan liikeloudellisesta kannattavuudesta ja kestävydestä sekä sidosryhmiin kohdistuvista taloudellisista vaikutuksista, esimerkiksi palkkojen ja verojen maksusta sekä omistajien tuotto-odotuksista. Väillisiä vaikutuksia ovat muun muassa alihankintojen työllistävyys ja organisaatioiden tekemien innovaatioiden vaikuttavuus. (Niskala & Tarna 2003, 19 – 20.) Ketola (2005, 32) lisää rahoittajien odotukset korkojen ja lyhennysten maksamisesta.

Ympäristöstä vastuuta ottava organisaatio toimii tehokkaasti käyttäen luonnonvaroja säästeliäästi. Vesien, ilman ja maaperän suojeleminen, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen, ilmastonmuutoksen ehkäisy sekä vastuu koko hyödykkeen elinkaaren ympäristövaikutuksista ja arvoketjusta ovat ympäristövastuun tekijöitä. (Niskala & Tarna 2003, 19 – 20.)

Sosiaalisen vastuunsa tunteva organisaatio huolehtii sekä oman henkilöstönsä hyvinvoinnista ja osaamisen kehittämisestä että toimittajaketjun henkilökunnan työolosuhteista. Organisaatio kunnioittaa ihmisoikeuksia, huolehtii tuotevastuun ja kuluttajansuojan toteutumisesta sekä toimii hyvien tapojen mukaisesti verkostoissa, lähiyhteisö- yhteiskuntasuhteissa. (Niskala & Tarna 2003, 19 – 20; ks. myös Ketola 2005, 40.)

Taloudellista vastuuta on tarpeetonta käsitellä tässä opinnäytteessä erikseen, koska hankintalaki sinällään ilmentää sitä. Hankintalaille pyritään mahdollisimman tehokkaaseen julkisten varojen käyttöön, yhteiskunnan vastuuseen markkinoiden toimivuudesta sekä muun muassa pienyritysten toimintamahdollisuuksien huomioon ottamiseen. (ks. hankintalaki 348/2007, 1 – 2 §.)

4.3.1 Ympäristövastuu

Julkisten hankintojen suuruuden, 16 prosenttia EU:n bruttokansantuotteesta, vuoksi hankintayksiköiden merkittävä ympäristömyötäisempien hyödykkeiden kysyntä luo ja kasvattaa niiden markkinoita. Hankkimalla ympäristömyötäisiä hyödykkeitä hankintayksiköt saavat yritykset kehittämään ympäristömyötäisiä teknologioita. (Public procurement for a better environment 2008, 3.)

Day (2005, 202) korostaa, että julkisten organisaatioiden on näytettävä mallia kansalaisille. Toisin kuin usein luullaan, ympäristömyönteiset hankinnat eivät tule kalliimmiksi kuin tavalliset. Tehokkaampi energian ja luonnonvarojen käyttö sekä jätteen vähentäminen voivat jopa säästää veronmaksajien rahaa.

Hankintalain (348/2007) 2 §:ssä suositellaan ottamaan ympäristönäkökohdat huomioon osana hankintastrategiaa. Pekkanen (2007, 272) mukaan ympäristönäkökohdat voidaan ottaa huomioon myös hankinnan sisältöä kuvaavina teknisinä eritelminä ja tarjouksen vertailuperusteissa. Lisäksi ympäristörikoksiin syyllistynyt tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta. On myös mahdollista pyytää selvitys tarjoajan (ehdokkaan) ympäristönhoitotoimenpiteistä.

Suomi sijoittuu Euroopan unionin tutkimuksen mukaan jäsenmaiden vihreään kärkiseitsikkoon tarjouspyyntöjen todellisten ympäristökriteerien määrän mukaan. Vihreiksi katsottiin tarjouspyynnöt, joissa oli 1 – 3 tai yli kolme ympäristökriteeriä, jotka johtivat todelliseen ympäristömyötäiseen hankintaan. (Bouwer, Jonk, Berman, Bersani, Lusser, Nappa, Nissinen, Parikka, Szuppinger & Viganò 2006, 7 – 8.)

Jos kaikki EU:n julkiset cateringtoimijat siirtyisivät käyttämään vain luomuelintarvikkeita, hiilidioksidipäästöt vähenisivät 4,9 miljoonaa tonnia, noin Berliinin kokoisen kaupungin verran. Hiilidioksidipäästöt vähenisivät 60 miljoonaa tonnia, mikäli kaikki julkisten toimijoiden käyttämä sähkö tuotettaisiin uusiutuvilla energialähteillä. (Haapamäki, Hakanen, Halonen, Kauhanen, Korhonen, Kuuttiniemi, Laitila, Lehtomäki, Lundgren, Lähde, Monni, Nikula, Nissinen, Nissinen, Ukkola, Valtonen & Yrjölä 2008, 8; Public procurement-video presentation.)

Vuonna 2008 julkaistun tiedotteen mukaan Euroopan komissio ehdottaa, että jäsenvaltioiden, Euroopan parlamentin ja neuvoston tulisi muun muassa asettaa yleisiä ympäristökriteerejä ja panna toimeen kansallisia ympäristömyötäisiä hankintastrategioita, jotta ympäristömyötäisemmät julkiset hankinnat toteutuisivat. Komissio on valinnut kymmenen hyödykeryhmää muun muassa niiden ympäristömyötäisyyden parantamisen merkittävyyden, kustannusten suuruuden sekä potentiaalisen myyjiin vaikuttamismahdollisuuden perusteella. Näitä hyödykeryhmiä ovat esimerkiksi catering- ja siivouspalvelut, siivousaineet, -välineet ja -koneet sekä vaatteet, työvaatteet ja muut tekstiilit. (Public procurement for a better environment 2008, 8, 12.)

Organisaation tarveharkinta

Day (2005, 205) painottaa tarveharkinnan tärkeyttä: joissakin tapauksissa ei ole välttämätöntä hankkia mitään tai voidaan hankkia palvelua tuotteen sijasta. Porin kaupungin luoma materiaalin, muun muassa kalusteiden, kierrätysjärjestelmä on

hyvä esimerkki siitä, ettei välttämättä tarvitse hankkia mitään tai on mahdollista hankkia kunnostuspalvelua (Ympäristöä säästäviä hankintoja 2005, 13).

Organisaatiolla olisi järkevää olla ympäristöstrategia, jossa tavoitteena on esimerkiksi kunnostaa vanhaa kalustoa ja vanhoja rakennuksia. Mikäli kunnostaminen ei ole mahdollista, hankitaan ympäristömyötäistä uutta. Strategian tulisi kattaa kaikki organisaation toiminnot. Tarveharkinnalla tarkoitetaan myös hankittavien hyödykkeiden ominaisuuksien pohdintaa. Hankintayksikön tai organisaation tekemät suuret linjaukset ovat monesti ympäristön kannalta merkittävämpiä kuin yksittäiset hyödykkeiden vertailuperusteet: hankintaanko videoneuvottelujärjestelmä, jolla voidaan välttää liikkumista toimipisteestä toiseen, tai pidetäänkö jalkakäytävä jäättömänä sähköllä tai kaukolämmöllä vai palkataanko kiinteistöhoitaja tekemään työ? (Pekkala 2007, 272; Nissinen 2004, 33 – 35.)

Tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuuden ympäristömyötäisyys

Pekalan (2007, 333) mukaan hankintayksikkö voi pyytää tarjoajilta (ehdokkailta) selvityksen palvelutuotannon ympäristöhoitotoimenpiteistä. Vaatimusten tulee olla tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuusehtoja ja liityttävä hankinnan kohteeseen. Sekä tarjoajan (ehdokkaan) tekniselle soveltuvuudelle että hyödykkeelle voidaan asettaa ympäristövaatimuksia. Hankintayksikkö ei voi vaatia tiettyä, nimettyä ympäristöjärjestelmää, esimerkiksi ISO 14001:tä tai EMAS:ta, mutta sen on viitattava niihin käyttäessään ympäristömyötäisyyttä soveltuvuusehtona. Tarjoaja (ehdokas) voi osoittaa täyttävänsä ympäristöhoitovaatimukset ympäristönhallintajärjestelmän rekisteröinnillä, sertifikaatilla tai omalla ympäristöhoitokuvauksellaan. Tarjoajalla (ehdokkaalla) on näyttövelvollisuus siitä, että omat toimenpiteet takaavat järjestelmäntasoisien ympäristönsuojelun.

Tekniset eritelmät – hankinnan kohteen vaatimusmäärittely

Ympäristömyötäinen hyödyke määritellään hankinnan kohdetta kuvaavien teknisten eritelmin. Määritelmä ei saa syrjiä tai suosia yhtään tarjoajaa. Teknisten eritelmien ympäristöominaisuuksien tulee olla mitattavissa ja ne on yksilöitävä. Ne eivät saa

antaa hankintayksikölle rajoittamatonta vapautta; perusteet on ilmoitettava tarjouspyynnössä ja niitä on käytettävä käsiteltäessä tarjouksia. Tyypillisimpiä esimerkkejä ympäristöperusteista ovat koneiden ja laitteiden energiatehokkuuden vaatimukset. (Pekkala 2007, 273.)

Hankintayksikön on mahdollista käyttää ympäristövaatimuksina eurooppalaisten, monikansallisten tai muiden ympäristömerkkien myöntämisen edellytyksinä olevia yksityiskohtaisia perusteita tai niiden osia viittaamalla merkkien perusteisiin tai määrittelemällä ne muuten teknisinä eritelminä. Se voi siis ilmoittaa, että tietyllä ympäristömerkillä varustetun hyödykkeen voidaan katsoa täyttävän ympäristöominaisuusvaatimukset. Tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vuoksi hankintayksikön on hyväksyttävä tarjoajan muu näyttö ympäristöominaisuuksien täyttymisestä. Ympäristömerkkien myöntämisperusteina ovat hyödykkeiden laatuominaisuus-, materiaali-vaatimukset tai käyttöohjeet käyvät teknisistä eritelmistä. Perusteiden on sovelluttava juuri kyseessä olevan hankinnan kohteen ominaisuuksien määrittelyyn. Pohjoismaisen ympäristömerkin tavaranvalmistuksen laadunvalvonnan edellytys ei hankintalain perustelujen mukaisesti liity hankinnan kohteeseen laissa tarkoitettulla tavalla. On erityisesti huomattava, ettei hyödykkeeltä voida vaatia ympäristömerkkiä. (Pekkala 2007, 274 – 276.)

Käytettäessä ympäristömerkkiä hankinnan kohteen ympäristöominaisuuksien määrittelyssä määritelmien tulee täyttää myös merkin laatimisen edellytykset. Edellytykset ympäristömerkin perusteiden tai niiden osien käyttämiseksi ovat seuraavat: merkin vaatimukset on kehitetty tieteellisen tiedon perusteella, kaikki asianomaiset tahot viranomaiset, kuluttajat, valmistajat vähittäiskauppa ja ympäristöjärjestöt ovat voineet osallistua merkin laatimiseen sekä ympäristömerkki on kaikkien osapuolten saatavilla. (Pekkala 2007, 275.)

Vertailuperusteet ja sopimuslausekkeet

Vertailuperusteet eivät saa antaa rajoittamatonta valinnanvapautta hankintayksikölle, vaan niiden on liityttävä hankinnan kohteeseen, ne on mainittava tarjouspyynnössä eivätkä ne saa olla syrjiviä. (Pekkala 2007, 277).

Hankintayksikkö voi käyttää sopimuksessa ympäristöehtoja, jotka eivät ole tarjoajan (ehdokkaan) valintaperusteita. Ehdot eivät saa olla syrjiviä ja ne on esitettävä sopimusluonnoksessa. (Pekkala 2007, 279.) Hankintakonseptin sopimusluonnoksessa tällaisia ympäristöehtoja ovat tiettyjen kemikaalien kieltäminen tai niiden määrän rajoittaminen (ks. sopimusluonnos kohta kuusi).

Siivouspalveluntuottaja voi ottaa ympäristön huomioon muun muassa käyttämällä ympäristöystävällisiä puhdistusaineita, vähän vettä kuluttavia nihkeitä puhdistusmenetelmiä sekä organisoimalla kohteesta toiseen siirtymiset tehokkaasti. Ostajan on syytä määritellä toimitilojensa siivoustiheys tarpeen mukaiseksi ylisiivouksen välttämiseksi.

4.3.2 Sosiaalinen vastuu

EU:n parlamentti on pyytänyt hankintayksiköitä sisällyttämään reilun kaupan perusteet tarjouskilpailuihinsa ja hankintapolitiikkaansa. Sosiaalisen vastuun edistämistä julkisin hankinnoin edellytetään myös Aalborgin sopimuksessa sekä Rion ympäristö- ja kehityskonferenssin toimintaohjelman Agenda 21-ohjelmassa. (Ehdotus kestävien hankintojen toimintaohjelmaksi 2008, 8 – 9.)

Pöyhösen (2006, 16) mukaan Suomessa tehdyssä selvityksessä mukana olleista hankintayksiköistä yksikään ei ollut asettanut työntekijöiden työolojen, ay-oikeuksien eikä palkkojen eettisiä vaatimuksia, kun taas Ruotsissa muun muassa puolustusvoimat ja Mariestadin kaupunki vaativat kansainvälisen työjärjestön ILO:n sopimusten noudattamista koko alihankintaketjussa.

Tarjoajan (ehdokkaan) soveltuvuuden sosiaalinen elementti

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) (tilaajavastuulaki) koskee 2 §:n mukaan tilaajaa, jonka Suomessa olevissa tiloissa työskentelee tilaajan kanssa alihankintasopimuksen tehneen työntekijä. Hytösen ja Lehtomäen (2007, 70) mukaan edellisellä tarkoitetaan palveluhankintoja, joissa palvelu tuotetaan hankintayksikön tiloissa. Tällaisia palveluja ovat muun muassa siivous- ja huoltopalvelut. Tarjoajan (ehdokkaan) on toimitettava hankintayksikölle selvitykset rekisteröitymisestä kauppa-, ennakkoperintä- ja työnantajarekisteriin sekä siitä, että se on huolehtinut veroistaan ja eläkemaksuistaan sekä noudattaa alansa yleistä työehtosopimusta. Selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia. Lain mukaan selvitykset on toimitettava 12 kuukauden välein, jos sopimus on voimassa yli vuoden.

Suomi on ratifioinut vuonna 1951 ILO:n yleissopimuksen. Valtion keskushallintoviranomaisen on lisättävä palvelusopimustekstiin maininta Suomen lain ja työ-sopimusmääräysten mukaan työ-sopimukseen sovellettavista vähimmäisehdoista, joita työssä on noudatettava, jotta sopimuksen ehdot voidaan täyttää. (Pekkala 2007, 287.)

Tekniset eritelmät – hankinnan kohteen vaatimusmäärittely

Tarjoajan tekniseen suorituskykyyn liittyviä sosiaalista vastuuta kuvaavia seikkoja voidaan asettaa teknisiksi eritelmiiksi. Hankintaan liittyvä sosiaalinen velvoite ei ole esimerkiksi yrityksen johtamistapa tai velvoite palkata etnisiin ryhmiin kuuluvia, vammaisia tai naisia yritykseen. (Pekkala 2007, 288.)

Koivunen (2005, 74 – 75) kehottaa tutkimuksensa tulosten perusteella hankintayksiköitä ottamaan huomioon sosiaalisia näkökohtia teknisinä eritelminä ja hankintasopimuksessa sosiaalisten näkökohtien edistämiseksi.

Vertailuperusteet ja sopimuslausekkeet

Jos jokin työsuojeluseikka otetaan vertailuperusteeksi, se on pisteytettävä ja painotettava. Voittajaksi voi valikoitua muiden kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerien perusteella tarjous, jossa työsuojeluasioista ei ole saatu parhaita tai edes hyviä pisteitä. Näin sosiaalinen peruste voi jäädä toteutumatta. Tästä syystä sosiaaliset näkökohdat on järkevää ottaa mukaan sopimusluonnokseen. Kaikki tarjoajat joutuvat tuolloin ottamaan sopimusehdot huomioon sopimuksen toteuttamisessa. Ehtojen tulee olla laillisia, syrjimättömiä, yhteisöoikeuden mukaisia eivätkä ne saa antaa kotimaisille tai paikallisille yrityksille parempaa asemaa. (Pekkala 2007, 286.)

Pekkala (2007, 289 – 290) mainitsee kuitenkin mahdollisuuden asettaa sosiaalisia lisäperusteita tapauksessa, että tarjoaja ja tarjous on jo valittu tai loppusuoralla on kaksi samanarvoista tarjousta. Voittajaksi valikoituu siis se tarjoaja, joka täyttää sosiaaliset lisäperusteet paremmin.

Siivouspalveluyritys täyttää sosiaalisen vastuunsa, kun se maksaa vähintään työehtosopimusten mukaista palkkaa ajallaan sekä huolehtii veroistaan ja eläkemaksuistaan.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa kerron, miksi päädyn käyttämään realistista evaluaatiota tutkimusotteena sekä millainen menetelmä on.

5.1 Hankintakonseptin kehittämismenetelmä

Menetelmäratkaisut on viisasta etsiä läheltä käytäntöä ja työelämää. Ammattikorkeakoulun opinnäytteen tarkoituksena on yhdistää ammatin tietoperusta ja taidollinen, ammatillinen osaaminen yhteen uutta luovan, työelämää hyödyntävän toteutuksen kanssa. (Anttila 2008.)

Anttilan (2006, 275) mukaan kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja monesti myös soveltaminen. Hän painottaakin (2008) ammattikorkeakouluissa olevan kolme opinnäytetöiden vallitsevaa paradigmaa, joita ovat perinteinen akateeminen laadullisine ja määrällisine tutkimusotteineen, kokemuksellisuudesta, intuitiivisuudesta ja oivalluksista nouseva ote sekä ammatillisen näkemyksen, taitojen, osaamisen, prosessien ja toiminnan suorittamisen, ohjauksen ja hallinnan sekä toiminnan tuloksellisuuden ote.

Anttila (2008, 33) selittää paradigman merkityksen olevan siinä, että paradigma tarjoaa teoreettisen ja menetelmällisen näkemyksen, jonka pohjalta tehdään valintoja, arvioidaan sekä tarkastellaan kriittisesti tieteellisen tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä. Paradigman avulla voidaan määrittää ja tunnistaa tieteenala juuri tietyksi.

5.1.1 Tutkimukselliset menetelmät

Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään, kun tutkitaan ilmiöitä, joilla on mitattavia ja numeerisesti ilmaistavia ominaisuuksia.

Tutkimusote on kiinnostunut luokitteluista ja syy-seuraussuhteista, minkä vuoksi

tutkimuksessa vertaillaan ja selitetään runsaasti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tärkeää on, kuinka määritetään mitattavat ominaisuudet eli mitkä tekijät selittävät ilmiötä. Tutkimuksen lähtökohtina ovat aiemmat tutkimustulokset ja kirjallisuus, joiden perusteella etsitään mitattavat, vaikuttavat tekijät. Määrällinen tutkimusote pyrkii testaamaan asetettuja hypoteeseja eli saamaan vastauksia teorioiden, mallien ja oletusten mukaisesti kysymyksiin. Tutkija on havaintojen tekijä: hän ei osallistu ilmiön tapahtumiin. Päättelyn logiikka on deduktiivinen eli yleisesti tunnetuista seikoista yksittäiseen, uuteen asiaan. Tutkimuksen tavoitteena on sen taustatiedon mallinnuksen testaaminen ja vahvistaminen. (Anttila 2006, 117, 233 – 234.)

Koskisen (1995, 58) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on vaikea tietää tarkasti, mitä etsii. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa selitetään, luonnehditaan, kuvaillaan ja tulkitaan sekä usein myös sovelletaan ilmiötä, jotka ovat ominaisuuksiltaan reflektiivisiä ja dialektisia. Kyse on siis yleisen erityistapauksesta eli jonkin ilmiön laadusta. Ilmiöt ovat yleensä psyykkisiä, sosiaalisia tai kulttuurisia. Laadullisessa analyysissä on aina kyseessä merkityksen käsite ja merkityksellisen toiminnan tutkiminen. (Anttila 2006, 275 – 276.)

Tutkijan mielenkiinnon suuntautuminen eli hänen elämäntapansa, ammattinsa ja menneisyytensä vaikuttavat kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksiin, koska ne vaikuttavat näkökulman valintaan. Laadullinen tutkimusote etenee pisimmälle vietyinä käytännön ilmiöstä ja havainnoista yleiselle tasolle eli empiriasta teoriaan. Päättelyn logiikka on induktiivinen, jolloin aineistosta esille nousevan tietyn seikan tulkinta hyväksytään. (Anttila 2006, 117, 276.)

Anttila (2006, 284) ryhmittelee laadulliset tutkimusmenetelmät analysoitavan kohteen mukaisesti siten, että tavoitteena on 1. kohteen kuvaus, 2. ilmiön tyypittely ja luokittelu, 3. ilmiön ymmärtäminen, tulkinta ja merkityksenanto, 4. luovan, subjektiivisen prosessin ja sen intersubjektiiivisten ulottuvuuksien analysointi, 5. ilmiön rekonstruointi ja teorian muodostaminen, 6. diskurssien ja intertekstuaalisten aineistojen analysointi, 7. luovan, yhteistoiminnallisen prosessin ja sen tuotosten analysointi sekä 8. tulevan ennustaminen.

5.1.2 Toiminnalliset menetelmät

Luovia, kokemuksellisia ja yhteistoiminnallisia prosesseja analysoidaan toiminnallisin eli proseduraalisiin menetelmin, jotka ovat 1. tekemisperusteinen tutkimus eli tekemällä tutkiminen, 2. yhteistoiminnallinen tutkiva ote, 3. systeemien tutkimus ja pehmeä systeemianalyysi, 4. toimintatutkimus sekä 5. realistinen evaluaatio. Toiminnallinen menetelmä soveltuu tutkimus- ja kehittämismenetelmäksi, kun kehittämisen tai tutkimuksen kohdetta voidaan kuvailla sanoin: prosessi ja produkti, systeemit, mallit ja mallinnukset, kokemuksellisuus ja reflektio, tiimit, projektit ja yhteistoiminnallisuus, arviointi, tuloksellisuus sekä vaikuttavuus. (Anttila 2006, 423 – 449.)

Koska tämän opinnäytteen kehittämisen kohteena on hankintaprosessi ja tavoitteena on luoda palveluhankintakonsepti, olen valinnut realistisen evaluaation kehittämismenetelmäksi.

Realistinen evaluaatio

Ammatilliselle tutkimus- ja kehitystoiminnalle on olennaista lähtökohtaisesti spesifi tiedon- tai tuotannonintressi sekä tutkimuksen tekeminen jotakin, esimerkiksi projektia varten (for design). Kyseessä on siis yritysten hyödykesuunnittelun tai muun liiketoiminnan perustaksi tehtävä tutkimustyö määrättyine tavoitteineen. Tulosten odotetaan olevan käytettävissä nopeasti. Toisaalta ammattialan tutkimuksen lähtökohta voi olla tutkimus prosessin kautta eli tekemällä (through design). Tutkimuksen ja kehittämisen kohteena on tuolloin suunnittelu- ja tuotanto-toiminta kokonaisuudessaan tai osittain. Tavoitteena voi olla myös tuottaa tietoa toiminnasta sinänsä. (Brusila 2001; Scrivener 2000, Anttilan 2006, 449 – 450 mukaan.)

Hyödykesuunnittelun kehittämisprojektit ovat ongelmalähtöisiä. Tutkimus- ja kehitystoiminnan tuloksena on jokin artefakti, joka voi olla esimerkiksi uusi tai parannettu esine, järjestelmä tai palvelutuote. Artefaktilla haetaan ratkaisua ongelmaan, joten sen luomiseksi on tarve. Ratkaisuun sisältyvä tieto voidaan soveltaa

uuteen kontekstiin. Kehittämisestä saatava tieto on olennaisempaa kuin kohteena olevan yksittäistapauksen toteuttaminen, josta muovautuu esimerkki jatkokehittelyä varten. Lisäksi tutkimus ja kehitystoiminnan tavoitteena olevalle artefaktille ominaista on esimerkiksi, että se on tarkoitettu käytännössä toteutettavaksi, joten se esittää ongelmanratkaisun toteuttamiskelpoisena mutta myös tunnistaneet ongelman. (Anttila 2006, 450.)

Kehitän työtoimintaa luomalla hankintakonseptin, joka syntyy kehittämistyön tulokseksi, artefaktiksi. Tutkimukseni on tällöin lähtökohdiltaan through desing eli prosessin kautta tekemällä tapahtuvaa. Hyödyntämällä konseptia hankkija varmistaa, että hankintalain vaatimat yksityiskohdat ovat hankinta-asiakirjoissa mukana. Samalla hän saa ratkaisun avaimia muun muassa oman substanssinsa palvelun laadun määrittelemiseen sekä vertailuperusteiden laatimiseen.

5.2 Realistinen evaluaatio kehittämismenetelmänä

Menetelmällisesti realistinen evaluaatio ei ole määrällistä tai laadullista, vaan se on oma, prosesseja analysoiva menetelmällinen strategia. Taustalla oleva teoria perustuu järjen käyttöön ja mielekkyyteen. Hyvin toteutettuna menetelmä ohjaa käytännön ratkaisujen tekemiseen. Menetelmä tukee kehittämistoimintaa käyttäen hyväkseen määrällisiä ja laadullisia menetelmiä osoittaakseen hankkeen vahvuudet ja heikkoudet. Lisäksi realistinen evaluaatio tasapainottaa hankkeen arviointia kiinnittämällä huomiota sekä tulosten järkipäisyyteen että luotettavuuteen. (Anttila 2006, 456.)

Metodologisesti realistinen evaluaatio hyödyntää empiirisen tutkimuskäytännön vahvuuksia ja sekä määrällisiä että tulkinnallisia menetelmiä mutta myös pragmaattisia, monimuotoisia lähestymistapoja tutkien niiden rajoituksia. Samalla tarkastellaan, mikä toimii ja ketä varten sekä missä kontekstissa. (Anttila 2006, 457.)

5.2.1 Realistisen evaluaation lähestymistapa

Anttila (2006, 457) esittää kolme vaihtoehtoa toteuttaa tutkimus- ja kehityshankkeen tutkiva ote. Kehittäjä voi lähestyä kohdettaan hypoteettis-deduktiivisesti, jolloin on mahdollista hyödyntää monia menetelmiä alkaen yksittäistapauksista, joista voidaan koota tuloksia kontrolloitujen kokeiden avulla. Toimenpiteiden ja niiden vaikutusten syy-seuraussuhteiden testaustuloksia voidaan tarkastella regressioanalyysin keinoin. Kuitenkin testausmenettelyt hyödyttävät vain vähän kohteiden sisällön kehittelyä, kun taas niiden avulla todetaan tarkasti jo tapahtuneet asiat. Ne soveltuvat olemassa olevien ominaisuuksien mittaamiseen, vertailuun ja testaukseen. Tulevaisuuden menestystekijöitä menetelmällä on vaikea ennustaa. (Anttila 2006, 457.)

Tulkinnalliset lähestymistavat mahdollistavat osallistuvan evaluoinnin kriittisen teorian, sosiaalisen konstruktivismiin ja etnografisen analyysin keinoin. Koska lähestymistavat suhtautuvat epäilevästi tulospainotteisuuteen, ne painottavat toiminnan käytännöllistä toteuttamista. (Kazi & Spurling 2000, Anttilan 2006, 457 mukaan.)

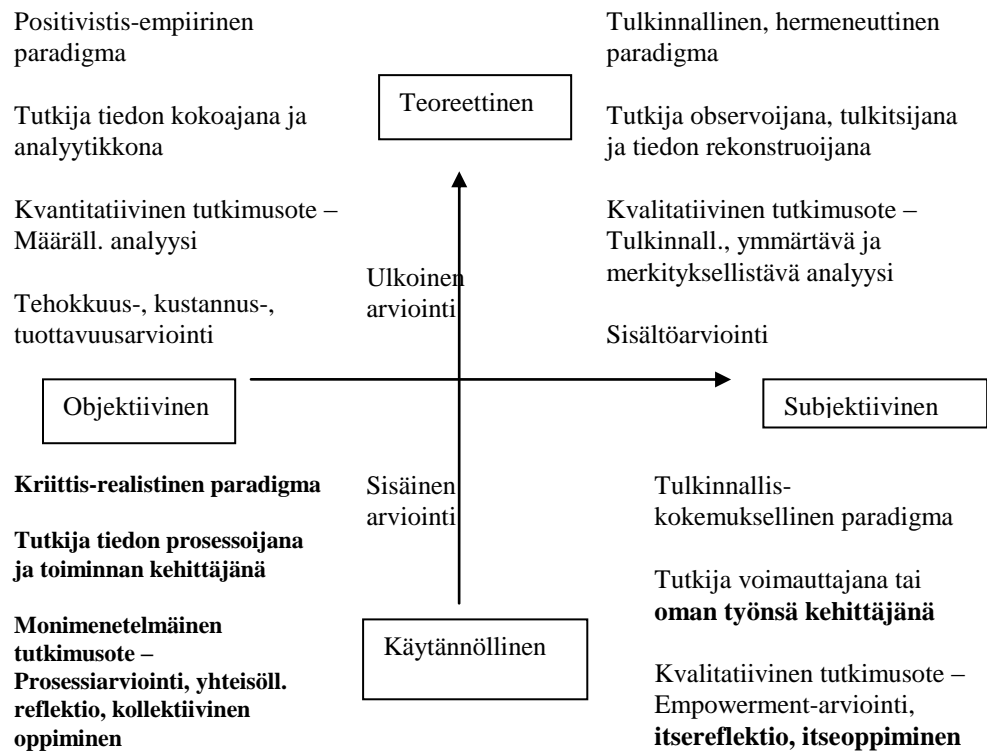
Pragmaattinen, monimenetelmällinen ote on kolmas vaihtoehto. Se pyrkii välttämään empiirisen käytännön ja tulkinnallisen otteen rajoituksia. Lähestymistavan näkökulma kehitettävän kohteen kokonaisuuden tutkivaan otteeseen on laaja ja se ylittää kauemmas kuin em. menetelmät. Käytännöllisyys tässä tarkoittaa keskittymistä kulloinkin hyödylliseksi ja sopivaksi havaittavaan. Toimintatutkimus ja pehmeä systeemianalyysi pyrkivät myös samaan tavoitteeseen. (Anttila 2006, 458.)

Kriittinen, realistinen tutkimusote sisältää kaikki kolme edellä kuvattua menetelmällistä lähestymistapaa. Se pyrkii ottamaan huomioon kaikki ontologisesti (olemassa olevat) ymmärrettävissä olevat maailmat, joihin tutkittavat ilmiöt asettuvat. (Kazi & Spurling 2000, Anttilan 2006, 458 mukaan.) Tieteellinen realistinen evaluaatio tarjoaa holistisen eli kokonaisvaltaisen käytännön moniulotteisuutta edus-

tavan lähestymistavan, joka sisältää prosessin ja produktin operaatiot. (Anttila 2006, 458.)

5.2.2 Realistisen evaluaation tutkimuksellinen ote

Kehittämishankkeen tutkimusotteeksi valittavan menetelmäteoreettisen taustan tulee mahdollistaa tutkimuskysymysten selvittäminen, ts. sen on ratkaistava ongelma tehokkaasti ja oltava pätevä hankkeen toteuttamiseksi tarvittavana tiedonvälittymisen keinona. Tutkijan on aluksi ratkaistava oma suhteensa tutkittavaan ilmiöön, siis määriteltävä positionsa eli asemansa. Tutkija miettii, onko hän kehittämässä teoriaa vai suuntautumassa käytäntöön. Toiseksi on pohdittava, saadaanko tieto tutkijan ulkopuolelta vai hänen sisäisistä, psyykkisistä prosesseistaan. Näin muodostuu nelikenttäakselaiden välille teoreettisten – käytäntöhakuisten ja objektiivisten – subjektiivisten akseleiden nelikenttä. Nelikenttä käsittää neljä tutkimuksellista näkemystä eli paradigmaa ja neljä erilaista tutkijaroolia. (Anttila 2007, 22 – 23, 36.)



Kuvio 3. Realistisen evaluaation neljä tutkimuksellista paradigmaa (Vrt. Anttila 2007, 23, 36)

Positivistisessa, empiirisessä näkemyksessä pyritään löytämään oikea, paras ominaisuus tai piirre. Tieto on objektiivista, numeroin tarkasteltavaa, jolloin tulokset saadaan mittaamalla, kyselemällä ja observoimalla määrällisesti analysoiden. Tutkija asettuu kohteensa ulkopuolelle, jolloin hän kokoaa ja analysoi tietoa. Tulkinnallisen, hermeneuttisen paradigman kohteena ovat prosessin osallisten ilmiölle antamat tulkinnat ja merkitykset. Tulokset saavutetaan tulkitsemalla käsityksiä, mielipiteitä, sisältöjä ja niin edelleen., jolloin tutkija observoi, tulkitsee ja rekonstruoii tietoa. (Anttila 2007, 23 – 25, 36.)

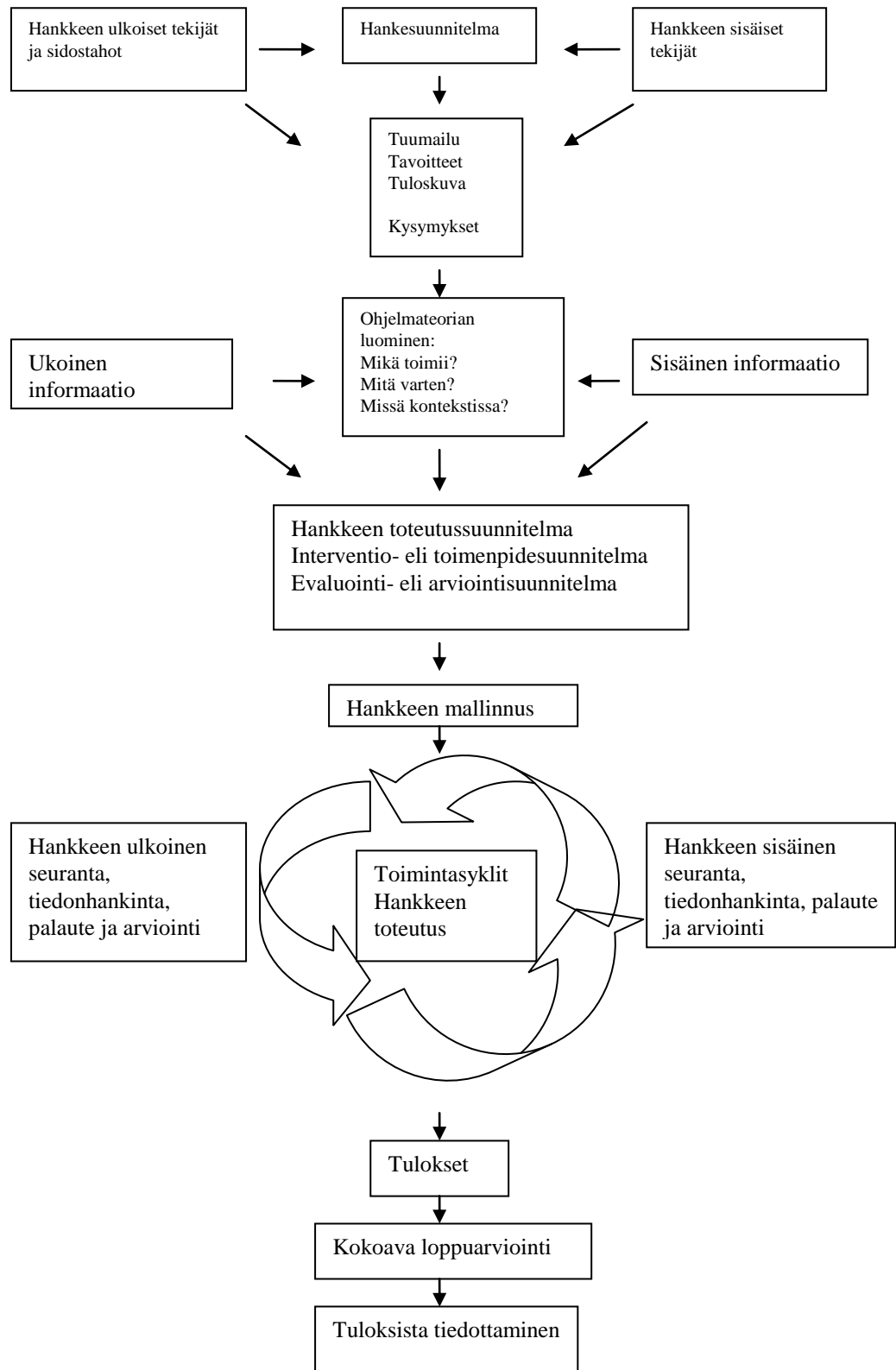
Tulkinnallis-kokemuksellinen (konstruktivistinen) paradigma on yksi hermeneuttisen näkemyksen muoto, jonka ajatuksena on sosiaalisesti konstruoitu todellisuus. Koska ei ole olemassa yhtä objektiivista todellisuutta, tutkija ei voi löytää sellaista. Tulokset saadaan havaitsemalla tekoja, kokemuksia, elämyksiä ja niin edelleen sekä niitä refleктоimalla. Tällöin tutkija on voimauttaja tai oman työnsä kehittäjä.

Kriittis-realistinen näkemys perustuu asiantuntijuuteen ottamalla huomioon arvioijien kokemukset ja kokemusten arvottamisen. Tutkimustulokset saavutetaan arvioimalla kohteesta eri keinoin hankittujen tietojen merkitystä ja vaikuttavuutta. Tutkija siis prosessoi tietoa ja kehittää toimintaa. (Anttila 2007, 23 – 25, 36.)

Tämän hankintakonseptin kehittämistyön tutkimusote sijoittuu kriittis-realistisen paradigman alueelle, koska tavoitteena on kehittää (hankinta)toimintaa. Toisaalta käytännöllis-subjektiiivisesta ulottuvuudesta työhöni osuvat oman työn kehittäminen, itsereflektio ja itseoppiminen.

5.2.3 Realistisen evaluaation mallintaminen

Tutkimusasetelmaa laadittaessa pohditaan, millaisia tutkittavaan ilmiöön vaikuttavia muuttujia on ja mihin tutkimuskohteen ominaisuuksiin ne vaikuttavat. Muotoilemalla tutkimuksen viitekehyksen tutkija pyrkii laajempaan kokonaisuuden hahmottamiseen esittämällä kohteen siinä kontekstissa, mistä haetaan ilmiön teoreettista selitysmallia. Realistisessa evaluaatiossa mallin avulla kuvataan tutkittava ja arvioitava kehittämishanke kokonaisuudessaan. Malliin sisällytetään hankkeen lähtökohdat, taustatekijät, odotettavat tulokset, toteutusprosessi kaikkine vaiheineen, interventiot (toimenpiteet), tiedonhankintaprosessit eli hankkeesta koottava tietoaaines, tiedon merkityksen arvioinnin keinot sekä kokonaisuuden arviointi. Hankkeen aikana hankitaan tapahtumia observoimalla, refleктоimalla ja muulla monimenetelmällisellä aineiston- ja tiedonkeruulla näyttöä mallin toimivuudesta ja hankkeeseen todellisuudessa sisältyvistä mekanismeista, sisällöistä ja tuloksista. (Anttila 2007, 75.)



Kuvio 4. Realistisen evaluointi malli (Mukaiillen Anttila 2007, 88)

Realistisessa evaluaatiossa mallinnetaan toiminnan kulkukaavio yleensä graafisesti esittämällä. Mallia tarvitaan siksi, että interventioiden ajoitus ja toimenpiteet voidaan osoittaa. Realistisella evaluaatiolla arvioitavan kohteen malli on muuntumiselle altis, syklinen (vaiheittainen) sekä iteratiivinen (kierros kierrokselta etenevä, asiaan uudelleen palaava). Malliin kohdistetaan toimenpiteitä, joilla kohdetta kehitetään. Mallin rakentamisen ja evaluoinnin avulla pyritään mittaamisen objektiivisuuden sijasta siihen, miten mallinnus ja ohjelmateoria vastaavat todellisuutta. (Anttila 2007, 75, 77.)

Anttila (2007, 77) sisällyttää arviointiin kehittämishankkeen taustoittamisen ja ohjelmateorian luomisen, kehitettävän kohteen sekä osatekijöiden määrittelyn, hankkeen problematisoinnin eli kysymysten tekemisen (kuka, mitä, missä, mitä varten ja missä kontekstissa?) sekä taustaoletusten esittämisen siitä, mikä toimii, miksi, mitä varten ja niin edelleen. On myös pohdittava kehittämishankkeen ja interventioiden sekä arvioinnin toteutus. Hankkeen lopuksi todetaan tulokset ja validoidaan ohjelmateorian toiminta. (Anttila 2007, 77.)

5.2.4 Realistisen evaluaation sykli

Malli toimii kierroksittain kierroksia toistaen. Kutakin kierrosta verrataan todellisuuteen ja edelliseen kierrokseen. Näin realistinen ote kohdistuu kaikkiin toiminnan piirteisiin ja kysymyksiin käytännön suorituksen tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta. Toimintaympäristön ja -olosuhteiden eli kontekstin vastaavuutta kehittämishankkeessa asetettuihin vaatimuksiin arvioidaan, minkä lisäksi arvioidaan havaintoja toiminnan sujumisesta, eettisten ongelmien ilmaantumisesta, asetettujen arvopäämäärien toteutumisesta sekä käytännön prosessien sujumisesta. Monimenetelmällisyydestä valitaan soveltuva tapa kullekin arviointikohteelle. (Anttila 2007, 82.)

Reaalitodellisuudessa asiantuntijat mallintavat todellisuutta käytännön hankkeissa. Tosielämässä malli sisältää esiyymmärryksen eli teoreettisen orientaation, käytännön viisautta, alan asiantuntijoiden hyväksymää tietoutta, hiljaista tietoa ja aikai-

sempaa kokemustietoa siitä, mikä toimii, mitä ja ketä varten ja missä kontekstissa. (Anttila 2006, 461.)

5.3 Konseptin rakenne

Kettusen (2001, 56,59) mukaan konsepti on likimääräinen kuvaus uudesta tuotteesta, sen muodosta, tekniikasta ja käyttäjän tuotteesta saamasta hyödystä. Konsepti on luonnos tai hahmotelma, kuin epäterävä valokuva, josta on mahdollista nähdä ongelman ratkaisu ja sen pääkohdat. Konseptin yksityiskohdat ovat kuitenkin vielä ratkaisematta.

Keinonen ja Jääskö (2004, 28) hahmottavat konseptisuunnittelun tai konseptoinnin tuotesuunnittelun omaiseksi toiminnaksi ilman tavoitetta välittömästä tuotannon ohjeistuksesta ja markkinoille tulosta. Toimintakonsepti on toiminnan kohteen ja tarkoituksen uudentyypistä käsitteellistämistä ja monia toisiaan täydentäviä ratkaisun osia, joilla uusi toimintatapa toteutetaan käytännössä (Ostervalder 2004; Virkkunen 2002; Engeström ym. 2005, Engeströmin, Miettisen & Virkkusen 2007 23 – 24 mukaan).

Toimintakonsepti on siis uusi toimintatapa, jossa osauudistukset täydentävät toisiinsa, mikä tekee uuden toimintatavan toteuttamisen mahdolliseksi. Toimintakonsepti on rakenne, joka mahdollistaa vaikeasti yhteen sovitettavien tavoitteiden toteuttamisen yhtä aikaa. (Engeström ym. 2007, 23 – 24.)

6 HANKINTAKONSEPTIN LUOMINEN

Tässä luvussa esittelen, kuinka evaluaatio suunnitellaan, kuinka toteutan realistisen evaluaation omassa kehittämishankkeessani sekä mitä syntyi tuotokseksi.

6.1 Kehittämishankkeen evaluaation suunnittelu ja toteutus

6.1.1 Hankesuunnitelma

Kehittämishanke saa alkunsa konkreettisesta reaalimaailman ilmiöstä, odotuksesta, tarpeesta tai ilmassa olevasta visiosta tai ideasta, josta muovautuu ensimmäinen mielikuva eli tulokuva. Hankkeen toteuttavat yksittäiset toimijat keskuudessaan, tai se on laaja toimeksiantotehtävä useine toimijoineen ja sidosryhmineen. Aluksi selvitetään hankkeen arvo-, tieto- ja taitoperusta riittävän selkeästi siten, että kaikki toimijat käsittävät asiat samoin. Sitten määritellään ongelma ja asetetaan tavoitteet. Seuraavaksi täsmennetään kysymykset, eli mikä tilanteessa tarvitsee kehittämistä, mitkä ovat tavoitteet ja odotukset selvästi, tarkasti ja käytännöllisesti. (Anttila 2006, 464; Anttila 2007, 89, 91.)

Alkuvaiheessa määritellään myös hankkeen konteksti eli ympäristö tai tilanne, koska hanke liittyy kiinteästi reaalimaailman tarpeeseen, parannus- ja kehittämistoiveisiin. Kontekstin hahmottaminen voi olla hankalaa, koska ihmisillä on erilainen ympäristökompetenssi eli kyky ymmärtää kohteen olemus ja sen liittyminen sosiaalisesti, kulttuurisesti, teknisesti tai ekologisesti eri yhteyksiinsä. Kontekstin määrittelyyn palataan jatkuvasti evaluaation edetessä refleктоimalla siihen kaikkia kehittämishankkeen elementtejä, jottei harhauduttaisi väärille poluille. (Anttila 2007, 90.)

Espoon seurakuntayhtymän kiinteistöpalveluissa työskentelee viisi asiantuntijaa, jotka kilpailuttavat omien substanssialojensa palveluhankintoja. Tämä kehittämis-

hanke sai alkunsa yksikön päällikön ajatuksesta varmistaa kilpailutusten lainmukaisuus sekä yhtenäistää yksikössä laadittavia hankinta-asiakirjoja. Organisaatiolla hallussaan oleva ympäristödiplomi edellyttää ympäristötekijöiden ottamista huomioon hankinnoissa. Syntyi siis tarve luoda hankintakonsepti, jonka perustalle asiantuntija voi tekeillä olevan hankintansa rakentaa. Luomalla hankintakonsepti, johon hankintalaki on tarvittavin osin istutettu, varmistetaan myös hankinnan syrjimättömyys, tasapuolisuus, taloudellisuus, avoimuus ja suhteellisuus.

Työskentelen itse kiinteistöpalvelujen asiantuntijana sekä hankkijana ja samalla luon opinnäytteeksi tämän hankintakonseptin. Omat arvoni ovat hankinnan laadun sekä ympäristön ja sosiaalisten tekijöiden, kuten työolosuhteiden, lainmukaisuuden ja taloudellisuuden ottaminen huomioon. Tuloksuvaksi minulle hahmottui rajoitetun menettelyn mukaisen materiaalin luominen siivouspalveluhankinnan pohjalta. Hankintakonseptiin sisältyvät hankintailmoitus, tarjouspyyntö, tieto- ja tarjouslomakkeet, palvelukuvaus sekä sopimusluonnos.

6.1.2 Ohjelmateorian luominen

Ohjelmateoriassa esitetään tehtävien toimenpiteiden perustelut ja taustat. Se on myös idea tavoitteisiin pääsemisestä, joka sisältää kysymysten ja odotettavien vaikutusten perustelut. Asettamalla hypoteesit esitetään oletetut ratkaisut, joilla tavoitteisiin päästään. Samalla luodaan oletettu ratkaisu kysymyksiin, mikä toimii, mitä varten ja missä kontekstissa. Ohjelmateoriaa luotaessa siihen tuodaan kaikki tarvittava tieto. Ulkoinen tieto on selvää faktaa, joka saadaan toimeksiantajalta, aikaisemmista tutkimuksista, kirjallisuudesta tai muusta lähdemateriaalista ja muiden asiantuntijoiden kokemuksista. Myös realistisen evaluaation tekijöiden, ammattilaisten, sisäistä tietoa eli kokemuksia ja hiljaista tietoa käytetään hyödyksi. (Anttila 2007, 92 – 93.)

Seuraavaksi suunnitellaan hankkeen toteutus, jossa kehittämishanke käsitteellistään eli mallinnetaan. Siinä kuvataan siis kohteelta odotettavia ominaisuuksia ja suhteita muihin tekijöihin ja luodaan operationaalista mielikuvaa eli mielikuvaa

niistä toiminnoista, joilla ratkaisu löydetään. Mallinnuksessa laaditaan toimintasuunnitelma, jossa määritellään testattavat ongelmat ja ratkaisuvaihtoehdot eli määritellään suunnitellut perustoiminnot, syklit, joiden avulla hanke etenee selvästi, tarkasti ja käytännöllisesti. Jos kyseessä on tuote, tehdään funktioanalyysi, jossa määritellään tuotteen tärkeät ominaisuudet. Mallinnuksissa, joita ovat muun muassa palvelu- tai toimintakonseptit, kuvataan kohteelta odotettavia ominaisuuksia ja relaatioita muihin tekijöihin. Siinä voidaan laatia myös vaihtoehtoisia konsepteja verrattaviksi ja testattaviksi sekä suunnitellaan niiden koettelumenetelmät.

(Anttila 2006, 465; Anttila 2007, 93 – 94.)

Kontekstin määrittelen seuraavasti: ”Hankintakonsepti toimii kiinteistöpalvelujen hankkijoiden työkaluna palveluhankintojen kilpailutuksessa”. Määritelmällä vastaan kysymyksiin; mikä toimii, mitä varten ja missä kontekstissa.

Kehittämishankkeen ulkoista tietoa ovat julkisia hankintoja ohjaava EU-direktiivi, kansallinen hankintalaki ja siitä tehdyt tulkinnat, yhteiskuntavastuun ja palvelun laadun teorit sekä käytetyn tutkimusmenetelmän teoria. Omaa puhdistuspalvelualan ja julkisten hankintojen ammattitaitoani ja tietoani käytän hyväksi muun muassa hyödyntämällä aiemmin luomaani siivouspalveluhankinnan materiaalia.

Kehitän hankintakonseptin kolmessa syklissä, joista ensimmäisessä luon palveluhankintamateriaalin hyödyntämällä tässä hankkeessa kerättyä ulkoista teoriatietoa sekä aiemmin luomiani hankinta-asiakirjoja, jotka näyttävät sisäisenä informaationa. Sisäistä tietoa ovat myös työn aikana syntyvät oivallukset yhdistellessäni teoriatietoa sekä hankkijoiden antamaa palautetta aiemmin luotuun materiaaliin.

Toisessa syklissä pyydän yksikön asiantuntijoita arvioimaan, hyödyttääkö luotu materiaali heitä työssään, ts. onko hankkijoiden helppo rakentaa kilpailutuksensa luottamalla materiaalin tietoperustaan. Pyydän hankkijaa myös arvioimaan materiaalin käytettävyyttä, selkeyttä sekä sovellettavuutta omiin hankintoihin, ikään kuin hänellä olisi juuri tekeillä substanssialansa hankinta. Reflektoin materiaalia myös teoriatietoon. Itse-reflektio omiin tietoihin tulee tehtyä luodessani materiaalia tai viimeistään tehdessäni asiantuntijoiden esittämiä muutoksia.

Kolmannessa syklissä esitän toisen syklin muutosehdotusten perusteella muokatun materiaalin hankkijoiden arvioitavaksi samoin perustein kuin toisessa syklissä. Kehittämisehdotusten ja oman taitoni ja tietoni perusteella muokkaan materiaalin lopulliseksi hankintakonseptiksi.

6.1.3 Kehittämishankkeen syklinen eteneminen

Retroduktio on realistisen evaluaation käytännöllinen vaihe, jossa varsinainen tutkiva toiminta, kehittäminen ja käytännöllinen arviointi tapahtuvat. Vaiheessa toteutetaan kuhunkin sykliin suunnitellut toimet, esimerkiksi kyselyt, haastattelut, testaukset ja kokeilut. Palaute kytketään kuhunkin sykliin. On selvittävää, miten voidaan parhaiten koota ydinkohteiksi määritellyt aineistot. Viimeistään nyt on päätettävä, tehdäänkö arviointi sisäisesti ja ulkoisesti subjektiivisesti itsereflektoiden vai yhteisöllisesti reflektoiden, monitahoarvioiden, vertaisarvioiden vai käytetäänkö ulkopuolisten asiantuntijoiden objektiivista arviointia. (Anttila 2006, 465; Anttila 2007, 96.)

Realistista evaluaatiota hyödyntäessään tutkija valitsee menetelmän, jolla päästään parhaisiin tuloksiin ja saadaan ongelmat ratkaistuksi. Tutkittavat sisällöt ovat esimerkiksi asiakaskyselyjä, tapahtumien tai prosessin ja työn edistymisen seuranta, lopputulokseksi saatuja artefakteja tai kohteiden toimivuuden tai käytettävyyden tarkastelua. Kutakin kohdetta analysoidaan sopivimmalla tavalla tilastollisin, tulkinnallisoin tai muin keinoin tavoitteena saada parhaat tulokset kriittisen arvioinnin perustaksi. (Anttila 2007, 103.)

Arvioidessaan sisäisesti tutkija työskentelee reflektoiden. Aineisto kootaan esimerkiksi tallenteista kuten pöytäkirjoista, valokuvista tai videoista. Refleктоitaessa on kiinnitettävä huomiota muun muassa työmenetelmiin, materiaaleihin, tekniikoihin ja työaikajärjestelyihin, jotka ovat tavanomaisia kullekin työalalle. (Anttila 2007, 96.)

Tässä vaiheessa luon ja kehitän hankintakonseptia kolmessa vaiheessa olemassa olevan materiaalin, teorian tiedon sekä saamani palautteen ja itsereflektion perusteella. Anttilan (2007, 48) mukaan arviointi on muuttunut ulkoisesta mittaamisesta toimijoiden itsensä tekemäksi, sisäiseksi arvioinniksi. Näin voidaankin arvioida prosessia sinällään, vain tuloksia tai molempia yhtä aikaa. Hyödynnän tässä hankkeessa sisäistä, yksilöllistä, henkilökohtaista oman suorituksen arviointia (itsereflektointi) sekä yhteisöllistä, yhteistuumin tehtävää arviointia (co-evaluation). Vertaisarvioinnin tunnusmerkit täyttyvät ehkä parhaiten. Vertaisarvioinnissa samaa ongelmaa eli palveluhankintaa ratkaisevat arvioivat kriittisesti samaa kohdetta eli hankintakonseptia. Vertaisarviointi soveltuu käytettäväksi, kun halutaan parantaa laatua eli tässä tapauksessa muun muassa hankintojen lainmukaisuutta. Hankkeessa arviointi tapahtuu formatiivisesti eli vaiheittaisesti prosessin aikana sykleissä sekä summatiivisesti, jolloin lopuksi tarkastellaan saavutettuja tuloksia eli tehdään kokoava päättöarviointi. (Vrt. Anttila 2007, 47 – 49, 51.)

Kriittinen reflektio hankintakonseptin arviointimenetelmänä

Reflektio merkitsee toimintaa, jossa ihminen kääntyy omiin ajatuksiinsa, pohtii tekoja ja niiden seurauksia sekä perustelee omia toimiaan. Reflektoida voi itseksensä, mutta asioiden peilaaminen toisen henkilön ajatuksiin voi tuoda uusia näkökulmia. (Vrt. Anttila 2007, 57.)

Sisäisessä, subjektiivisessä itsereflektiossa tekijä tarkastelee omaa työskentelyään, ajatuksiaan ja mielikuviaan. Epäilevä, hämmästelevä ja päätöksentekoa pitkittävä asenne sekä uusia näkökulmia etsivä ja tutkivat mieli ovat reflektion rakennusaineita. Kehittämishankkeen reflektio koostuu kokemuksen ja tunteiden tunnistamisesta sekä kokemusten arvioinnista. Minun on kyettävä tunnistamaan tai erittelemään esiin työntyvät ja selvästi havaittavat tapahtumat. Myönteisten ja kielteisten tunteiden merkitystä kehittämishankkeeseen on pohdittava. Tunnetasolla on mahdollista havaita asioiden varoittavat signaalit aiemmin kuin faktatasolla. Lopuksi arvioin kehittämishankkeesta nousseita fakta- ja tunnekokemuksia suhteessa hankkeen tavoitteisiin. (Anttila 2007, 57 – 58.)

Yhteisöllinen, intersubjektiivinen reflektio on ryhmän yhteisöllistä reflektointia, jolle on ominaista toimintapainotteisuus, yhteistyö, sosiaalisten, kulttuuristen ja poliittisten tavoitteiden kuvaaminen ja palveleminen, ideologinen muovautuneisuus ja ideologian muovaaminen sekä yhteisöä kommunikoinnin, valintapäätösten ja sosiaaliseen elämään osallistumisen avulla muokkaava toiminta. (Anttila 2007, 58 – 59.)

Arvioidessaan hankintakonseptia asiantuntijat ottavat kantaa, keskustelevat, pohivat ja tutkivat käytännössä materiaalin onnistuneisuutta sekä tavoitteiden ja mielikuvien toteutumista. Ryhmän kriittisesti tarkasteltaviksi otetaan eri mielipiteet, väitteet ja tietojen perustelut. Pyrkimyksenä on arvioida toiminnan merkitystä ja arvioida tuloksia. Lisäksi osallistujien on mahdollista oppia ja kehittää näkemyksiään. Arviointi on samalla seuraavan vaiheen suunnittelun pohja. (Anttila 2007, 60.)

Anttila (2007, 52 – 56) ehdottaa arviointiperusteiksi vastuullisuutta tai tilivelvollisuutta yhteiskunnan tai rahoittajan näkökulmasta, vaikuttavuutta, johon liittyvät myös yhteiskunnallinen ja kustannusvaikuttavuus, määrällistä tai laadullista tuloksellisuutta, joka voi olla onnistunut prosessin läpivienti tai hyödykkeiden määrä tai laatu, ihmisen itsensä tai yhteisön voimaantumista sekä pienistä tekijöistä syntyvää paremmuutta.

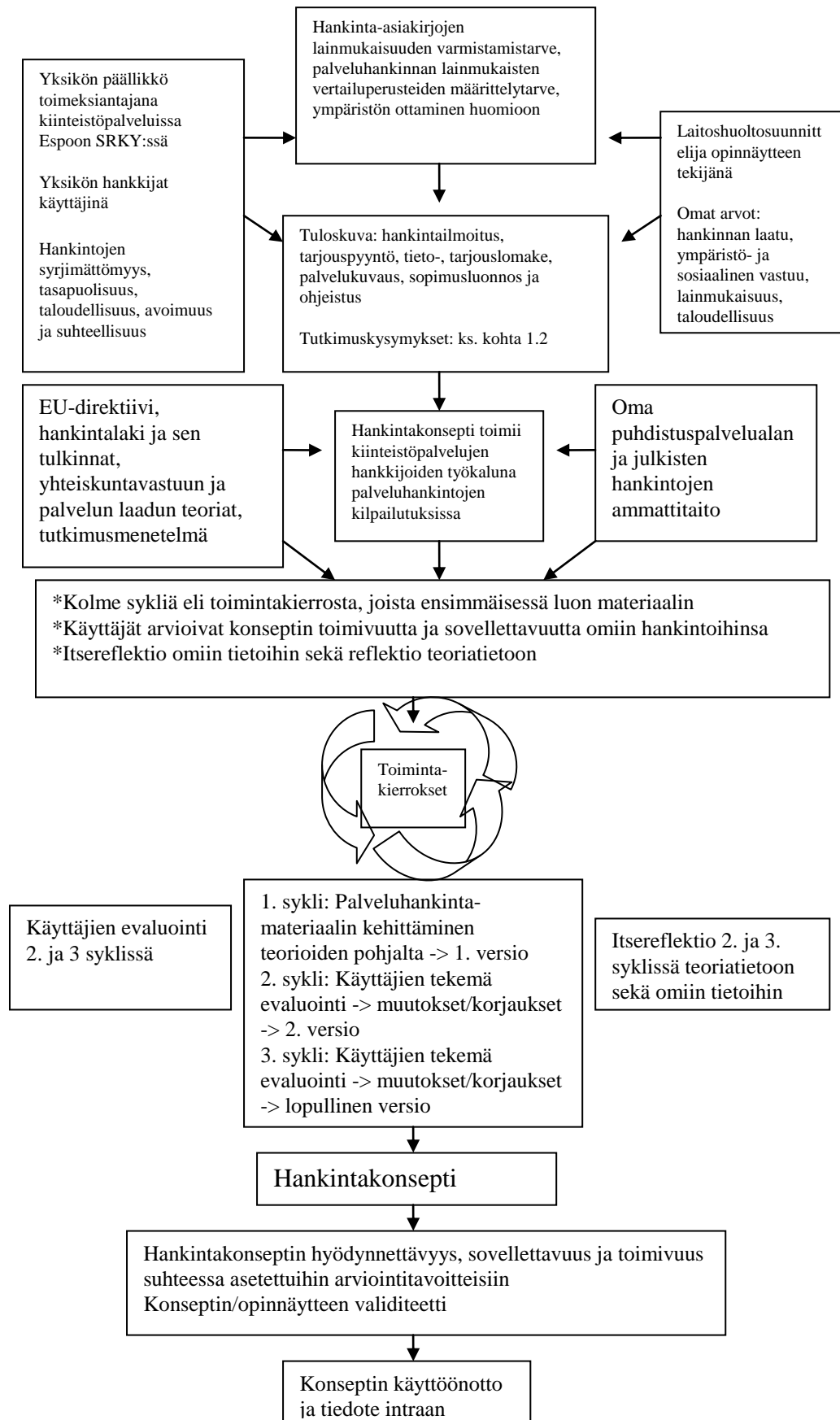
Minusta funktioanalyysistä nousee kaksi olennaista kysymystä: toimiiko artefakti siinä tarkoituksessa, johon se on tarkoitettu, sekä miten artefakti soveltuu suunniteltuun käyttöön? Ensimmäinen kysymys esitetään käyttötarkoituksen ja toinen käyttötilanteen näkökulmasta. Lisäksi artefaktia voidaan tarkastella käyttäjien (hankkijoiden) näkökulmasta. (Anttila 1996, 156.)

6.1.4 Teoreettisen kokoamisen vaihe

Tutkimustulokset ja reflektointiaines analysoidaan soveltuvin menetelmin ja valitaan analyysin syvyystaso. Tulokset arvioidaan ja tarkistetaan vastaavuus reaali-

maailmaan ja tavoitteisiin. Tulos pelkistetään alalle ominaisella ilmaisutavalla (tuotoksina) mutta myös verbaalisesti. Tuloksen vaikuttavuutta, tehokkuutta, hyödynnettävyyttä, taloudellisuutta ja merkitystä sekä laatukriteerien täyttymistä tarkastellaan yksittäistapausta laajemmassa kontekstissa esimerkiksi subjektiivisella hyvinvointiulottuvuudella, toimivuutena tuotannossa, käytettävyytenä tai kestävyutenä. Kestävyyttä arvioidaan sosiaalisen, ekologisen, taloudellisen, teknisen tai kulttuurisen kestävyuden näkökulmasta. Realistisen evaluaation olennaisin lopputulos on käytännön artefakti, esimerkiksi organisaation parantunut toimintamalli tai fyysinen tuote. Kirjallinen tutkimusraportti täydentää lopputulemaa. Tuloksista tiedotetaan eri menetelmin. (Anttila 2006, 465; Anttila 2007, 98.)

Analysoin saamaani palautetta suhteessa asetettuihin konseptin toimivuuden ja soveltuvuuden tavoitteisiin. Arvioin konseptin toimivuutta ja soveltuvuutta käytötarkoitukseensa yksittäistapausta laajemmassa kontekstissa. Realistisen evaluaation lopputulos on käytännön artefakti. Tässä tapauksessa se on hankintakonsepti. Pyrin saamaan tiedotteen valmiista konseptista seurakuntayhtymän intranettiin eli Sissiin.



Kuvio 5. Opinnäytetyön realistisen evaluaation mallinnus (Vrt. Anttila 2006, 463, 466; Anttila 2007, 88, 102)

6.2 Kehittämishankkeen tuotokset

6.2.1 Hankintailmoitus ja tietolomake

Rajoitettua menettelyä käytettäessä minusta selkeintä on ensin laatia HILMAan laadittavasta hankintailmoituksesta erillinen asiakirja, johon kootaan tiedot seurakuntayhtymästä, hankinnan kohteesta ja laajuudesta, hankintamenettelystä ja sopimuksen tekemisestä, osallistumishakemuksen jättämisestä sekä asiakirjojen julkisuudesta. Rajoitetussa menettelyssä hankintailmoituksesta tai sen liitteistä on käytävä ilmi ehdokkaiden vähimmäissoveltuvuusvaatimukset sekä mahdolliset vertailtavat lisäperusteet. Hankinnan kannalta tärkeät asiat sopimusehdoista kannattaa mainita sekä muut ehdot ja lisätiedot. Ilmoituksen lopussa on liitteiden paikka.

Selkeyden vuoksi olen käyttänyt tietolomaketta, jolla ehdokas esittää soveltuvuuden vaatimusten täyttymisen. Ehdokas allekirjoittaa tietolomakkeen, jolloin hän vakuuttaa annetut tiedot oikeiksi. Erityisesti kun tietoja on paljon, varsinainen hankintailmoitus paisuisi liian suureksi ja näin epäselväksi.

Ehdokkaan vähimmäisvaatimuksiksi olen asettanut rekisteröitymisen työnantaja-, ennakkoperintä-, kauppaa-, ja arvonnalisäverovelvollisten rekisteriin. Tiedot selvitän YTJ-tietokannasta. Koska kyseessä on palveluhankinta, tilaajavastuulaki edellyttää pyytämään todistuksen verojen maksamisesta tai verovelan maksusuunnitelmasta ja eläkevakuutuksesta tai todistuksen erääntyneiden eläkevakuutusten maksusopimuksesta. Tilaajavastuulaki edellyttää lisäksi selvitystä työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai työehdoista. Tilaajavastuulain edellytykset käyvät hyvin yksiin palvelun laadun sosiaalisen elementin kanssa.

Koska puhtauspalvelualalla on pieniä yrityksiä, joiden vastuuntunto on puutteellinen, pyydän lisäksi tiedot riittävästä vastuuvakuutuksesta ja taloudellisista edellytyksistä hoitaa hankinta. Selvitän myös luottotietojen häiriöttömyyden.

Rajoitetun menettelyn vertailtaviksi lisäperusteiksi olen valinnut referenssit, selvitykset ehdokkaan käyttämistä siivousmenetelmistä, -välineistä ja -koneista sekä ehdokkaan palvelutuotannosta vastaavien koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä. Kaksi jälkimmäistä ovat palvelun teknisen laadun kriteerejä. En pyydä selvitystä laadunvarmistus- eikä ympäristöhoitotoimenpiteistä, koska järjestelmien tulisi olla standardien tasoisia. Pienillä mutta laadukasta työtä tekevillä yrityksillä ei välttämättä ole standardin tasoisia järjestelmiä, joten hyviä tarjoajia menetettäisiin.

Edellisestä voi mainiosti päätellä, että puhtauspalveluala on varsin kompleksinen, koska yrityksen perustaminen ei vaadi paljon pääomaa. Yrittäjien joukossa on työnsä mainiosti hoitavia mutta myös ammattitaidottomia on paljon.

6.2.2 Tarjouspyyntö ja tarjouslomake

Seuraavaksi tarjouslomakkeelle on koottava palveluhankinnan vaatimusmäärittely sekä valinta- ja vertailuperusteet lisättynä sosiaalisen ja ympäristövastuun kriteereillä sekä palvelun laadun elementeillä. Vaatimusten paljouden vuoksi olen päättänyt esittämään ne erillisellä tarjouslomakkeella, jotta tarjouspyynnöstä ei tulisi sekavaa ja tarjoaja sitoutettaisiin antamiinsa tietoihin allekirjoituksellaan.

Tarjouspyynnössä kerron vielä seurakuntayhtymästä sekä hankintamenettelystä. Tarjouksen jättämisen tiedot ovat ehdottoman tärkeitä. Mainitsen uudestaan hankinta-asiakirjojen julkisuudesta. Kerron tarjousten tekemisen ja tarjoustenkäsitelyn menettelytavat. Lisäksi muut ehdot sekä tärkeä lisätiedot ja kysymykset-kohta saavat paikkansa tarjouspyynnössä. Lopuksi esitän liitteet.

Hankinnan vaatimusmäärittelyn perusteet eli tekniset eritelmät olen asettanut ehdottomiksi vaatimuksiksi. Muutoin tarjoukset eivät olisi yhteismitallisia ja niiden tasapuolinen vertailu olisi mahdotonta. Vaatimusmäärittelyyn olen ottanut työn sisällön, joka liittyy palvelun toiminnalliseen laatuun. Ympäristömyötäisyyttä olen hakenut EU:n tai Pohjoismaisen ympäristömerkin täyttävien puhdistusaineiden ja

siivoustekstiilien käytöllä. Palvelukuvaus on tarjottavan palvelutyön perusta, jonka mukaisesti tarjoaja mitoittaa tehtävän työn ja siitä tarjottavan hinnan.

Koska kyseessä on palvelu, valintaperusteena on ehdottomasti kokonaistaloudellinen edullisuus. En oikein kykene näkemään, että vaatimusmäärittelyä olisi mahdollista tehdä niin aukottomaksi, että edullisin hinta valintaperusteeksi riittäisi. Olen poiminut pesu- ja puhdistusaineen kulutuksen siivouspalvelun Pohjoismaisen ympäristömerkin kriteeristöä (2002 – 2010). Tarjottavien kohteiden siivous- ja ohjaustuntien määrä on olennainen kriteeri, koska niiden määrä on hinnan suhteen vastakkainen. Toista laatukriteeriä olen painottanut kolmellakymmenellä, kun taas toista laatuperustetta ja hintaa kolmellakymmenelläviidellä prosentilla.

Tarjouspyynnön liitteitä ovat tarjouslomake, sopimusluonnos, kustannusvastuutaulukko sekä toimitilojen palvelukuvaukset.

6.2.3 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on ehdottoman tärkeä palveluhankinnassa, koska sen avulla palvelu voidaan kuvata riittävän yksityiskohtaisesti siten, että tarjoaja ymmärtää, mitä hankintayksikkö on hankkimassa. Esitän siivouspalvelukuvauksessa sekä menetelmät (input) että työn lopputuloksen (output) (Vrt. Sæbøe, 2008). Kuvauksesta käyvät ilmi myös työn kohde, taajuus ja tilatyyppe. Ongelma voi syntyä siitä, että tietyin menetelmin ei päästäkään kuvattuun lopputulokseen. Palvelukuvaus on hankinnassa osa hankinnan vaatimusmäärittelyä ja ehdoton vaatimus.

Palvelutasosopimukset (Service Level Agreement) ovat Sæbøen (2008) mukaan yleistymässä. Niissä sovitaan toimitilapalvelujen ehdoista ja erityisesti laadusta. Koska sopimukset ovat varsin laajoja useiden seikkojen yksityiskohtaisine määrittelyineen, päädyimme Toikan kanssa sisällyttämään laadun elementit palvelukuvaukseen (Korhonen & Toikka, 2008). Kuvaus on sekä siivoajan että laadunvalvonnan työkalu palvelutuotannossa.

6.2.4 Sopimusluonnos

Palveluhankinnassa näen tärkeäksi, että tarjouspyyntöön liitetään sopimusluonnos, koska palvelu tuotetaan vasta, kun se on hankittu. Minusta muutamat sopimuslausekkeet tarjouspyynnössä eivät mahdollista laadukasta palvelutuotantoa sopimuskauden aikana. Sopimusluonnoksen esitän ehdollisena vaatimuksena, jotta sen asiasisällöstä voidaan tarpeen mukaan neuvotella. Lisäksi asiakirja sisältää niin paljon ehtoja, että yksikin tarjoajan ilmaisema poikkeama esimerkiksi maksuehdoista johtaisi tarjouksen hylkäämiseen. Kun luonnos on ehdollinen vaatimus, tarjousta ei tarvitse hylätä pienen, ehkä vähämerkityksisen poikkeaman vuoksi.

Olen muokannut sopimusluonnoksen käyttäen kiinteistöpalvelualan yleisiä sopimusehtoja (2007) sekä julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (1994). Olen liittänyt palvelun laadun teknisiä kriteerejä kohdiksi 7.6 sekä 8.4, jotka käsittelevät henkilökunnan ammatillista osaamista, ammattimaisten ja ajanmukaisten työvälineiden, -menetelmien sekä -koneiden käyttöä. Sopimuksen kohta 6 määrittelee yrityksen ympäristövastuuta (SFS-ympäristömerkintä). Sopimuksen kohtaan 11.3.4 olen ottanut ostajan tekemän asiakaspalvelukyselyn, jolla selvitetään palvelun toiminnallista laatua (Vrt. opinnäyte 4.2). Tilajavastuun (kohta 10) selvittäminen määrääjain sisältää sosiaalisen vastuun elementin.

Sopimuksen liitteinä ovat kustannusvastuutaulukko ja palvelukuvaukset, jotka toimivat siivoajan sekä laadunvalvonnan työkaluna palvelutuotannossa. Kustannusvastuutaulukossa selvitetään, mitkä kustannuksia aiheuttavat seikat kuuluvat toimittajan ja ostajan maksettaviksi. Esimerkkejä ovat siivous- ja sosiaalitulojen järjestäminen sekä pehmopaperien ja käsienpesuaineiden hankinta.

6.2.5 Palveluhankintakonsepti

Palveluhankintakonseptiksi olen nimennyt asiakirjan, joka sisältää hankinnan kilpailuttamisen ohjeistuksen seurakuntayhtymän sisäisine prosesseineen. Hankinta-

konseptin liitteitä ovat hankintailmoitus, tietolomake, tarjouspyyntö, tarjouslomake, palvelukuvaus ja sopimusluonnos.

Konseptissa ohjeistan hankkijaa tekemään hankinta-asiakirjat. Olen myös avannut julkisten hankintojen käsitteistöä konseptiin. Loppuun olen liittänyt lähteitä, joista hankkija voi etsiä tietoa julkisista hankinnoista.

Palveluhankintakonsepti voidaan liittää osaksi seurakuntayhtymän sääntökokoelmaa, jolloin sen päivittämisestä huolehditaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Lopuksi teen yhteenvedon sekä pohdin opinnäytetyön sekä palveluhankintakonseptin luotettavuutta ja pätevyyttä. Lisäksi mietin kehittämis- ja jatkotutkimusmahdollisuuksia sekä omaa ammatillista kehittymistäni.

7.1 Yhteenveto

Julkiset hankinnat ovat merkittävä osa Euroopan unionin ja sen jäsenvaltioiden kansantaloutta. Suomessa valtio, kunnat ja seurakunnat hankkivat hyödykkeitä ja teettivät rakennusurakoita 27 miljardin euron arvosta vuonna 2006. Julkisten hankintojen osuus oli noin 1500 miljardia euroa eli 16 prosenttia EU:n bruttokansantuotteesta vuonna 2002. Unionin jäsenmaissa julkisten hankintojen arvo vaihtelee 11 prosentista 20 prosenttiin bruttokansantuotteesta.

Espoon seurakuntayhtymän kiinteistöpalvelut-yksikön tehtävänä on tuottaa tai hankkia Espoon seurakuntien tarvitsemia tukipalveluja, joita ovat muun muassa kiinteistöpihojen hoito, jätehuolto, turvallisuus- sekä siivouspalvelut. Kiinteistöpalvelujen asiantuntijoiden substanssiosaaminen on vahvaa mutta hankintaosaaminen vähäisempää. Tähän asiantuntijoiden julkisten hankintojen osaamisvajeeseen oli tarve luoda hankintakonsepti, joka ohjaisi ja tukisi heitä hankinta-asiakirjojen luomisessa sekä koko hankintaprosessissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda siivouspalveluhankinnan konsepti, joka on helposti muunnettavissa kiinteistöpalvelujen palveluhankintoihin, jolloin hankijalla on valmiina hankintalain edellyttämät vaatimukset ja hän lisää tekeillä asiakirjoihin vain tekeillä olevan hankinnan asiasisällön. Palveluhankintakonsepti käsittää hankintailmoituksen, tarjouspyynnön, tieto- ja tarjouslomakkeet, palvelukuvauksen, sopimusluonnoksen sekä askeleittain etenevän hankintaprosessin ohjeistuksen.

Hankintamenettelyiksi rajautuivat avoin ja rajoitettu menettely, koska kiinteistöpalvelut tekee hankintalain mukaisia tavanomaisia hankintoja, joihin hankintamenettelyt soveltuvat. Keskityin opinnäytetyössä vain palveluhankinnan kysymyksiin, koska kiinteistöihin kohdistuvien palvelujen tuottaminen tai hankinta on merkittävä osa kiinteistöpalvelujen seurakunnille tarjoamia palveluja. Koska palvelun laadun käsite on vaikeasti hahmotettavissa ja julkisessa hankinnassa kompleksinen, olen käsitellyt laatukriteerien käyttöä hankinnan eri vaiheissa ja sopimuskauden aikana. Pohdin erityisesti, mitä on siivouspalvelun laatu.

Tutkin siivouspalvelulle asetettavien ympäristökriteerien käyttöä sekä hankintaprosessissa että sopimuskauden aikana. Tarkastelin myös sosiaalisen vastuun elementtien käytön mahdollisuutta ja tarpeellisuutta siivouspalveluhankinnassa. Palvelun tuottajan sosiaalisen ja ympäristövastuun selvittämistä edellyttää seurakuntayhtymälle myönnetty kirkon ympäristödiplomi.

Käytin lakia julkisista hankinnoista (348/2007) sekä siitä tehtyjä tulkintateoksia ja sähköisiä lähteitä kirjoittaessani lukuja kaksi ja kolme. Luvut kaksi ja kolme käsittelevät hankinnan valmistelua sekä hankinta-asiakirjojen luomista, erityisesti tarjouspyynnön laatimista. Tarjouspyyntö on hankintaprosessin tärkein asiakirja, joka on siksi laadittava erityisen huolellisesti. Hyvä tarjouspyyntö kohtelee tasapuolisesti kaikkia tarjoajia ja tuottaa hankintayksikölle yhteismitallisia ja näin helposti vertailtavia tarjouksia.

Palvelun laadun teoriana käytin Grönroosin (1998) kehittämää asiakaslähtöistä näkemystä palvelun teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Vuonna 1998 julkaisussa teoksessa Grönroos esittää palvelun laadun teorian perusteellisemmin kuin myöhemmissä julkaisuissa. Ympäristökriteerien nivomiseksi hankinta-asiakirjoihin hyödynsin Euroopan unionin ja Suomen viranomaisten laatimia julkaisuja. Opinnäytetyön edetessä kävi ilmi, että niin sanottu tilaajavastuulaki (708/2006) on riittävä siivouspalvelun tuottajan sosiaalisen vastuun selvittämiseksi. Näin siksi, että tilapalvelut, muun muassa siivouspalvelu, tuotetaan ostajan tiloissa.

Realistisen evaluaation käytön vaatimuksena on, että kehittämistoiminnan tavoitteena oleva artefakti esittää ongelmanratkaisun toteuttamiskelpoisena, jolloin se voi olla esimerkiksi parannettu järjestelmä. Realistinen evaluaatio valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska opinnäytetyön tavoitteena oli luoda palveluhankintakonsepti eli kehittää kiinteistöpalvelut-yksikön hankintatoimintaa.

Realistisen evaluaation ensimmäisessä vaiheessa eli syklissä loin hankintakonseptin EU:n direktiivejä, kansallista hankintalakia ja siitä tehtyjä tulkintoja hyödyntäen. Liitin hankintamateriaaliin ympäristö- ja sosiaalisen vastuun sekä palvelun laadun elementit siten, kuin se oli direktiivien ja hankintalain mukaisesti mahdollista. Käytin hyväkseni myös itselleni kertynyttä hankintaosaamista ja aiemmin luomaani siivouspalveluhankinnan materiaalia. Näin syntyi hankintakonseptin ensimmäinen versio, jonka annoin kolmelle hankkijalle ja yksikön päällikölle arvioitavaksi.

Tilaajavastuulain vaatimukset ehdokkaan tai tarjoajan soveltuvuudeksi täyttävät mainiosti sosiaalisen vastuun vaatimuksia, joita ovat työhön sovellettavat työehdot ja työntekijöiden eläkevastuusta huolehtiminen. Palvelun teknisen laadun kriteerit täyttyvät pyytämällä ehdokkailta tai tarjoajilta selvitystä näiden käyttämistä siivousmenetelmistä, -välineistä ja -koneista sekä palvelutuotannosta vastaavien koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä.

Teknisissä eritelmissä eli hankinnan vaatimusmäärittelyssä tarjouslomakkeessa kuvattu työn organisoinnin vaatimus näyttäytyy palvelun toiminnallisena laatuna. Ympäristömyötäisyys nousee EU- tai Pohjoismaisen ympäristömerkin myöntämisperusteiden täyttävien puhdistusaineiden ja siivoustekstiilien käytön vaatimuksesta. Yhtenä tarjousten vertailuperusteena on pesu- ja puhdistusaineiden käyttömäärä vuoden aikana siivottua neliömäärää kohden.

Sopimusluonnoksessa edellytetään henkilökunnalta tiettyä ammatillista osaamista sekä yritykseltä ammattimaisten ja ajanmukaisten työvälineiden, -menetelmien ja

-koneiden käyttöä palvelutuotannossa, mikä tuottaa teknistä laatua. Lisäksi palveluntuottajan on ympäristösyistä käytettävä tietynlaisia siivousaineita ja ainepakka- uksia. Asiakaspalvelukyselyllä selvitetään palvelun toiminnallista laatua.

Kaksi hankkijaa ja yksikön päällikkö evaluoivat kukin itsenäisesti hankintakon- septia liitteineen. Pyysin heitä pohtimaan, soveltuuko materiaali käyttötarkoituk- seensa ja mitä muutoksia tulisi tehdä, jotta se palvelisi paremmin.

Hankkijat pitivät konseptia kokonaisuudessaan työtään helpottavana. Muutokset olivat yksityiskohtaisia ja tarkentavia. Kaikki pyysivät selventämään, mitä tarkoi- tettiin hankintailmoituksen kohdassa kahdeksan, kun alihankkijat on hyväksytet- tävä riittävän ajoissa ostajalla, sekä mitä merkitsi sopimuksen kohdan 17.3 olen- nainen muutos.

Selvensin optiokauden pituuden sekä option lunastamismenettelyn konseptin koh- taan 3.5. Optioiden lunastaminen vaatii ostajalta aktiivista toimintaa, koska optio merkitsee uuden sopimuksen tekemistä perussopimuskauden jälkeen. Näin ollen toisen hankkijan esittämä ajatus siitä, että hankintayksikkö voisi lunastaa option tekemättä minkäänlaisia toimenpiteitä, jos seikasta on mainittu sopimus- luonnoksessa, ei ole järkevä.

Konseptin kohtaan 4.3 lisäsin ohjeistusta tarjouksen täydentämisestä ja toisaalta puutteellisen tarjouksen hylkäämisestä, jotta tarjoajien tasapuolinen kohtelu voi- daan varmistaa. Tarjouspyynnön kohtaan 10 en kuitenkaan tehnyt muutoksia, jotta hankintayksiköllä säilyy riittävä harkinnanvapaus.

Sopimuksen kohtaan 12 on mahdollista lisätä hankinnan luonteesta riippuen ehto, että ellei palveluntuottaja tuota palvelua lainkaan, riittävän nopeasti tai laaduk- kaasti, työ voidaan teettää kolmannella osapuolella sopimuskumppanin laskuun. Tällainen ehto on järkevä esimerkiksi kiinteistöpihojen talvihoidossa, koska sata- nut lumi on saatava poistettua mahdollisimman pikaisesti, jotta mahdollistetaan turvallinen liikkuminen.

Lisäsin konseptin alkuun painokkaammin, että se on laadittu EU-kynnysarvon mukaista menettelyä käyttäen, jotta hankkija ei tarpeettomasti sovelle kansallisen kynnysarvon ylittävään hankintaan tiukempaa EU-menettelyä. Selitin hieman laajemmin, onko merkitystä, mikäli tarjoukset ylittävät hankinnan ennakoitun arvon. Alkuun lisäsin myös selostuksen, kuinka hankintapäätös etenee, kun hankinta on ensin arvonsa puolesta käsiteltävä kiinteistöasiain johtokunnassa ja sen jälkeen kirkkoneuvostossa.

Puitesopimus-kohtaan tarkensin tämän konseptin käsittävän vain palvelua sekä korostin, ettei puitesopimus sido ostajaa esimerkiksi hankittavien määrien osalta. Avointa menettelyä kohdassa 2.3.2 korjasin lisäyksellä aikamääräisen takarajan asettamisesta, jolloin hankintayksikkö vastaa esitettyihin kysymyksiin sekä ilmoittaa mahdollisista korjauksista verkkosivuillaan, jotta tarjoajat ennättävät viimeistellä tarjouksensa ajoissa.

Tarjouspyynnössä erotin selkeyden vuoksi omiksi kohdikseen tarjouksen valintaperusteen vertailuperusteista. Lisäksi tarkensin tarjouspyynnön mainintaa, kuinka siivouspalvelukilpailutuksen tarjoukset vertaillaan.

Itsereflektion perusteella muutin hankintakonseptin kohtaan 3.4 tarjousten valintatekstin tarjouksen valinnaksi, koska yleensä vain yksi tarjoaja valitaan sopimuskumppaniksi. Lisäsin tekstiä samaan kohtaan: Kokonaistaloudellisen edullisuuden yhtenä vertailuperusteena on aina hinta... Tarkensin kohtaa 3.5: Optio voidaan ottaa käyttöön enintään kolmen vuoden kuluessa alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. Lisäsin ohjeistuksen hankinnan keskeyttämiseksi. Sopimusluonnoksen kohtaa 11.3.1.1 muutin lisäyksellä: Myyjä on heti, kuitenkin viimeistään seuraavalla siivouskerralla, velvollinen ryhtymään...

7.2 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyöseminaarissa minua kehoitettiin pohtimaan, kuinka seurakuntayhtymä päivittää ja ylläpitää palveluhankintakonseptia. Yksi mahdollisuus olisi liittää konsepti osaksi organisaation sääntökokoelmaa, jota hallintopalvelut-yksikkö pitää yllä virkatyönä. Toinen ratkaisu olisi antaa konseptin ylläpito laitoshuolto-suunnittelijan tehtäväksi, koska tehtävän haltijan työnkuvaan julkiset hankinnat sisältyvät laajasti.

Opinnäytetyössä pitäisi ottaa paremmin huomioon innovatiivisuus. Jäin itse kaipaamaan hankintaprosessin innovatiivisuutta, jota Yliherva (2006) toivoo hyödynnettävän julkisissa hankinnoissa. Hän ehdottaa käytettäväksi kilpailullista neuvottelumenettelyä hankinnassa tai lisäämään innovatiivisuutta prosessin eri vaiheisiin. Hankintalaki ei kuitenkaan mahdollista kilpailullisen neuvottelumenettelyn tai neuvottelumenettelyn käyttöä tavanomaisissa hankinnoissa, jollaisia ovat kiinteistöpalvelujen palveluhankinnat. Lisäksi kilpailullinen neuvottelumenettely on mahdollinen vain EU-kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa. Jos tarjouspyynnössä annettaisiin palveluntuottajalle mahdollisuus tarjota vaihtoehtoisia ratkaisuja, innovaatiot ja näin palvelujen kehittäminen tulisivat mahdollisiksi. Tästä, tosin, syntyy tarjousten vertailuongelma, koska hankintayksikkö ei saa yhteismitallisia tarjouksia. Todellinen mahdollisuus voisi olla se, että sopimuskauden aikana ostajan olisi mahdollista palkita palveluntuottajaa, mikäli se kykenee ylittämään sovitut tavoitteet tai innovaatioita hyödyntämällä alentamaan ostajan kustannuksia. (Ks. hankintalaki 348/2007, 5. luku, 9. luku; Yliherva 2006, 54 – 55, 64 – 65.)

Palveluhankintakonseptia voitaisiin kehittää tekemällä siitä multimediatekniikan konsepti. Tällöin hankkija muokkasi ja täydentäisi hankinta-asiakirjoja samalla kuin saisi ohjeistusta sekä visuaalisesti että auditiivisesti. Lisäksi palvelun laatuun olisi hyvä etsiä näkökulmia, jotka olisivat tarkempia ja yksiselitteisempiä lainsäädännön kannalta.

7.3 Opinnäytteen arviointi ja jatkotutkimus

Kun opinnäytetyötä arvioidaan, on pohdittava arviointikeinoin hankitun tiedon luotettavuutta. Tiedemaailmassa tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan arvioimalla sen validiteettia, reliabiliteettia ja tarvittaessa myös konsistenssia eli pysyvyyttä. Reliaabelius tarkoittaa tutkimusvälineen mittatarkkuutta ja sitä, että se mittaa pysyvästi samaa. Reliabiliteetti mahdollistaa kehittämishankkeen määrällisten menetelmien avulla saatujen mittaustulosten tarkkuuden tarkastelun, mutta ei niinkään tutkimuskohteen sisällön ominaisuuksien tarkastelua. (Anttila 2007, 146 – 147.)

Realistisessa evaluaatiossa korostuu tutkimuksen validiteetti eli kysymys siitä, onko tutkimus luotettava ja pätevä. Validiteetti tarkoittaa, kyettiinkö tutkimusmenetelmällä saaman selville juuri sitä, mitä tavoiteltiin. Luotettavuuden ja pätevyyden arviointi kohdistuu kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote, käytetyt menetelmät ja saadut tulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Valittu tutkimusmenetelmä ei itsessään johda tietoon, vaan menetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. Voidakseen olla validi sovellettavan tutkimusotteen on tehtävä oikeutta tutkittavan ilmiön olemukselle ja kysymyksenasettelulle. Arviointitutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä on syytä tarkastella valitun tutkimusstrategian näkökulmasta: vastaako käytetty tutkimusote parhaiten kehittämishankkeen tavoitteita ja esitettyjä kysymyksiä? Interventio-, reflektointi-, tiedonhankinta- ja analyysistrategia tuli rakentaa siten, että pystyttiin saamaan vastaukset kehittämishankkeen kysymyksiin. (Anttila 2007, 145 – 146.)

Anttila (2007, 146) korostaa, että olennainen validiteettikysymys koskee arviointitietoa, sen keruuta ja siitä tehtyjä johtopäätöksiä. Onkin oltava tarkkana, että päätelmät nousevat niistä seikoista, joita oli tarkoitus arvioida. Johtopäätökset on muokattava selkeiksi ja perustelluiksi, jotta osoitetaan, millaisiin havaintoihin ne perustuvat. Itsearviointin osaaminen on kriittistä, jotta tulos olisi laadukas ja uskottava.

Engeströmin ym. (2007, 23 – 24) mukaan konsepti on rakenne, joka mahdollistaa vaikeasti yhteen sovitettavien tavoitteiden toteuttamisen yhtä aikaa. Asetin opin-
näytteen tavoitteeksi siivouspalveluhankintakonseptin luomisen. Konseptin tarkoi-
tus on olla helposti muokattavissa Espoon seurakuntayhtymän kiinteistöpalvelujen
palveluhankintojen tekemiseen. Näin osaamisalansa asiantuntijalla, hankkijalla,
on konseptissa valmiina hankintalain edellyttämät asiat ja hän lisää asiakirjoihin
vain tekeillä olevan hankinnan asiasisällön.

Tavoitteena oli myös tarkastella, onko vaikeasti avautuva palvelun laatu, erityises-
ti siivouspalvelun, mahdollista nivoa hankintajuridiikkaan. Lisäksi tavoitteena oli
tutkia ympäristö- ja sosiaalisten kriteerien käytön mahdollisuutta tarjoajan tai eh-
dokkaan soveltuvuuden määrittelijöinä, teknisinä eritelminä eli hankinnan vaati-
musmäärittelyssä sekä vertailuperusteina ja sopimusehtoina. Opinnäytetyön tutki-
musmenetelmän, realistisen evaluaation, mukaiseksi tulokuvaksi määrittyi han-
kintailmoituksen, tarjouspyynnön, tieto- ja tarjouslomakkeen, palvelukuvauksen,
sopimusluonnoksen ja ohjeistuksen luominen. Hankinnan ohjeistuksesta tuli var-
sinainen palveluhankintakonsepti, jonka liitteitä ovat malleiksi luodut tarjous-
pyyntöasiakirjat.

Tutkimuskysymyksiksi asetin seuraavat:

1. Minkälainen on toimiva hankintakonsepti?
2. Minkälainen on kilpailutuksessa ja sopimuskauden aikana käyttökelpoinen palvelukuvaus?
3. Minkälaisia ovat siivouspalvelun laadun vertailukriteerit?

Tulokuvaksi hahmottunut siivouspalveluhankinnan rajoitetun menettelyn
mukaisen hankintamateriaalin luominen toteutui: Palveluhankintakonsepti on
itsessään hankinnan ohjeistus seurakuntayhtymän sisäisine prosesseineen.
Konseptin liitteiksi loin malliasiakirjat, joita ovat hankintailmoitus, tarjouspyyntö,
tieto- ja tarjouslomakkeet, palvelukuvaus sekä sopimusluonnos.

Realistisen evaluaation kontekstin määrittelin näin: ”Hankintakonsepti toimii
kiinteistöpalvelujen hankkijoiden työkaluna palveluhankintojen kilpailutuksessa”.

Se vaikuttaa toteutuneen konseptia arvioineiden hankkijoiden mukaan. He pitivät konseptia työtään tukevana. Omaa, käsillä olevaa hankintaa ei ohjeistuksesta huolimatta ole aivan yksinkertaista istuttaa mallimateriaaliin, koska useat seikat on kohdennettava ja muokattava sopiviksi kuhunkin hankintaan.

EU:n hankintadirektiivin, kansallisen hankintalain sekä yhteiskuntavastuun ja palvelun laadun teorioiden perusteella muokkasin konseptin malliasiakirjoineen. Käytin lisäksi omaa puhdistuspalvelualan ja hankintojen osaamistani ja ammattitaitoani luodessani konseptia.

Syklit eivät toteutuneet aivan aiotunlaisina, koska yksikön organisaatiota muutettiin kiinteistöpäällikön irtisanouduttua ja koska yksi hankkija ei koskaan evaluoinut materiaalia. En esittänyt täysin suunnitellunlaisia kysymyksiä hankkijoille evästäessäni heitä evaluointityöhönsä. Minun piti pyytää hankkijoita arvioimaan materiaalin käytettävyyttä, selkeyttä sekä sovellettavuutta alojensa hankintoihin. Hankkijat kuitenkin esittivät yksityiskohtaisia selvennyksiä, jotka esitän yhteenvedossa. Lisäksi sain suullista palautetta kahdelta konseptia arvioineelta henkilöltä. He halusivat vahvistaa tai kyseenalaistaa omia käsityksiään sekä konseptissa esitettyä tietoa.

Arviointi tapahtui siten, että kukin hankkija arvioi itsenäisesti materiaalin ja antoi sitten palautteen minulle kirjallisena sekä keskusteluissamme. Vertaisarviointi toteutui mainiosti, koska omien alojensa palveluhankintoja (sama ongelma) tekevät kollegani arvioivat samaa kohdetta eli hankintamateriaalia. Nyt kehitettiin palveluhankinnan lainmukaisuuden laatua, mihin vertaisarviointi soveltuu käytettäväksi hyvin. Formatiivinen evaluointi toteutui sykleissä. Summatiivinen arviointi toteutuu nyt lopuksi, kun tarkastelen saavutettuja tuloksia ja teen kokoavaa päättöarviointia.

Sisäinen, subjektiivinen itsereflektio toteutui korjatessani materiaalia hankkijoiden palautteen perusteella, koska samalla sain myös ajatuksia muuttaa muita kohtia kuin puheena olleet. Reflektion rakennusaineita ovat päätöksentekoa pitkittävä asenne sekä uusia näkökulmia etsivä ja tutkiva mieli. Mielestäni tämä toteutuu

juuri tätä kirjoittaessani, koska palattuani hankkijoiden evaluaatioon, tein vielä uusia muutoksia materiaalin saamieni ideoiden pohjalta. Opinnäytetyön tekemisen pitkittäminen muutamilla kuukausilla kypsytti lopputulosta paremmaksi juuri monien yksityiskohtaisten tarkennusten vuoksi.

Vaikka menetelmän mukaisesti tunnekokemuksia arvioimalla pitäisi havaita ongelmat aiemmin kuin faktatasolla, en osaa arvioida, kykeninkö tähän. Ideoita ja oivalluksia olen kyllä usein saanut palatessani aiheen ääreen toistuvasti.

Yhteisöllinen, intersubjektiivinen reflektio ei toteutunut, koska hankkijat ja minä emme yhteisöllisesti evaluoineet materiaalia. Tämä reflektio olisi saattanut tuottaa hyviä oivalluksia materiaalin muodon ja käytettävyyden kehittämiseksi. Näin ollen hankkijoiden oma oppiminen ja näkemysten kehittäminen jäivät puutteellisiksi.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä esitin, minkälainen on toimiva hankintakonsepti. Saamani palautteen perusteella luomani materiaali on toimiva kokonaisuus. Mallimateriaali antaa hankkijoille selkeän perustan istuttaa oma hankintansa lomakkeille muuttamalla merkityt kohdat tilanteeseen soveltuviksi. Hankintakonsepti ohjeistaa askel askeleelta hankinta-asiakirjojen luomista. Lisäksi se avaa keskeisimmät käsitteet ja esittää seurakuntayhtymän prosessin hankinnan tekemiseksi aina asian luomisesta asiakirjanhallintajärjestelmään päätöksen tekemiseen ja sopimuksen allekirjoittamiseen saakka.

Toiseksi kysyin, minkälainen on kilpailutuksessa ja sopimuskauden aikana käyttökelpoinen palvelukuvaus. Siivouspalveluhankinnassa sekä palveluntuottajan että ostajan näkökulmasta toimiva palvelukuvaus on sellainen, joka sisältää sekä menetelmäkuvauksen, kuinka työ tehdään, että lopputuloksen kuvauksen. Menetelmäkuvauksesta siivoustyöntekijä voi päätellä, millä menetelmillä haluttuun tulokseen päästään parhaiten. Lopputuloksessa työntekijän on selkeää tavoitella kuvattua laatua, kun samalla loppuasiakas tietää, mitä ostaja on tavoitellut. Näin voidaan välttää turhia reklamaatioita, kun kaikilla osapuolilla on tiedossa tavoiteltava palvelun laadun lopputulos. Palvelukuvaus sisältää

palveluhankinnan tekniset eritelmät eli vaatimusmäärittelyn, jonka avulla tarjoaja voi tehdä selkeän tarjouksen.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä esitin, minkälaisia ovat siivouspalvelun laadun vertailukriteerit. Työn edetessä osoittautui, että palvelun laatua ei voi asettaa vertailtavaksi, ennen kuin palvelu on tuotettu. Tästä syystä palvelun laatu esitetään palvelukuvauksessa, jonka perusteella tarjoaja voi hinnoitella tarjouksensa. Lisäksi sopimuksessa esitettyjen ja palvelukuvauksen laatukriteerien mukaisesti sopimuskauden aikana on mahdollista arvioida teknisen ja toiminnallisen laadun toteutumista. Toiminnallisen laadun arvioimiseksi sopimuskauden aikana lisäsin sopimukseen asiakaskyselyn. Vertailukriteereillä haen ympäristömyötäisyyttä ainekulutuksen näkökulmasta sekä laatua, joka kumpuaa tarjouslaskennassa työkohteelle mitoitettavien työtuntien sekä valvontatuntien määrästä. Mitä enemmän työkohteeseen lasketaan työ- ja valvontatunteja, sitä kalliimpi tarjous on. Vertailussa tarjoaja saa sitä enemmän pisteitä, mitä suurempi on työ- ja valvontatuntien määrä. Toisaalta edullisesta tarjoushinnasta saa enemmän pisteitä kuin kalliimmasta.

Onko opinnäyte ja sen lopputuotteena syntynyt palveluhankintakonsepti luotettava ja pätevä eli validi? Anttila (2007, 146) nostaa olennaiseksi validiteettikysymykseksi arviointitiedon, sen keruun ja tiedosta tehdyt johtopäätökset. Luotettavuuden ja pätevyyden arviointi kohdistuu myös kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote, käytetyt menetelmät ja saadut tulokset vastaavat tutkittua ilmiötä (Anttila, 145 – 146).

Valitsin kehittämismenetelmäksi realistisen evaluaation, koska se ohjaa käytännön ratkaisujen tekemiseen ja tukee kehittämistoimintaa sekä kiinnittää huomiota tulosten järkipärisyyteen ja luotettavuuteen. Opinnäytetyön lähtökohta oli tutkimus prosessin kautta eli tekemällä (through design), jolloin kehittämisen kohteena oli palvelujen hankintatoiminta. Tämä hankintaosaamisen kehittämisprojekti oli selkeästi ongelmalähtöinen ja kehittämisen tuloksena syntyi uusi työväline: työyksikössä oli tarve tukea asiantuntijoiden hankintaosaamista kehittämällä artefaktiksi palveluhankintakonsepti. (Vrt. Anttila 2006, 449 – 450,

456.)

Funktioanalyysin kysymykset olivat: Toimiiko artefakti siinä tarkoituksessa, johon se on tarkoitettu? sekä Miten artefakti soveltuu suunniteltuun käyttöön? Näihin kysymyksiin kaksi hankkijaa vastasi antamassaan palautteessa toteamalla, että he aikovat ottaa konseptin työvälineekseen heti. Oikeastaan edellisiin kysymyksiin voitaisiin saada relevantit vastaukset, kun ensimmäiset palveluhankinnat on tehty konseptia hyödyntäen.

Yhteisöllinen evaluointi ja hankkijoille esitetyt kysymykset eivät toteutuneet sellaisina, kuin olin ne suunnitellut. Kaksi hankkijaa toisessa syklissä ja kolme kolmannessa sekä yksikön päällikkö evaluoivat materiaalin kokonaisuudessaan. Koska evaluoinnin palaute oli yksityiskohtaista ja tarkentavaa, rohkenen pitää palveluhankintakonseptia luotettavana ja pätevänä. Jos asiantuntijat olisivat suhtautuneet kriittisesti konseptimateriaaliin kokonaisuudessaan tai sen muotoon tai olisivat epäilleet siinä esitetyn tiedon luotettavuutta, en voisi pitää konseptia validina.

Jatkotutkimukseksi ehdotan palvelun laadun elementtien tarkemman ja täydellisemmän soveltamisen tutkimista kompleksisen hankintajuridiikan kannalta. Erityisesti olisi tarpeen tutkia siivous- ja cateringhankintoja, koska EU:n komissio on luonut muun muassa niihin ympäristökriteerejä hankintojen merkittävyyden vuoksi.

Luodessani tämän opinnäytetyön tuotosta eli palveluhankintakonseptia liitteineen käytin hyödykseni materiaalia, jonka olin luonut aiemmin seurakuntayhtymän siivouspalvelujen kilpailuttamiseksi. Muutin materiaalia merkittävästi opinnäytetyön edetessä ja tietojeni lisääntyessä. En luultavasti olisi koskaan kyennyt työtehtävänäni paneutumaan näin syvällisesti hankintalainsäädäntöön sekä palvelun laadun, ympäristö- ja sosiaalisen vastuun nivomiseen osaksi kilpailutusmateriaalia.

Hankintajuridiikkaa osaamattoman asiantuntijan on erittäin työlästä perehtyä nopeasti lainsäädäntöön luodessaan tarjouskilpailuasiakirjoja osaamisalansa hankintoihin. Lainsäädäntöä tuntemattomalle ei ole tarjolla selkeää, askeleittain etenevää ohjeistusta asiakirjojen luomiseksi. Seurakuntayhtymän sisäisen käytön lisäksi tarjoan tämän opinnäytteen tuotokseksi syntynyttä palveluhankintakonseptia Kuntaliiton sekä Työ- ja elinkeinoministeriön Julkisten hankintojen neuvontayksikköön ohje- ja mallimateriaaliksi.

LÄHTEET

Antikainen, M. 2003. Ostettujen siivouspalvelujen laatu kunnissa [verkkajulkaisu]. Loppuraportti 31.7.2003. Teknillinen korkeakoulu [viitattu 27.8.2008.] Saatavissa: <http://www.tkk.fi/Yksikot/Kiinteisto/sivut/ostopalvelut/laaturap.pdf>

Anttila, P. 1996. Käsityön ja muotoilun teoreettiset perusteet. 1. – 2. painos. Minerva. Porvoo-Helsinki-Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja Ilmaisu, Teos, Tekeminen. Artefakta 16. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Artefakta 19. Hamina: Akatiimi Oy.

Anttila, P. 2008. Tutkimusmenetelmien perusteet. Luento. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Matkailun laitos 8.5.2008.

Bouwer, M., Jonk, M., Berman, T., Bersani, R., Lusser, H., Nappa, V., Nissinen, A., Parikka, K., Szuppinger, P. & Viganò, C. 2006. Green Public Procurement in Europe 2006. Conclusions ja recommendations [verkkajulkaisu]. Virage Milieu & Management bv [viitattu 25.8.2008]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/take_5.pdf

Brunila, M. 2005. Laitoshuoltajan ammattiosaamisella niskalenkkiä pölystä. Julkaisussa Tiedon silta [verkkolehti]. N:o 2 [viitattu 7.1.2009]. Saatavissa: http://www.tsr.fi/files/Uutistori/tiedonsilta/2005_2/14.htm

Day, C. 2005. Buying Green: The Crucial Role of Public Authorities. Julkaisussa Local Environment [online]. Vol. 10, No. 2, 201 – 209, April 2005 [viitattu 26.8.2008]. Saatavissa EBSCO Academic Search Elite – tietokannassa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=16111315&site=ehost-live>

Direktiivi 2004/18/EY julkisia rakennusurakoita sekä julkisia tavara- ja palveluhankintoja koskevien tekomenettelyjen yhteensovittamisesta [verkkajulkaisu]. Euroopan Parlamentti ja Neuvosto [viitattu 15.8.2008]. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004L0018:EN:NOT>

Ekstrand, I. 2003. Siivousalalla sairastetaan edelleen eniten. Julkaisussa Palkkatyöläinen [verkkolehti]. N:o 10 [viitattu 7.1.2009]. Saatavissa: <http://www.palkkatyolainen.fi/pt2003/pt0310/p031210-t7.html>

Engeström, Y., Miettinen, R. & Virkkunen, J. 2007. Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan tulevaisuus [verkkajulkaisu]. Projekteista konseptikehittämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:49. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 29.8.2008]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2007/10/ak1191917554985/pass-thru.pdf>

Eskola, S. & Ruohoniemi, E. 2007. Julkiset hankinnat. Helsinki: WSOYpro.

Espoon seurakuntayhtymä. 2008. Tilastot.

Espoon seurakuntayhtymän hankintasäntö X – 2007. Sääntökokoelma 14. YKN päätös 17.9.2007.

Green Public Procurement (GPP) Training Toolkit [online]. European Commission [viitattu 28.8.2008]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/environment/gpp/toolkit_en.htm

Grönroos, C. 1998a. Service Marketing Theory: Back to Basics. Meddelanden Working Papers 369. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.

Grönroos, C. 1998b. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu laitos. Ekonomia-sarja. Suomen Ekonomiliitto ja WSOY.

Grönroos, C. 2008. Service management och marknadsföring. Kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen. Upplaga 2:1. Malmö: Christian Grönroos och Liber Ab.

Haapamäki, V., Hakanen, M., Halonen, M., Kauhanen, M., Korhonen, S., Kuutti-niemi, K., Laitila, P., Lehtomäki, L., Lundgren, S., Lähde, J., Monni, S., Nikula, T., Nissinen, A., Nissinen, J., Ukkola, M., Valtonen, H. & Yrjölä, T. 2008. Ehdotus kestävien hankintojen toimintaohjelmaksi [verkkojulkaisu]. Julkisten hankintojen työryhmän ehdotus 13.2.2008. Ympäristöministeriö [viitattu 25.8.2008]. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/18500/toimintasuunnitelma.pdf>

Hanhijärvi, H., Puhto, J. & Tuomela, A. 2001. Toimitilapalvelujen laadunhallinta [verkkojulkaisu]. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion selvi-tyksiä 40 [viitattu 6.1.2009]. Saatavissa: <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Selvitys%2040.pdf>

Hankinnat.fi 2009 [verkkojulkaisu]. Kuntaliiton ja TEMin Julkisten hankintojen neuvontayksikkö [viitattu 3.1.2009]. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_etusivu.asp?path=1;161;120419

Heimbürger, M., Junnonen, J.-M., Nikander, R. & Puhto, J. 2007. Kiinteistöpalvelujen teknisen laadun arviointi [verkkojulkaisu]. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion selvityksiä 67 [viitattu 6.1.2009]. Saatavissa: <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Selvitys%2067%20Nikander%20et-al.pdf>

HILMA. Julkiset hankinnat. 2009 [online]. Työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä sähköinen ilmoituskanava, jossa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoistaan [viitattu 24.1.2009]. Saatavissa: <http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>

Hytönen, T. & Lehtomäki, L. 2007. Valtion hankintakäsikirja 2007 [verkkajulkaisu]. Valtiovarainministeriö [viitattu 16.8.2008]. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20070621Valtio/name.jsp

INSTA 800. Pohjoismainen standardi siivouslaadun mittaamiseen.

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot [verkkajulkaisu]. JYSE 1994 [viitattu 13.2.2009]. Saatavissa: <http://www.tem.fi/files/17743/Jyse.pdf>

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta-sarja. Täysin uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Jääskö, V. & Keinonen, T. (toim.) 2004. Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 12/2003. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Sanoista teoiksi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kettunen, I. 2001. Muodon palapeli. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Julkaisu-sarja D 3. 1. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kiinteistöpalvelut ry. Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot 2007 [verkkajulkaisu]. KP YSE 2007 [viitattu 13.2.2009]. Saatavissa: http://www.kiinteistopalvelut.fi/www/fi/ajankohtaista/tiedotteet.php?we_objectID=694

Kirkkolaki 1054/1993 [online]. Annettu Helsingissä 26.11.1993 [viitattu 10.2.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>

Kirkko Espoossa: Espoon seurakuntien strategia vuosille 2008 – 2015 [verkkajulkaisu]. Espoon seurakuntayhtymä [viitattu 17.8.2008]. Saatavissa: http://www.espoonseurakunnat.fi/fi/Kirkko_espoossa2008_2015/kirkko_espoossa

2008_2015/

Koivunen, K. 2005. Sosiaalisten näkökohtien huomioon ottamisen oikeudelliset edellytykset ja rajat julkisissa hankinnoissa [verkkajulkaisu]. Helsingin yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Julkisoikeuden laitos. Eurooppa-oikeus [viitattu 29.8.2008]. Saatavissa:

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;121573

Korhonen, I. & Toikka, T. 2008. Siivouspalvelun laatutasokuvaukset. Palvelujen hankintaosaaminen. Oppimistehtävä. Lahden ammattikorkeakoulu.

Käyhkö, M. 2006. Siivoojaksi oppimassa. Etnografinen tutkimus työläistyöistä puhdistuspalvelualan koulutuksessa. Joensuu: Mari Käyhkö ja Joensuu University Press Oy.

Laki julkisista hankinnoista 348/2007 [online]. Annettu Helsingissä 30.4.2007 [viitattu 17.8.2008]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006 [online]. Annettu Helsingissä 22.12.2006 [viitattu 19. ja 27.8.2008]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061233>

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain 4 ja 6 §:n muuttamisesta 708/2008 [online]. Annettu Helsingissä 14.11.2008 [viitattu 19. ja 27.8.2008]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080708>

Louhevaara, V. 1999. Siivoustyö Euroopan unionissa [verkkajulkaisu]. Tiedonvälitys, verkkolehdet, Työterveiset 1999/02, Työterveyslaitos [viitattu 16.8.2008].

Saatavissa:

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tiedonvalitys/Verkkolehdet/Tyoterveiset/1999-02/07.htm>

Niskala, M. & Tarna, K. 2003. Yhteiskuntavastuun raportointi. Helsinki: KHT-Media Oy.

Nissinen, A. 2004. Julkisten hankintojen ympäristöopas. Ympäristöopas 113. Suomen ympäristökeskus.

Numminen, U. 2008. Tosiasioita siivoojien työstä [verkkajulkaisu]. Miina Sillanpään seura [viitattu 7.1.2009]. Saatavissa:
www.miinasillanpaansaatio.fi/document.php?DOC_ID=28&SEC=a03531ad63dba36880f4b31e5b866e99&SID=1

Oksanen, A. (toim.) 2007. Kuntien yleiset hankintaohjeet [verkkajulkaisu]. Suomen kuntaliitto [viitattu 16.8.2008]. Saatavissa:
<http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;161;120419;120423;121573;122708&field=FileAttachment&version=1>

Pekkala, E. 2007. Hankintojen kilpailuttaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Public procurement for a better environment 2008 [verkkajulkaisu]. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social committee and the Committee of the Regions [viitattu 25.8.2008]. Saatavissa:
http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/com_2008_400.pdf

Public procurement –video presentation [online]. Green public procurement, background [viitattu 26.8.2008]. Saatavissa:
http://www.tvlink.org/env/streaming/player3.cfm?videofile=videos//en//48_high.wax&w=320&h=240 tai http://ec.europa.eu/environment/gpp/background_en.htm

Pöyhönen, P. 2006. Ostoksilla verovaroin. Julkiset hankinnat kehitysmaista ja niiden eettisyys [verkkajulkaisu]. FinnWatch [viitattu 27.8.2008]. Saatavissa:
http://www.finnwatch.org/pdf/ostoksilla_verovaroin.pdf

SFS-ympäristömerkintä. Joutsenmerkin myöntämisperusteet. Siivouspalvelut [verkkajulkaisu]. Versio 1.5 17. joulukuuta 2002 – 30. kesäkuuta 2010 [viitattu 12.2.2009]. Saatavissa: http://www.ymparistomerkki.fi/files/1273/076FI1_5.pdf

Sæbøe, O. 2008. Service Level Agreement. A commercial document and a management tool. Luento. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. 29.10.2008.

Taipale, I. 2008. Julkiset hankinnat. Luento. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden laitos 3.4. – 22.5.2008.

The EU Single Market, Public Procurement 2008 [verkkajulkaisu]. European commission, Internal Market, Public Procurement [viitattu 16.8.2008]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/index_en.htm

Työ- ja elinkeinoministeriö 2008 [verkkajulkaisu]. Kuluttajat ja markkinat, julkiset hankinnat [viitattu 17.8.2008, 19.8.2008]. Saatavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=102>

Valtioneuvoston asetus julkisista hankinnoista 614/2007 [online]. Annettu Helsingissä 24.5.2007 [viitattu 22.2.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070614>

Yliherva, J. 2006. Tuottavuus, innovaatiokyky ja innovatiiviset hankinnat [verkkajulkaisu]. Sitran raportteja 64 [viitattu 1.5.2009]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Raportti64.pdf?download=Lataa+pdf>

Ympäristöä säästäviä hankintoja 2005 [verkkajulkaisu]. Käsikirja ympäristönäkökohtien huomioon ottamisesta julkisissa hankinnoissa. Euroopan komissio [viitattu 26.8.2008]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/buying_green_handbook_fi.pdf

LIITTEET

Liite 1 Palveluhankintakonsepti

Liite 2 Hankintailmoitus

Liite 3 Tietolomake

Liite 4 Tarjouspyyntö

Liite 5 Tarjouslomake

Liite 6 Palvelukuvaus

Liite 7 Sopimusluonnos

PALVELUHANKINTAKONSEPTI

ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄ
Kiinteistöpalvelut
8.4.2009

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Miksi palveluhankintakonsepti on laadittu?	1
1.2	Palveluhankinnan käsitteiden määrittely	2
2	HANKINNAN VALMISTELU	5
2.1	Hankintaohjeet ja sisäinen prosessi	5
2.2	Hankintatarpeen kartoittaminen ja hankinnan suunnittelu	6
2.2.1	Hankinnan arvon laskeminen	6
2.3	Hankintamenettelyn valinta	7
2.3.1	Puitesopimus vai puitejärjestely?	8
2.3.2	Avoin menettely	9
2.3.3	Rajoitettu menettely	11
2.3.4	Suorahankinta	13
3	TARJOUSPYYNNÖN LAATIMINEN	14
3.1	Tarjouspyynnön sisältö (tarjouspyyntö)	14
3.2	Tarjoajan/ehdokkaan soveltuvuus (hankintailmoitus & tietolomake)	15
3.3	Hankinnan kohteen vaatimusmäärittely (tarjouslomake & palvelukuvaus)	17
3.4	Tarjousten valinta- ja vertailuperusteet (tarjouslomake)	18
3.5	Sopimusluonnos	20
3.6	Hankintailmoituksen julkaiseminen	22
3.7	Hankinnan keskeyttäminen	22
4	TARJOUSTEN KÄSITTELY	24
4.1	Tarjousten vastaanottaminen ja avaaminen	24
4.2	Tarjoajien/ehdokkaiden soveltuvuuden tarkistaminen (tietolomake)	24
4.3	Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen (tarjouslomake)	25
4.4	Tarjousten vertailu (tarjouslomake)	25
4.5	Hankintapäätös	26
4.6	Tarjoajien informointi	27
5	HANKINTASOPIMUS	28

5.1	Hankintasopimuksen tekeminen (sopimusluonnos)	28
5.2	Jälki-ilmoitus	28
5.3	Sopimuksen täytäntöönpano (sopimusluonnos)	28
TIETOLÄHTEET		30
LIITTEET		32

1 JOHDANTO

1.1 Miksi palveluhankintakonsepti on laadittu?

Tämä ohje auttaa sinua kilpailuttamaan oman osaamisalasi palveluhankinnan, joka ylittää kansallisen (vuonna 2009 15 000 e) tai EU-kynnysarvon (vuonna 2009 206 000 e). Mikäli hankinnan ennakoitu arvo alittaa kansallisen kynnysarvon, löydät ohjeistuksen Espoon seurakuntayhtymän hankintasäännöstä X – 2007, joka kuuluu sääntökokoelmaan.

Hankintakonsepti on kohdennettu Espoon seurakuntayhtymän kiinteistöpalvelujen **palveluhankintoihin** ja laadittu **EU-kynnysarvon ylittävää** hankintamenettelyä käyttäen. Näin ollen olen rajannut pois käsitteiden määrittelystä alkaen paljon seikkoja, jotka eivät tämän hetken tietämykselläni tule kyseeseen yksikön palveluhankinnoissa. Olen maininnut erikseen, kuinka kansallisen kynnysarvon ylittävä hankinta poikkeaa menettelyvaatimuksiltaan EU-kynnysarvon ylittävästä hankinnasta.

Olen laatinut malliksi hankintailmoituksen ja siihen liittyvän tietolomakkeen, tarjouspyynnön tarjouslomakkeineen, palvelukuvauksen sekä sopimusluonnoksen. Asiakirjamallit olen tehnyt **siivouspalvelun** hankkimiseksi **rajoitetulla menettelyllä**. Käyttäessäsi avointa menettelyä sinun on siirrettävä hankintailmoituksesta toimittajan soveltuvuusvaatimukset tarjouspyyntöön. Olen otsikoissa viitannut malleihin.

Sinun on muutettava siivouspalvelun vaatimusmäärittely, palvelukuvaus, vertailuperusteet, osia sopimuksesta sekä tarvittaessa tarjoajan/ehdokkaan soveltuvuusvaatimukset omaan hankintaasi soveltuviksi. Käyttäessäsi mallilomakkeita, muuta *kursivoidut* kohdat soveltuviksi hankintaasi.

Olen tarvittavissa kohdissa nostanut esille, kuinka kansallisen kynnysarvon ylittävä hankinta poikkeaa tässä konseptissa ohjenuorana käytetystä EU-kynnysarvon ylittävästä menettelystä. Kiinnitäthän siis huomiota asiaan, jotta et tekisi turhaa työtä.

Tämä hankintakonsepti on syntynyt laitoshuoltosuunnittelijan Ismo Korhonen Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyönä.

1.2 Palveluhankinnan käsitteiden määrittely

1. **Avoin menettely** on hankintamenettely, jossa kaikki halukkaat toimittajat voivat tehdä tarjouksen. Hankintailmoituksen julkaisemisen jälkeen hankintayksikkö voi lähettää tarjouspyyntöjä toimittajille.
2. **Ehdokas** on toimittaja, joka on ilmoittanut halukkuutensa osallistua rajoitetun menettelyyn.
3. **Ehdokkaan/tarjoajan soveltuvuusvaatimukseen** kuuluvat pakolliset, harkinnanvaraiset ja muut tarjouskilpailusta poissulkemisperusteet. Näitä ovat mm. hankintalain 53 §:ssä mainitut rikokset ja toimittajan heikentynyt toimintakyky. Palveluhankinnassa toimittajalta on pyydettävä työnantaja-rekisteritodistus tai tarkistettava asia YTJ-tietokannasta.
4. **Ennakoilmoitus** tarkoittaa kerran vuodessa julkaistavaa ilmoitusta muiden kuin erityisalojen (vesi- ja energiahuolto, liikenne ja postipalvelut) hyödykkeiden hankkimiseksi. Ilmoituksessa tiedotetaan seuraavien kahdentoista kuukauden aikana toteutettavista EU-kynnysarvon ylittävistä hankinnoista. Mikäli hankinnasta on julkaistu ennakoilmoitus, tarjousaika voidaan lyhentää.
5. **GPA-sopimus** on Maailman kauppajärjestön WTO:n julkisten hankintojen sopimus, joka on tullut Suomessa voimaan vuonna 1996.
6. **Hakemusosoitus eli muutoksenhakuohje** liitetään hankintapäätökseen. Hakemusosoituksella tiedotetaan tarjoajan/ehdokkaan oikeudesta saattaa hankinta markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

7. **Hankintailmoitus** on pakollinen kansallisen tai EU-kynnysarvon ylittävästä hankinnasta sähköiseen hankintojen ilmoituskanavaan HILMA:an laadittava ilmoitus, jolla hankintamenettely käynnistetään. Hankintailmoitus voi olla myös rajoitetun menettelyn ensimmäisen vaiheen tarjouspyynnön tapainen asiakirja, josta käyvät ilmi ehdokkaan soveltuvuuden vaatimukset ja muut välttämättömät seikat.
8. **Hyödyke** tarkoittaa sekä tavaraa että palvelua
9. **Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot** (JYSE 1994) tarkoittaa julkisen toimijoiden käyttämiä vakiosopimusehtoja, jotka koskevat pääosin tavarahankintoja. Ehtoihin on hyvä viitata, jos tarjouspyyntöön ei liitetä sopimusluonnosta. Ehtojen uusinta on meneillään vuonna 2009.
10. **Liitteen A mukaisia ensisijaisia palveluhankintoja** ovat huolto- ja korjauspalvelut, rakennusten puhtaanapitopalvelut, isännöinti- ja kiinteistönhoitopalvelut sekä jätehuoltopalvelut, joita kiinteistöpalvelut hankkii.
11. **Liitteen B mukaisia toissijaisia palveluhankintoja** ovat catering-, turvallisuus- ja koulutuspalvelut, joita kiinteistöpalvelut hankkii.
12. **Oikaisuvaatimuksen** voi tehdä seurakuntayhtymän yhteisen kirkkoneuvoston, sen jaoston sekä sen alaisen toimielimen, luottamushenkilön ja vi-ranhaltijan päätökseen tyytymätön.
13. **Palveluhankintasopimuksella** tarkoitetaan sopimusta, jonka kohteena on palvelujen suorittaminen. Palveluhankintasopimus voi sisältää myös tavaroita mutta palvelujen arvo on suurempi kuin tavaroiden.
14. **Pienhankinta** voidaan sen vähäisen arvon vuoksi tehdä ilman tarjouskilpailua. Vähäisen hankinnan arvolle ei ole asetettu tarkkaa euromääräistä raja-arvoa.
15. **Puitejärjestely** on hankintayksikön tekemä hankintasopimus yhden tai useamman toimittajan kanssa. Puitejärjestelyssä jokin sopimuksen ehdoista jätetään auki. Esimerkiksi laitteiden huoltosopimukset voidaan järjestää puitejärjestelyiksi, koska huoltokertojen määrää ei ole mahdollista tietää etukäteen. Puitejärjestely kilpailutetaan avoimella tai rajoitetulla menettelyllä.
16. **Puitesopimus** on lopullinen hankintasopimus, jossa on jätetty avoimeksi vain hyödykkeen toimitusaika tai muut tilaamisen ja toimittamisen käytän-

nön seikat. Sopimuksen ehdot sitovat molempia osapuolia mutta hankintayksikkö ei yleensä sitoudu ostamaan sopimusaikana tiettyä määrää hyödykkeitä. Puitesopimus kilpailutetaan avoimella tai rajoitetulla menettelyllä.

17. **Rajoitettu menettely** on hankintamenettely, johon halukkaat toimittajat voivat pyytää saada osallistua. Ainoastaan hankintayksikön asettamien soveltuvuusvaatimusten täyttävät ehdokkaat voivat tehdä tarjouksen.
18. **Suorahankinta** tarkoittaa tässä vain kolmea tapausta: Avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu yhtään tarjousta/ osallistumishakemusta tai yksikään ei täytä asetettuja ehtoja täysin tai lunastetaan alkuperäisessä hankinnassa kilpailutettu optio.
19. **Tarjoaja** on tarjouksen jättänyt toimittaja.
20. **Tekninen eritelmä** tarkoittaa hankinnan kohteen vaatimusmäärittelyä. Palvelu on syytä kuvata selkeästi ja yksityiskohtaisesti palvelukuvauksessa, jotta tarjoajat ymmärtävät, mitä hankintayksikkö haluaa. Palvelukuvauksessa voidaan määritellä menetelmät, joilla palvelu tuotetaan sekä lopputuloksen laatu. Toimittajan sosiaaliselle ja ympäristövastuulle asetettavat vaatimukset voidaan kuvata teknisissä eritelmissä.
21. **Toimittaja** on luonnollinen henkilö, oikeushenkilö, julkinen taho tai edellisten ryhmittymä, joka tarjoaa tavaroita ja palveluja.
22. **Valintaperuste** on joko kokonaistaloudellinen edullisuus tai halvin hinta.
23. **Vertailuperusteita** ovat mm. hinta, laatu, joka on aina määriteltävä yksityiskohtaisesti!, tekniset ansiot sekä ympäristömyötäisyys.
24. **Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV)** on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa tarkoitama viitenimikkeistö.

2 HANKINNAN VALMISTELU

Hankintaprosessi etenee seuraavassa kuvatulla tavalla avoimen tai rajoitetun menettelyn mukaisesti.

2.1 Hankintaohjeet ja sisäinen prosessi

Selvitä, tekeekö hankintapäätöksen kiinteistötoimen johtaja, kiinteistöasiain johtokunta vai yhteinen kirkkoneuvosto. Tarkista kokousten ajankohdat sekä suunnittele hankinnan eri vaiheisiin kuluva aika. Ota huomioon, että asia voidaan jättää pöydälle tai uudelleen valmisteltavaksi. Muista myös lakisääteinen EU-kynnysarvon ylittävän hankinnan 28 päivän valitusaika.

Mikäli hankinnasta päättää kiinteistöasiain johtokunta, esittelysi pitää olla valmiina kokousta edeltävän viikon tiistaina. Jos hankinnasta päättää yhteinen kirkkoneuvosto, asia ehtii kiinteistöasiain johtokunnasta kahden viikon kuluttua pidettävään yhteiseen kirkkoneuvostoon päätettäväksi. Kiinteistötoimen johtajan päätökset ovat toimeenpanokelpoisia, kun päätösluettelo on käsitelty yhteisessä kirkkoneuvostossa. Luottamuselimet eivät kokoonnu säännöllisesti, joten sinun on hyvä varmistaa kokouspäivä, jolloin hankintapäätös tehdään tai päätösluettelo käsitellään.

Kiinteistötoimen johtaja päättää vuosisopimuksista, joiden arvo on enintään 40 000 euroa. Hän päättää myös alle 10 500 euron suuruista palvelujen kertaostoista. Kiinteistöasiain johtokunta päättää vuosisopimuksista, joiden arvo ylittää 40 000 euroa vuodessa sekä yli 10 500 euron mutta alle 42 500 euron suuruista palvelujen kertaostoista. Yhteinen kirkkoneuvosto päättää yli 42 500 euron palvelujen kertahankinnoista.

Avaa hankinta-asia ja tee vireillesaattamispyyntö asiakirjanhallintajärjestelmässä TWEB:issä. Kun vireillesaattamispyyntö on hyväksytty, saat diaarinumeron, jota voit käyttää hankinnan tunnisteena esimerkiksi Hilmassa. Kirjaamo merkitsee saapuneiden osallistumishakemusten/tarjousten saapumispäivän ja kellonajan TWEB-ohjelmaan diaarinumeron perusteella. Muista jättää itsellesi riittävästi aikaa tarjousten/osallistumishakemusten käsittelyyn ja valmistelumateriaalin kirjoittamiseen päättävälle viranhaltijalle tai toimielimelle.

Pohdi myös, mikä on oma roolisi hankkijana sopimuskauden aikana. Valvotko konkreettisesti laatua toimipisteissä vai, tekevätkö yhteyshenkilöt sen puolestasi. Suunnittele laadunvalvontatoimenpiteet sekä sinun ja seurakuntayhtymän yhteys henkilöiden tapaamiset. Varaa aikaa sopimuskauden aikana myös tapaamisiin ja laadunvalvontakäynteihin toimittajan edustajan kanssa.

2.2 Hankintatarpeen kartoittaminen ja hankinnan suunnittelu

Selvitä, millaisia ominaisuuksia palvelun loppukäyttäjät edellyttävät hankittavalta palvelulta ja palvelun tuottajalta. Siivouspalvelun loppukäyttäjiä ovat toimitilojen käyttäjät eli seurakuntien jäsenet sekä henkilökunta. Pianonvirityksen tai urkuhuollon asiantuntijoita ovat seurakuntien kanttorit. Selvitys lienee viisasta rajata seurakuntayhtymän henkilöstöön, joka huolehtii palvelun yhteyshenkilön tehtävistä. Palvelun käyttäjien kuuleminen vähentää vastarintaa mutta mahdollistaa myös laadukkaan hankinnan tekemisen.

2.2.1 Hankinnan arvon laskeminen

Vuonna 2009 tavara- ja palveluhankintojen ev. lut. kirkon EU-kynnysarvo on 206 000 euroa ja kansallinen kynnysarvo 15 000 euroa. Kynnysarvo tarkoittaa yksittäisen hankinnan suurinta mahdollista ennakoitua arvoa. Hankinnan kokonaisarvon mukaisesti määrittävät hankintamenettelyvaihtoehdot.

Ennakoidut arvot lasketaan ilman arvonlisäveroa. Kokonaisarvoon sisällytetään **kaikki optio- ja muut sopimuksen pidennysehdot** sekä eri vaihtoehtojen ennakoidut arvot. Ennakoitu arvo on voimassa, kun hankintailmoitus julkaistaan. Ei ole merkitystä, jos tarjoukset ylittävät ennakoidun arvon, kun arvo on laskettu parhaan tietämyksen mukaisesti. Mikäli, kuitenkin, ennakoitu arvo osuu lähelle EU-kynnysarvoa, sinun on syytä harkita, sovellatko EU-kynnysarvon ylittävää menettelyä. Mikäli kyseessä on toistaiseksi tai yli 48 kuukautta voimassa oleva sopimus, hankinnan kuukausiarvo kerrotaan luvulla 48.

Kun hankit **liitteen A** mukaisia huolto- ja korjauspalveluja, rakennusten puhtaanapitopalveluja, isännöinti- ja kiinteistönhoitopalveluja tai jätehuoltopalveluja, pätee kansallisen tai EU-kynnysarvon ylittävä menettely riippuen hankinnan arvosta.

Hankkiessasi **liitteen B** mukaisia catering-, turvallisuus- tai koulutuspalveluja pätee kansallisen kynnysarvon ylittävä menettelytapa, vaikka hankinnan arvo ylittäisi EU-kynnysarvon!

Et voi yhdistellä liitteen A- ja B- hankintoja siten, että välttyisit kilpailuttamasta EU-kynnysarvon ylittävän menettelyn mukaisesti. Et voi liiemmin pilkkoa osiin tai laskea hankinnan arvoa poikkeuksellisin menetelmin välttyäksesi lain säännösten soveltamiselta. Tavara- tai palveluhankintaa ei voi yhdistää rakennusurakkaan.

Hankkiessasi tavaroita ja palveluja samassa hankinnassa menettelytapa määräytyy sen mukaan, kumpia hankinta sisältää enemmän. Jos yhdistät esimerkiksi kiinteistönhoito- ja turvallisuuspalvelut yhteen valitset hankintamenettelyn osuudeltaan suuremman palvelun mukaisesti.

2.3 Hankintamenettelyn valinta

Tavanomaisissa hankinnoissa eli kiinteistönhoito-, pianonviritys- ja urkuhuolto-, siivouspalvelu-, nuohouspalveluhankinnoissa jne. on käytettävä avointa tai rajoit-

tettua menettelyä. Neuvottelumenettelyyn voi siirtyä vain, jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu yhtään tarjousta tai yksikään tarjous ei vastaa tarjouspyyntöä.

2.3.1 Puitesopimus vai puitejärjestely?

Puitesopimus on lopullinen hankintasopimus, jossa on jätetty avoimeksi vain palvelun toimitusaika tai muut tilaamisen ja toimittamisen käytännön seikat. Hinnan määräytyminen ja laatu on ratkaistu sitovasti jo kilpailutusvaiheessa. Jos puitesopimus on tehty useamman toimittajan kanssa, on sovittu etusijajärjestelyistä tapauksessa, jossa voittajayritys ei voi toimittaa palvelua. Sopimuksen ehdot sitovat molempia osapuolia mutta **hankintayksikkö ei yleensä sitoudu ostamaan sopimusaikana tiettyä määrää palvelua**. Hankintayksikkö voi puitesopimuksen perusteella edellyttää, että toimittaja toimittaa sovitut palvelut. Toimittaja voi myös edellyttää, että hankintayksikkö tekee sopimuksen mukaiset tilaukset. Puitesopimus kilpailutetaan avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. Hankintalaki ei tunneta puitesopimus-termiä.

Puitejärjestelyssä määritellään väljästi tarjoajan ja tarjouksen perusedellytykset. Hankinnan kaikista ehdoista, kuten hinnoista, määristä ja toimitusehdoista ei sovi ta lopullisesti. Puitejärjestely soveltuu sellaisten hankintojen tekemiseen, joiden hyödykkeet ja hinnat muuttuvat nopeasti. Jos puitejärjestelyyn valitaan useampi toimittaja, on vähimmäismäärä kolme.

Mikäli kaikki järjestelyn ehdot on vahvistettu ja toimittajia on vain yksi, hankintayksikkö tekee tilauksen kilpailuttamatta järjestelyn sisällä. Jos toimittajia on useampia ja ehdot on vahvistettu, tilaus tehdään vertailuperusteiden mukaan parhaalta toimittajalta. Jos paras ei pysty toimittamaan, voidaan tilaus tehdä toiseksi parhaalta jne. Mikäli kaikkia ehtoja ei ole vahvistettu, hankinta tehdään minikilpailutuksella puitejärjestelyn sisällä. On huomattava, että hankintayksikön on kilpailutettava **puitejärjestelyn toimittajat** avoimella tai rajoitetulla menettelyllä!

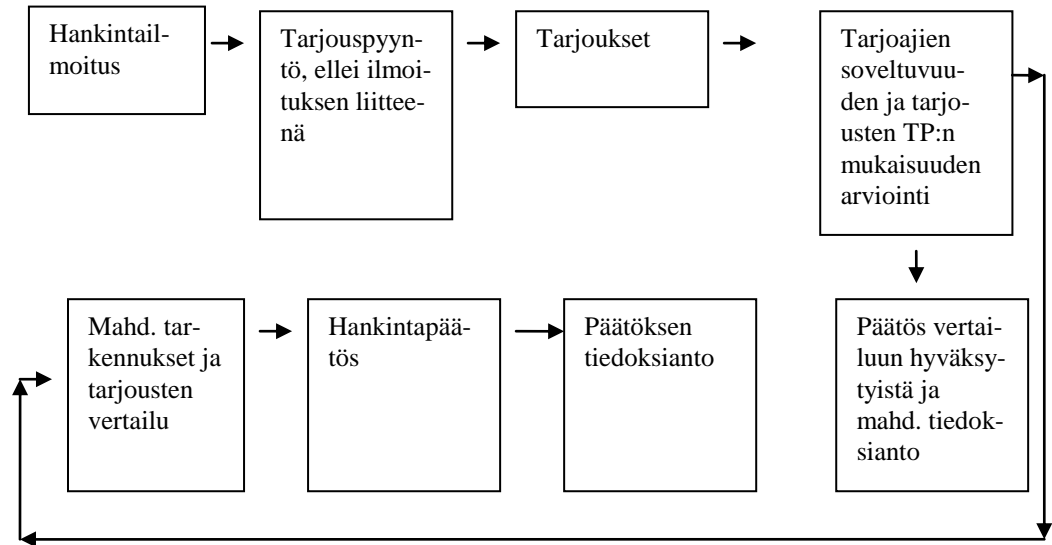
2.3.2 Avoin menettely

Avoimessa menettelyssä tarjouspyynnön voivat saada kaikki halukkaat ts., vaikka tietäisit, ettei toimittaja täytä soveltuvuusvaatimuksia, sinun on toimitettava tarjouspyyntö. Hankintailmoituksen Hilmassa julkaisemisen jälkeen voit toimittaa tarjouspyynnön potentiaalisille toimittajille erityisesti, jos ne eivät seuraa ilmoituskanavaa. Voit linkittää asiakirjat suoraan Hilman hankintailmoitukseen tai julkaista ne seurakuntayhtymän verkkosivuilla, jolloin liität linkin hankintailmoitukseen. Jos et ole julkaissut asiakirjoja sähköisesti, sinun on toimitettava ne pyytäjälle kuuden (6) päivän kuluessa pyynnöstä. Tällöin saat tiedon tarjoajista.

Voit tarjouspyynnössä pyytää tarjoajia tarkkailemaan seurakuntayhtymän verkkosivuja mahdollisten virheiden korjausten tai kysymyksiin vastausten vuoksi, koska ne on annettava tiedoksi kaikille yhtä aikaa. On hyvä asettaa takaraja korjausten tekemiselle sekä kysymyksiin vastaamiselle, jotta tarjoajat voivat viimeistellä tarjouksensa ja toimittaa sen määräaikaan mennessä.

Avoimessa menettelyssä tarjousaika on 45 päivää ilmoituksen lähettämispäivää seuraavasta päivästä, kun ilmoitus julkaistaan sähköisesti. Tarjousaika lyhenee 40 päivään, jos ilmoituksen lisäksi kaikki tarjouspyyntöasiakirjat liitteineen ovat sähköisesti saatavilla. Jos tulevasta tarjouskilpailusta on julkaistu ennakoilmoitus vähintään 52 päivää tai enintään 12 kuukautta ennen hankintailmoituksen julkaisemista, tarjousaika on 22 päivää.

Avoin **kansallisen kynnysarvon ylittävä** hankintamenettely on samanlainen kuin EU-hankinnoissa. Kansallisissa hankinnoissa ei ole säädettyjä määräaikoja. Hankintayksikön on varattava kohtuullinen aika tarjouksen tekemiseksi.



Kuvio 1. Avoimen menettelyn prosessikaavio

Avoin hankintamenettely alkaa hankintailmoituksen julkaisemisella sähköisessä ilmoituskanavassa Hilmassa, josta EU-kynnysarvon ylittävät ilmoitukset siirretään Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosaan (S-osa) eli TED-tietokantaan (Tenders Electronic Daily). Ellei tarjouspyyntö ole sähköisesti tarjoajien saatavilla, hankintayksikkö lähettää asiakirjat kuuden päivän kuluessa pyynnöstä. Vain määräaikaan mennessä saapuneet tarjoukset avataan, kun taas myöhästyneet palautetaan lähettäjäille avaamattomina.

Tarjousten käsittely alkaa tarjoajien soveltuvuuden arvioinnilla. Seuraavaksi tarkistetaan tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus. Mikäli tarjoaja täyttää soveltuvuustekijät ja tarjous on pyynnön mukainen, tehdään päätös vertailuun hyväksymisestä. Hankintayksikkö voi lähettää päätöksen vertailuun hyväksytyistä tiedoksi mutta se ei ole pakollista. Hyväksytyt tarjoukset vertaillaan ja lopuksi tehdään hankintapäätös ja se annetaan tiedoksi tarjonneille. Valitusajan päätyttyä voidaan allekirjoittaa hankintasopimus.

2.3.3 Rajoitettu menettely

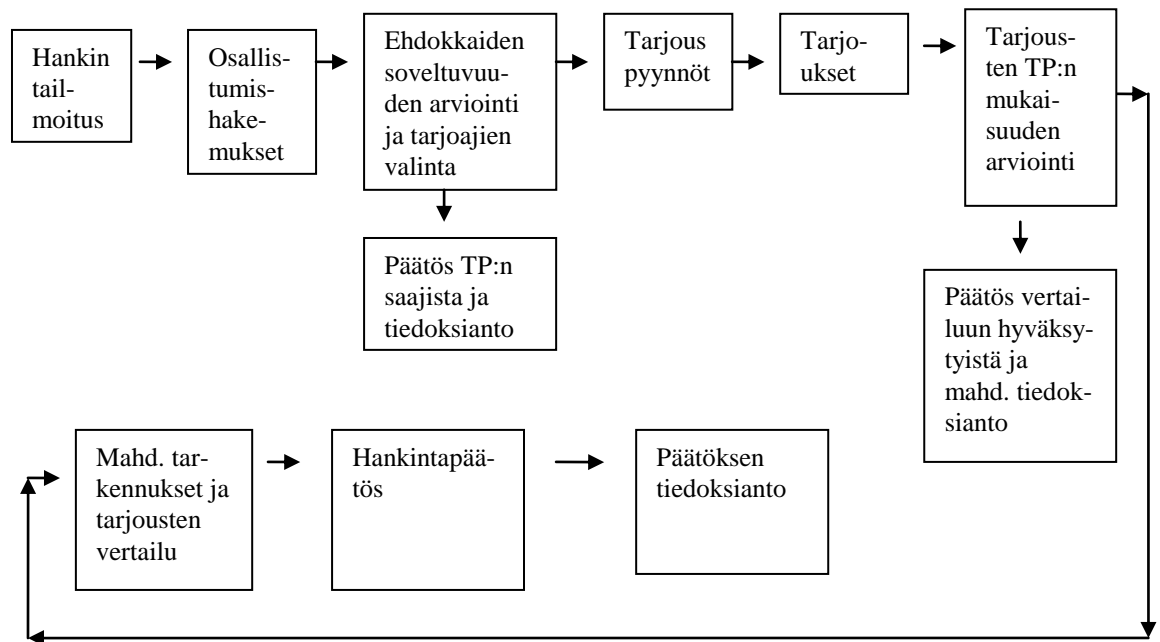
Sinun on järkevää valita rajoitettu menettely, jos oletat tarjoajiksi ilmoittautuvan runsaasti halukkaita. Tarjoajien määrä kannattaa ilmoittaa vaihteluvälinä, jolloin sinulla on mahdollisuus ottaa tarjouskilpailuun soveltuvuudeltaan hyvin lähellä toisiaan olevia ehdokkaita.

Määrittele ehdokkaiden määrä soveltuvaksi hankinnan kokoon ja laatuun nähden. Tarjouspyynnön saajien määrä on kuitenkin määriteltävä **vähintään viideksi**. Hankintamenettelyä voidaan jatkaa, vaikka soveltuvuuden täyttäviä ehdokkaita olisi alle viisi, jolloin tarjouspyyntö lähetetään kaikille.

Rajoitettu menettely on **kaksivaiheinen** hankintamenettely, jonka valitessaan hankintayksikkö **ensimmäisessä vaiheessa** julkaisee hankintailmoituksen, johon halukkaat ehdokkaat jättävät osallistumishakemuksen. Rajoitetussa menettelyssä hankintayksikkö valitsee hankintailmoituksessa mainituin, ehdokkaiden **soveltuvuutta** koskevin, **objektiivisin ja syrjimättömin** perustein ehdokkaat, jotka saavat tehdä tarjouksen. Hankintayksikkö saa menettelyn **toisessa vaiheessa** toimittaa tarjouspyynnön **vain** osallistumishakemuksen jättäneille ja soveltuvuusehdot täytävälle ehdokkaille.

Varaa aikaa osallistumishakemuksen tekemiseksi 30 päivää, kun hankintailmoitus on julkaistu sähköisesti. Osallistumishakemusaika ei lyhene, vaikka hankinnasta olisi julkaistu ennakoilmoitus. Tarjouskilpailuaika on 40 päivää, kun hankintailmoitus on julkaistu sähköisesti ja tarjouspyynnöt toimitetaan postitse. Jos kaikki tarjouspyyntöasiakirjat ovat saatavilla sähköisesti, tarjouskilpailuaika lyhenee 35 päivään. Jos hankinnasta on julkaistu ennakoilmoitus, tarjouskilpailuaika lyhenee 22 päivään, olivat asiakirjat saatavilla sähköisesti tai eivät.

Kansallisen kynnysarvon ylittävässä hankinnassa rajoitettu menettely on kaksivaiheinen, kuten EU-hankinnassakin. Kansallisissa hankinnoissa ei ole säädettyjä määräaikoja. Hankintayksikön on varattava kohtuullinen aika tarjouksen tekemiseksi.



Kuvio 2. Rajoitetun menettelyn prosessikaavio

Rajoitettu hankintamenettely alkaa samoin kuin avoin menettelynkkin hankintailmoituksen julkaisemisella Hilmassa, josta EU-kynnysarvon ylittävät ilmoitukset siirretään TED-tietokantaan. Yritykset, jotka haluavat osallistua tarjouskilpailuun, lähettävät osallistumishakemukset hankintayksikköön. Hankintayksikkö arvioi määräaikaan mennessä osallistumishakemuksensa lähettäneiden yritysten soveltuvuuden ja tekee päätöksen tarjouspyynnön saajista sekä **lähettää päätöksen tiedoksi**.

Tarjouspyynnöt lähetetään kilpailuun valituille. Tarjouskilpailun päätyttyä hankintayksikkö arvioi määräaikaan mennessä jätettyjen tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden ja päättää vertailuun hyväksytyistä tarjouksista. Päätös voidaan lähettää tiedoksi. Hyväksytyt tarjoukset vertaillaan ja lopuksi tehdään hankintapäätös ja se annetaan tiedoksi tarjonneille. Valitusajan päätyttyä voidaan allekirjoittaa hankintasopimus.

2.3.4 Suorahankinta

Kiinteistöpalvelujen hankinnoissa suorahankinta tulee kyseeseen vain **kolmessa** tapauksessa: **Jos** avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu lainkaan tarjouksia tai osallistumishakemuksia **tai** asetetut ehdot täyttäviä tarjouksia, kun alkuperäisiä sopimusehtoja ei olennaisesti muuteta **tai**, kun pituudeltaan määrätty optioehto on kilpailutettu alkuperäisessä hankinnassa. Optioehto on tullut ottaa huomioon hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä sekä laskea mukaan hankinnan kokonaisarvoon. Optio on ennalta ajallisesti ja sisällöllisesti määritelty. Option perusteella ei voida hankkia tarjouskilpailun voittaneelta yritykseltä jotakin muuta palvelua, kuin oli kilpailutettu. Optiossa on kyse alkuperäisen toimittajan kanssa tehtävästä uudesta sopimuksesta, joka vastaa aiemmin kilpailutettua palveluhankintaa.

Jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu lainkaan tarjouksia tai osallistumishakemuksia, hankintayksikkö voi aloittaa suorahankintamenettelyn valitsemansa toimittajan kanssa. Toimittajan on täytettävä asetetut vaatimukset. Suorahankinta voidaan tehdä myös, jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä on saatu vain täysin tarjouspyyntöä vastaamattomia tarjouksia.

3 TARJOUSPYYNNÖN LAATIMINEN

Tarjouspyyntö on hankintaprosessin **tärkein asiakirja**, joten sinun on laadittava se hyvin huolellisesti ja kirjallisena! Tarjouspyynnössä yksilöit tarkasti, minkälais- ta palvelua halutaan ostaa. Sinun on hyvä laatia palvelukuvaus, jossa kuvaat mm. palvelun laatuominaisuudet eli palvelun lopputuloksen. Saattaa myös olla tarpeen kuvata menetelmät, joilla palvelu tuotetaan, mikäli ammattialalle tyypillistä on vähäinen ammattitaito tai ammattitaitoisten toimittajien niukkuus. Tarjouspyyn- nön tulee tuottaa **lopullisia, yhteismitallisia ja vertailukelpoisia** tarjouksia, jol- loin sinun on mahdollista vertailla tarjoukset tasapuolisesti. Voit tarjoajia kehottaa pyytämään lisätietoja, jolloin oikeuskäytännön mukaisesti, tarjoaja ei voi vedota siihen, ettei ole ymmärtänyt jotakin TP:n kohtaa.

Sinun on tärkeää huomata, että hankintailmoituksen sisältö ratkaisee, mikäli se ja tarjouspyyntö eroavat toisistaan. Laadi siis koko hankintamateriaali ennen kuin julkaiset hankintailmoituksen. Täyttäessäsi Hilman ilmoituslomaketta, voit poimia tarvittavat tiedot materiaalista tai viitata tarjouspyyntöön avoimessa tai laatimaasi hankintailmoitukseen rajoitetussa menettelyssä.

3.1 Tarjouspyynnön sisältö (tarjouspyyntö)

Tarjouspyynnöstä tulee ilmetä seuraavat seikat:

1. Tarjoajan/ehdokkaan soveltuvuusvaatimukset, joita ovat taloudellinen ja rahoituksellinen asema, tekninen kelpoisuus, ammatillinen pätevyys sekä muut asettamasi vaatimukset. Pakolliset poissulkemisperusteet (hankinta- laki 53 §) on hyvä mainita, koska osalle toimittajista julkiset hankintasää- dökset ovat tuntemattomia. **Rajoitetussa menettelyssä lisää soveltu- vuusvaatimukset hankintailmoitukseen.**
2. Hankinnan kohteen vaatimusmäärittely eli tekniset eritelvät, joihin lukeu- tuu myös palvelukuvaus, jossa voi olla palvelun laadun kriteerejä.

3. Valinta- ja vertailuperusteet. Huomaa, että laatu on **aina** kirjoitettava auki, mitä sillä tarkoitetaan juuri tässä hankinnassa!
 - Vertailuperusteiden suhteellinen painotus tai kohtuullinen vaihteluväli EU-hankinnassa
4. Viittaus julkaistuun hankintailmoitukseen
5. Tarjousten jättöpäivämäärä ja – kellonaika sekä – osoite
6. Kieli tai kielet, joilla tarjous tehdään
7. Tarjousten voimassaolopyyntö tai – vaade
8. Osatarjousten sallittavuus. Jos ei mainintaa, osatarjouksia ei voida hyväksyä!
9. Sopimusluonnos. Sisällytä laadunvalvonta sopimusluonnokseen
10. Hintojen ilmoittamistapa
11. Sopimus- ja optiokaudet
12. Maksuehdot
13. Tieto hankintaprosessin kulusta sekä tarjousten kolmivaiheisesta käsittelystä
14. Asiakirjojen julkisuus sekä lisätietojen toimittaminen
15. Tarjouspyynnön liitteet
16. Myöhästyneet tarjoukset palautetaan avaamattomina

Kirjoittaessasi hankintamateriaalin tekstiä **sinun tulee olla huolellinen**, minkälaisia verbimuotoja käytät! Esimerkiksi ilmaukset ”on tehtävä” ja ”tulee olla” merkitsevät **ehdottomia** vaatimuksia, jolloin tarjous **on hylättävä**, ellei jokin vaatimus toteudu. Ilmaukset ”pyydetään” ja ”ilmoittamanne” merkitsevät **ehdollista** vaatimusta, jolloin sinun **ei tarvitse hylätä tarjousta**, ellei jokin ehto toteudu. Jälkimmäisessä tapauksessa hankintayksiköllä on siis harkinnanvaraa.

3.2 Tarjoajan/ehdokkaan soveltuvuus (hankintailmoitus & tietolomake)

Soveltuvuusvaatimukset ovat pakollisia, harkinnanvaraisia ja muita hankintayksikön asettamia kriteerejä. Pakollisia tarjoajan/ehdokkaan kilpailusta poissulkemis-

perusteita ovat hankintalain 53 §:ssä mainitut rikokset. Sinulla ei ole harkintavaltaa, mikäli tietoosi tulee 53 §:n seikka.

Lain 54 §:n mukaan hankintayksiköllä on oikeus mutta ei velvollisuutta sulkea tarjouskilpailusta tarjoaja/ehdokka, jonka toimintakyky on heikentynyt tai, jota ei voida muuten pitää luotettavana. Sinun on selvintä mainita poissulkemisperusteet, joita käytät. Selvityksiä, joista poissulkemisperusteet käyvät ilmi ovat kauppa-, ennakkoperintä- ja arvonlisäverovelvollisuusrekisteriotteet, verovelkatodistus sekä todistus työeläkemaksuista. Voit hankkia tiedot myös yhteisö- ja yhteystietojärjestelmästä (YTJ) www.ytj.fi. Tietoa mahdollisista verovelvoista tai maksamattomista työeläkemaksuista sinun on pyydettävä erillisellä todistuksella. Lisäksi palveluhankinnassa on tilaajavastuulain mukaisesti pyydettävä työnantajarekisteritodistus. On myös pyydettävä selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.

Alihankintoina teetettävien töiden osuudet on hyvä pyytää ilmoittamaan sekä ehdotetut alihankkijat. Tietoja voi käyttää teknisen ja taloudellisen soveltuvuuden arvioinnissa. Voit myös edellyttää, että toimittaja vastaa alihankkijoiden työstä kuten omastaankin.

Hankintalain 56 – 60 §:n mukaan voit asettaa tarjoajan soveltuvuuden vähimmäisvaatimuksia. Vaihtoehtoisesti voit käyttää sekä vähimmäisvaatimuksia että **vertailtavia lisäperusteita**, joita ei tarvitse painottaa. Niiden tulee olla syrjimättömiä, liittyä tarjoajan/ehdokkaan edellytyksiin toteuttaa hankinta ja olla kohtuullisia hankinnan arvon ja laadun suhteen. Vertailtavia lisäperusteita tarvitset rajoitetussa menettelyssä, kun haluat rajoittaa tarjoajien määrää.

Voit pyytää tarjoajaa/ehdokasta osoittamaan teknisen suorituskykynsä ja toimintansa laadun pyytämällä referenssejä, tiedot työvälineiden ja kaluston laadusta, ympäristönhallintajärjestelmästä, laadunvarmistustoimenpiteistä tai yrityksen johdon ja palvelutuotannosta vastaavien henkilöiden koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyyydestä.

Jos pyydät selvitystä ympäristöhoitotoimenpiteistä, sinun on viitattava esimerkiksi EY:n EMAS – järjestelmään. Laadunvarmistusstandardien täyttymisen varmistat (viittaus) alan eurooppalaisiin standardisarjoihin perustuvilla, vahvistetuilla laadunvarmistusjärjestelmillä. Ota huomioon, että pienellä, ehkä hyvää laatua tuottavalla yrityksellä, ei välttämättä ole ympäristö- tai laadunvarmistusjärjestelmää!

3.3 Hankinnan kohteen vaatimusmäärittely (tarjouslomake & palvelukuvaus)

Palveluhankintaan soveltuvat palveluvaatimusten kuvaukset suorituskyvyn ja toiminnallisten vaatimusten perusteella. **Palvelukuvauksessa** eli palvelutehtävän sisällön määrittelyssä kuvataan esimerkiksi tehtävän sisältö, laajuus, nykytila ja siihen liittyvät ongelmat, haluttu lopputulos, hankinnan tarkoitus ja tavoiteltava päämäärä, tehtävän rajaukset, kytkennät ja riippuvuudet muista tekijöistä sekä noudatettavat ohjeet. **Palvelukuvauksessa sinun on kyettävä määrittelemään ja optimoimaan haluttu lopputulos ja sen saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet.** Siivouspalvelussa tämä tarkoittaa siivousmenetelmiä ja tehtävien töiden taa-juutta, millä pyritään määriteltyyn lopputulokseen (vrt. palvelukuvaus).

Palvelukuvaus tuottaa tarjoajille selkeän käsityksen tehtävän laajuudesta, halutusta palvelun laadusta ja työmäärästä. Hankinnan kohde on kuvattava ja määriteltävä niin selkeästi, että tarjoajat ymmärtävät palvelukokonaisuuden samoin kuin hankintayksikkö, jolloin tarjoajien ei tarvitse hinnoittelussaan varautua epävarmuus-tekijöihin. Samalla hankintayksikkö saa yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia. Täsmällinen ja kattava palvelukuvaus tukee palveluntuottamista ja laadunvalvontaa.

Teknisiä eritelmiä (vaatimusmäärittely) ovat mm. laadun, ympäristömyötävyyden, turvallisuuden ja **tuottamistavan** ominaisuusvaatimukset esimerkiksi ympäristömyötäinen tuotantotapa. Tuotantotavan on liityttävä hankinnan kohteena olevan palvelun tuottamiseen! Hankintayksikkö ei siis saa ottaa siivouspalvelun tuottamisessa huomioon, kuinka ympäristöystävällisiä käsipyyhepapereita palveluntuottaja

käyttää omissa toimitiloissaan. Toiminnalliset ja tekniset vaatimukset eivät saa syrjiä tai suosia yhtään tarjoajaa. Näin ollen vaatimusmäärittelyä ei voi tehdä siten, että vain yhden toimittajan palvelu täyttää ehdot.

Hankinnan sisältö voidaan määritellä **kiinteäksi**, jolloin hankintayksikkö määrittelee kiinteän palvelutehtävän ja tarjoaja antaa kokonaistarjouksen TP:n palvelu- ja laatukuvausten mukaisesti. Palvelu voi koostua myös erilaisista ja erillisistä hankintayksikön tapauskohtaisesti tarvitsemista **palvelusuoritteista**, jolloin tarjousten vertailua varten määritellään jokin suoritteiden hinnoitteluperuste esimerkiksi euroa tunnissa (e/t). Suoritteiden kokonaismäärä on järkevää arvioida hinnoittelun vuoksi.

Teknisissä eritelmissä ei saa mainita tiettyä valmistajaa tai tuotemerkkiä. Maininta on sallittu vain, jos hankinnan kohdetta ei voida määritellä riittävän yksityiskohtaisesti ja täsmällisesti. Tällöin mainintaan on liitettävä ilmaisu ”tai vastaava”. Esimerkiksi ympäristömerkistä voit mainita, että hyödykkeen tulee täyttää EU- tai Pohjoismaisen ympäristömerkin kriteerit ts. hyödykkeellä ei tarvitse olla merkkiä. Toimittajan on kuitenkin pystyttävä todentamaan, että ominaisuudet täyttyvät.

Sinun on viisasta määritellä hankinnan kohteen laajuus siten, että myös pienemmät yritykset kykenevät tarjoamaan. Jos et ole maininnut **osatarjousten** hyväksymisestä, et voi hyväksyä niitä.

3.4 Tarjousten valinta- ja vertailuperusteet (tarjouslomake)

Hankintayksikön tulee hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä ilmoittaa, millä perusteella tarjouksen valinta tehdään. **Valintaperusteita** ovat halvin hinta tai kokonaistaloudellinen edullisuus. Jos valintaperustetta tai kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteita ei ole lainkaan mainittu, valinta on tehtävä halvimman hinnan perusteella.

Kokonaistaloudellisen edullisuuden yhtenä **vertailuperusteena** on aina hinta, jonka lisäksi voit käyttää mm. laatua, teknisiä ansioita ja ympäristömyötävyyttä. Selvitä aina, mitä tarkoitat laadulla tekeillä olevassa hankinnassa. Sanaa laatu et voi käyttää sinällään vertailuperusteena! Vertailuperusteiden tulee aina olla **hankinnan kohteen ominaisuuksia** ja mahdollistaa tarjosten objektiivinen arviointi. Vertailuperusteet on yksilöitävä riittävästi, jotta ne eivät anna hankintayksikölle rajoittamatonta vapautta vertailla tarjouksia. Hankintayksikön on hyvä korostaa tarjouspyynnössä, että tarjoaja toimittaa tarjouksessaan kaikki vertailussa tarvittavat tiedot, koska muita tietoja vertailussa ei voida käyttää.

Vertailuperusteet ovat ehdottomia vaatimuksia, minkä vuoksi puutteellisesti laadittu tarjous on hylättävä. Vertailukriteerit eivät saa suosia tai syrjiä tarjoajia. Perusteita tulee voida soveltaa erotuksetta kaikkiin tarjouksiin. Kriteerit saavat olla niin tiukkoja, että vain harva tarjoaja voi saada täydet pisteet. Kriteerejä ei kuitenkaan saa asettaa siten, että etukäteen olisi selvillä kilpailun voittaja. Vertailuperusteiden voi vaikkapa asettaa siten, että tarjoajalla on paikallistuntemusta, muttei niin, että se kytketään tarjoajan kotipaikkaan. Vertailuperusteet ilmoitetaan hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä niin tarkasti, että tarjoajat ymmärtävät, millä perusteilla tarjouskilpailu ratkeaa.

Ainostaan kansallisissa palveluhankinnoissa voidaan tarjouksen vertailuperusteina käyttää myös tarjoajan soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset ylittävää laadunhallintaa, pätevyyttä, kokemusta tai ammattitaitoa!

Valitse kokonaistaloudellisuuden edullisuuden vertailukriteereiksi 3 – 4 hankintaan parhaiten soveltuvaa perustetta, jotta vertailutyösi pysyy kohtuullisena. Voit purkaa kriteerejä auki alaperusteisiin ja ilmaista näin, mitä seikkoja tietyssä perusteessa arvostetaan. Vertailua ja perustelujen kirjoitusta helpottaa, jos luot kriteerit, jotka määrittyvät itsestään tarjoajien antamien tietojen perusteella (katso kohta 4.4). Sinun on vertailussa käytettävä kaikkia ilmoitettuja perusteita eikä muita perusteita ole mahdollista ottaa huomioon.

EU-hankinnoissa vertailukriteerien painoarvojen tai vaihteluvälin ilmoittaminen on pakollista! Painoarvoja käytettäessä hinnan osuudeksi on määritettävä 35 – 40 prosenttia. Palveluhankinnoissa hinnan painotus voi olla poikkeustapauksissa alle 35 prosenttia. Jotta yksittäisen vertailukriteerin painoarvolla olisi merkitystä, sen täytyy olla vähintään 20 prosenttia. Vertailuperusteen painoarvolla hankintayksikkö osoittaa tarjoajille, kuinka suuri merkitys kriteerillä on. **Pisteytysperusteet ja -asteikot sekä vertailusuunnitelma on tärkeää laatia aina ennen hankintailmoituksen julkaisemista!**

3.5 Sopimusluonnos

Luo mahdollisimman täydellinen sopimusluonnos ja liitä se tarjouspyyntöön, koska sopimuksen sisällöstä on vaikea neuvotella hankintapäätöksen jälkeen. Tarjouspyynnössä mainitaan, ovatko sopimusluonnoksen ehdot ehdottomia vaatimuksia. Jos ovat, yritys ei voi tarjota omia sopimusehtojaan. Hankintayksikön ei kannata asettaa kohtuuttomia ehtoja, koska substanssialan normaalikäytännöistä poikkeavat ehdot voivat nostaa tarjoushintaa.

Sopimukseen kirjattavat seikat ovat:

1. Sopijaosapuolet ja hankittava palvelu
2. Hinnoittelurakenne veloituserusteineen
3. Hintojen muuttaminen sopimuskauden aikana
4. Sopimuskausi mahdollisine optiokausineen
5. Laskutus ja maksuehto
6. Hankinnan yhteyshenkilön yhteystiedot
7. Liiteluettelo
8. Selostus ylivoimaisesta esteestä
9. Osapuolten tehtävät, veloitteet ja vastuunjakotaulukot
10. Palvelun suorituspaikat
11. Palvelun laatuvaatimukset ja seuraamukset virheellisestä suorituksesta
 - Kiinnitä huomiota palvelun lopputuloksen laatuun

12. Palvelun sisällön ja laajuuden muuttaminen
13. Palveluhankintaan soveltuvat irtisanomis- ja purkuehdot
14. Yhteistyö sopimuskauden aikana
15. Sopimuksen siirtäminen
16. Alihankinta

Sopimukseen voit liittää ympäristö- ja sosiaalisen vastuun elementtejä, joita ei voi käyttää vertailuperusteina. Tilaajavastuun vuosittain pyydettävät selvitykset ovat pakollisia palveluhankinnassa. Voit myös esittää vaatimuksia henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämisestä, työvälineiden, kaluston ja teknisten laitteiden laadusta sekä laadun ylläpitämisestä sopimuskauden aikana. Asiakaspalvelukyselyn avulla on mahdollista tehokkaasti selvittää loppukäyttäjän tyytyväisyys, joten esimerkiksi kerran vuodessa tehtävän asiakaspalvelukyselyn voit liittää sopimusehdoksi.

Hankintalaki ei määrittele sopimuskauden pituutta. Puitejärjestelyn kohdalla mainitaan, että sopimus voi olla voimassa enintään neljä vuotta. Sopimuskauden pituuteen vaikuttavat hankintayksikön tarve, hankinnan luonne, optioiden käyttäminen, toimittajan investoinnit hankinnan vuoksi sekä markkinoiden kehittyminen.

Sopimuskausi voidaan jakaa perussopimuskauteen ja **optioihin**. Voidakseen hyödyntää optiota hankintayksikön täytyy ilmoittaa niistä etukäteen TP:ssä ja määrittellä niiden sisältö ja kesto. Optioiden avulla voidaan jatkaa sopimusta hyväksi havaitun palveluntuottajan kanssa mutta tarvittaessa päästä eroon huonosta heti perussopimuskauden päätyttyä. Optio voidaan ottaa käyttöön enintään kolmen vuoden kuluessa alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. Näin perussopimuskausi voi olla esimerkiksi kolme vuotta, minkä lisäksi varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuodella. Toisaalta perussopimuskausi voi olla kaksi vuotta, minkä lisäksi varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuoden mittaisella optiolla. Tarjouspyynnössä on hyvä ilmoittaa, miten optioista päätetään. Hankintayksikkö ilmoittaa option käytöstä esimerkiksi kolme kuukautta ennen perussopimuskauden päättymistä. Hankintayksiköllä ei kuitenkaan ole mitään velvoitetta käyttää optiota.

Hankinnan luonteesta riippuen sopimuksessa voi mainita, onko ostajalla oikeus teettää palvelu kolmannella osapuolella, jos palveluntuottaja ei tuota palvelua lainkaan, riittävän nopeasti tai laadukkaasti. Esimerkiksi sopii hyvin kiinteistöpihojen talvihoito.

Tarjouspyynnössä ja sopimusluonnoksessa on hyvä mainita, että sopimus syntyy vasta, kun se on allekirjoitettu.

3.6 Hankintailmoituksen julkaiseminen

Hankinnasta sinun tulee julkaista hankintailmoitus Hilmassa www.hankintailmoitukset.fi., josta EU-kynnysarvon ylittävä ilmoitus siirretään automaattisesti TED-tietokantaan eli Euroopan Unionin virallisen lehden (EUVL) S-osaan.

Ensimmäisellä kerralla luot Hilmaan oman profiilin. Hilmaan tekemiäsi hankintailmoituksia on mahdollista käyttää uusien pohjina. Järjestelmään arkistoituvat vanhat ilmoitukset automaattisesti.

Voit linkittää asiakirjat suoraan Hilman hankintailmoitukseen tai julkaista ne seurakuntayhtymän verkkosivuilla, jolloin liität linkin hankintailmoitukseen. Jos et ole julkaissut asiakirjoja sähköisesti, sinun on toimitettava ne pyytäjälle kuuden (6) päivän kuluessa pyynnöstä.

3.7 Hankinnan keskeyttäminen

Sinun on mahdollista keskeyttää kilpailu hankintailmoituksen julkaisemisen jälkeen. Kaikkia ehdokkaita tai tarjoajia on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättömästi.

Havaitessasi kilpailun aikana hankintaprosessissa tapahtuneen menettelyvirheen sinun tulee korjata se heti, jos se on tehtävissä tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Hankinta täytyy keskeyttää ja käynnistää uudella hankintailmoituksella, jos virhetä ei voida tasapuolisesti korjata.

Sinun on annettava hankinnan keskeyttämispäätös perusteluineen tiedoksi kilpailun osallistujille. Päätökseen liität hakemusosoituksen. EU-hankinnassa teet keskeyttämisestä perusteineen jälki-ilmoituksen.

4 TARJOUSTEN KÄSITTELY

4.1 Tarjousten vastaanottaminen ja avaaminen

Vain minuutilleen määräaikaan mennessä jätetyt tarjoukset voit ottaa käsittelyyn, muut on palautettava avaamattomina lähettäjilleen. Onkin tärkeää, että kirjaamo merkitsee TWEB:iin myös kellonajan, jolloin tarjous saapui.

Hankintalaki ei sisällä säännöksiä tarjousten vastaanottamisesta ja tarjousten avaamista, mutta on tärkeää noudattaa seuraavia ohjeita tarjoajien tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi. Kaikki tarjoukset avataan yhtä aikaa kilpailuajan päätyttyä. Tarjousten avaamisesta on tehtävä pöytäkirja, johon merkitään tarjousten jättöajankohdat, tarjoajien nimet, avauspäivämäärä ja kellonaika sekä mukana olijat. Sinun on aina pyydettävä toinen henkilö mukaasi avaamaan tarjoukset. Suuren hankinnan ollessa kyseessä on hyvä, jos mukana on kolme henkilöä. Yhden henkilön on hyvä olla puolueeton, ts. hän ei osallistu tarjousten avaamisen lisäksi hankintaan lainkaan. Tarjousten avaustilaisuutta ei tarvitse järjestää julkiseksi.

Huomaa, ettet voi antaa tietoja tarjouksista ennen kuin hankintapäätös on tehty! Tarjousta ei lähtökohtaisesti saa täydentää tai muuttaa tarjousajan päätyttyä.

4.2 Tarjoajien/ehdokkaiden soveltuvuuden tarkistaminen (tietolomake)

Rajoitettussa menettelyssä tarjouspyynnön voi saada vain ehdokas, joka täyttää asetetut soveltuvuusvaatimukset. Soveltuvuus tarkistetaan siis menettelyn ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaiden osallistumishakemuksessa ilmoittamien tietojen perusteella.

Avoimessa menettelyssä tarjoaja on toimittanut tiedot soveltuvuutensa tarkistamiseksi tarjouksen mukana. Sinun tulee tarkistaa soveltuvuus ensin ja sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle ne tarjoajat, jotka eivät täytä vaatimuksia.

4.3 Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen (tarjouslomake)

Ensimmäiseksi on tarkistettava, vastaako tarjous tarjouspyyntöä. Hankintayksiköllä on oikeus mutta ei valvollisuutta pyytää tarjoajaa täydentämään tarjousasiakirjoja. Toisaalta hankintayksiköllä on oikeus ja velvollisuuskin hylätä sellaiset tarjoukset, jotka ovat niin poikkeavia tai puutteellisia, ettei niiden voida katsoa vastaavan tarjouspyyntöä. Jos tarjouspyyntöä vastaamattomia tarjouksia ei hylätä, hankintayksikkö ei kohtele tarjoajia tasapuolisesti.

Tarkista, täyttävätkö tarjoukset hankinnan kohteen vaatimusmäärittelyt eli tekniset eritelmät. Nyt sinun on oltava tarkkana, asetitko ehdottomia vai ehdollisia vaatimuksia. Jos yksikin ehdoton vaatimus ei täyty, tarjous on hylättävä! Tästä syystä on harkittava tarkoin ehdottomat vaatimukset, jotta hyvät tarjoukset eivät putoa pois yhden ainokaisen puutteen tai virheen vuoksi.

Seuraavaksi tarkistat, että vertailuperusteiksi pyytämäsi tiedot ovat kohdallaan. Vasta tämän jälkeen alkaa tarjousten vertailu vertailuperusteiden mukaisesti. Sinun on sovellettava kaikkia ilmoittamiasi perusteita etkä voi ottaa mukaan uusia tässä vaiheessa.

4.4 Tarjousten vertailu (tarjouslomake)

Tarjousten vertailuun voit ottaa mukaan vain soveltuviksi todettujen tarjoajien tarjoukset, jotka ovat muodollisesti ja sisällöllisesti (vaatimusmäärittely) tarjouspyynnön mukaisia. Vertailtaessa tarjouksia kokonaistaloudellisen edullisuuden mukaisesti ensin jokainen tarjous arvioidaan kunkin kriteerin osalta ja lopuksi tarjouksia verrataan keskenään. Menettely perustellaan yksityiskohtaisesti. Eräs tapa määrittää hintapiste on kertoa hinnasta saatava maksimipiste alimman hinnan ja tarjotun hinnan suhdeluvulla. Kaava on tällöin: maksimipiste x (halvin hinta / tarjottu hinta).

Siivouspalvelujen vertailuesimerkki

Vertailuperusteita ovat laatu 60 prosenttia ja hinta 40 prosenttia. Laatu on purettu osiin: Pesu- ja puhdistusaineiden kulutus kilpailua edeltävän vuoden aikana mg/siivottu m² sekä tarjottavien kohteiden siivous- ja ohjaustuntien määrä t/vko. Jokaisesta kriteeristä voi saada 0 – 5 pistettä. Toinen laatuksiteeri on painotettu 30 prosentilla ja hinta sekä toinen laatuksiteeri 35 prosentilla.

Molempien laatuksiteerien kohdalla lopputulos määräytyy tarjoajien antamien tietojen perusteella seuraavasti: Pesu- ja puhdistusaineiden kulutus 5 x (pienin tarjottu kulutus / tarjoajan kulutus) sekä siivous- ja ohjaustuntien määrä 5 x (tarjoajan tuntimäärä / suurin tarjottu tuntimäärä).

Edellä kuvattu tapa on selkeä, koska sinä hankkijana et pisteytä vertailtavia kohtia, vaan pisteytys määräytyy tarjoajien antamien tietojen mukaisesti itsestään tarjouspyynnössä ilmoitettujen perusteiden mukaisesti. Muussa tapauksessa pisteytys on perusteltava sanallisesti selkeästi, jotta tarjoaja tietää, miten tarjousta on arvostettu. Oikeuskäytännössä on runsaasti tapauksia puutteellisista ja puutteellisesti perustelluista tarjousvertailuista.

Huomaa, että tarjoajan soveltuvuutta koskevia ominaisuuksia et voi vertailussa käyttää. Poikkeuksen tekevät vain kansalliset palveluhankinnat.

4.5 Hankintapäätös

Käsitellessäsi tarjouksia sinun on hyvä tehdä muistiinpanoja tarjouskilpailusta poissulkemisista sekä tarjousten hylkäämisistä, koska hankintapäätöksen valmistelumateriaaliin ja päätökseen on kirjattava perustelut. Perusteluista on käytävä ilmi, miksi tietty tarjous on osoittautunut parhaaksi.

Jos päätöksen tekee kiinteistötoimen johtaja, kirjaat perustelut suoraan päätösluetteloon (tulevaisuudessa TWEB:iin). Mikäli hankinnasta päättää KJK tai YKN,

kirjoitat valmistelutekstin TWEB-ohjelmaan. Koeta perustella selkeästi, miksi tietty tarjoaja valikoituu toimittajaksi. Toimielimille on hyvä perustella muutamin virkkein myös, miksi koko hankinta on tarpeellinen.

4.6 Tarjoajien informointi

Kun hankintapäätös on tehty, lähetät päätöksen tiedoksi kaikille tarjoajille. Rajoitetussa menettelyssä lähetit päätöksen tarjouskilpailuun osallistujista kaikille ehdokkaille tiedoksi. Tarjouskilpailusta pudonneille ehdokkaille ei enää tarvitse tiedottaa hankintapäätöksestä.

Päätökseen on liitettävä ohjeet valitusvaatimuksen tekemiseksi. Sekä viranhaltijan päätöksen että toimielimien päätösten mukana tulevat muutoksentelemenettelyohjeet (hakemusosoitus), jotka lähetät tarjoajille päätöksen mukana. Kynnysarvon ylittävien hankintojen valitus tehdään markkinaoikeuteen.

5 HANKINTASOPIMUS

5.1 Hankintasopimuksen tekeminen (sopimusluonnos)

Hankintalain mukaan hankinnasta on tehtävä aina kirjallinen sopimus hankintapäätöksen jälkeen. EU-hankinnoissa sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 21 päivän kuluttua päätöksen tiedoksisaannista. Tarjoajan katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemän päivän kuluttua. **Odotusaika** on yhteensä 28 päivää.

Kansallisen kynnysarvon ylittävässä hankinnassa voit soveltaa esimerkiksi 21 päivän odotusaikaa, jolloin sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua tiedoksisaannista.

Kiinteistöpalvelujen hankintasopimukset allekirjoittaa kiinteistötoimen johtaja.

5.2 Jälki-ilmoitus

Julkaistuasi Hilmassa EU-kynnysarvon ylittävän hankintailmoituksen se siirretään TED-tietokantaan. Euroopan Unionin julkaisutoimisto lähettää sinulle CD-levyn, josta poimit hankintasi TED-ilmoitusnumeron. Löydät ilmoitusnumeron myös TED:istä ilmoituksen ollessa aktiivinen. Tarvitset numeroa tehdessäsi Hilmaan jälki-ilmoituksen, joka sinun tulee tehdä viimeistään 48 päivän kuluttua hankintasopimuksen tai puitejärjestelyn solmimisesta.

5.3 Sopimuksen täytäntöönpano (sopimusluonnos)

Hankkijana sinun on valvottava sekä palveluntuottajan että asiakkaiden menettelytapoja ja toteutunutta kokonaislaatua. Palveluntuottajan ja asiakkaiden yhteyshenkilöihin on pidettävä yhteyttä säännöllisesti. Tehtäväsi sopimuskauden aikana perustuvat siihen, mitä olet sopinut asiakkaiden kanssa ja kirjannut hankintasopi-

mukseen.

TIETOLÄHTEET

Eskola, S. & Ruohoniemi, E. 2007. Julkiset hankinnat. Helsinki: WSOYpro. Kirja on huoneessa nro 323.

Euroopan unionin tason tietoa hankinnoista.

http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/index_en.htm

GPP – Green Public Procurement – sivusto, josta löydät tietoa ympäristökriteerien lisäämisestä hankintaasi. Sivuilla on näppärä työkalu muutamia hankintoja varten.

http://ec.europa.eu/environment/gpp/index_en.htm

Hankinnat.fi. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. Voit kysyä sähköpostitse neuvoa pulmatilanteessa. Sivuilla on runsaasti hankintatietoa.

<http://www.hankinnat.fi>

Hilma. Julkisten hankintojen sähköinen ilmoituskanava.

<http://www.hankintailmoitukset.fi>

Laki julkisista hankinnoista 348/2007.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061233>

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain 4 ja 6 §:n muuttamisesta 708/2008.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080708>

Pekkala, E. 2007. Hankintojen kilpailuttaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy. Kirja on huoneessa nro 323.

TED – Tenders Electronic Daily. Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosa

eli EU-kynnysarvojen ylittävien hankintojen sähköinen ilmoituskanava.

http://ted.europa.eu/Exec?Template=TED/editorial_page.htm&DataFlow=ShowPage.dfl&StatLang=FI

Työ- ja elinkeinoministeriön hankintasivusto. Täältä löydät ajankohtaiset tiedotteet näppärästi. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=102>

Ympäristöministeriön sivuilla on tietoa ympäristövastuun soveltamisesta hankintoihin. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=12135&lan=fi>

LIITTEET

Liite 1 Hankintailmoitus

Liite 2 Tietolomake

Kiite 3 Tarjouspyyntö

Liite 4 Tarjouslomake

Liite 5 Palvelukuvaus

Liite 6 Sopimusluonnos



LIITE 2

HANKINTAILMOITUS

PÄIVÄYS

HANKINNAN NIMI

Pyydämme Teiltä osallistumishakemusta Espoon seurakuntayhtymän *palveluhankintakilpailutukseen*.

Pyydämme Teitä perehtymään hankintailmoitukseen ja tietolomakkeeseen huolellisesti, vastaamaan kaikkiin esitettyihin kysymyksiin sekä toimittamaan kaikki pyydetty asiakirjat ja selvitykset.

1. Hankinnan kohdeorganisaatio

Espoon seurakuntayhtymä koostuu kuudesta seurakunnasta ja seurakuntayhtymän virastosta, joka tuottaa seurakuntien tukipalveluita.

Espoon seurakuntayhtymälle myönnettiin kirkon ympäristödiplomi vuonna 2006. Diplomi edellyttää meitä toimimaan ympäristömyötäisesti ja siksi tässä hankinnassa arvostetaan ympäristöä vähemmän kuormittavaa siivouspalvelua.

2. Hankinnan kohde ja laajuus

Hankinnan kohteet käyvät ilmi LIITTEESTÄ *x*. Tarjouskilpailuvaiheessa siivouspalvelut tarjotaan alueittain LIITTEEN *x* mukaisesti. ***Tarjoajan tulee tarjota yhden alueen kaikkia kohteita sekä ylläpito- että perussiivousta. Tarjoaja päättää, tekeekö tarjouksen yhdestä vai useammasta alueesta. Alueita on yhteensä kuusi (6) kpl.***

Hankinta koostuu pääosin *perussiivouksesta*.

3. Hankintamenettely ja sopimuksen tekeminen

Hankintamenettelynä käytetään lainsäädännön mukaista **rajoitettua menettelyä**. Tässä rajoitetun hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa valitaan tarjouskilpailuun *enintään seitsemän (7)* osallistujaa vähimmäiskelpoisuusehtojen ja vertailtavien lisäperusteiden



perusteella. Muut eivät voi tehdä tarjousta. Hankintailmoitus on julkaistu Hilmassa www.hankintailmoitukset.fi

Hankintasopimus voidaan tehdä *yhden tai useamman* toimittajan kanssa. *Sopimus tehdään yhdeksi vuodeksi kiintein hinnoin. Sopimus sisältää optiot kahdesta seuraavasta vuodesta, jotka tarjoaja hinnoittelee kiintein hinnoin.*

4. Osallistumishakemuksen jättäminen

Osallistumishakemus **on toimitettava liitteineen suomenkielisenä suljetussa kirjekuoressa viimeistään *PÄIVÄYS ja KELLONAIKA***. Kuoreen tunnus "**Osallistumishakemus: *Hankinnan nimi***"

Hakemuksen jättöosoite:
Espoon seurakuntayhtymän virasto
Kirjaamo
Hankkijan nimi
PL 200
02771 ESPOO

Määräajan jälkeen saapuneita osallistumishakemuksia ei käsitellä, vaan ne palautetaan avaamattomina!

Osallistumishakemusten avaustilaisuus ei ole julkinen.

Osallistumishakemusten toivotaan olevan sitovana voimassa *kaksi (2) kuukautta* hakemusten viimeisestä jättöpäivästä lukien.

5. Hakemustietojen ja hankinta-asiakirjojen julkisuus

Lainsäädännön mukaisesti hankinta-asiakirjat tulevat kaikille julkisiksi niiltä osin, kuin ne eivät ole salassa pidettäviä silloin, kun hankintasopimus on tehty. Siksi hakemus on pyrittävä laatimaan siten, ettei se sisällä liike- ja ammattisalaisuuksia.

Jos liike- tai ammattisalaisuuksien sisällyttäminen hakemukseen on kuitenkin välttämätöntä, pyydetään liike- ja ammattisalaisuuksiksi määritellyt tiedot ilmoittamaan erillisellä liitteellä, joka toimitetaan suljetussa kirjekuoressa hakemuksen mukana. Kuoreen merkitään sen sisältö. Liitteessä pyydetään myös ilmoittamaan lyhyt perustelu siitä, mihin perustuen kyse on liike- tai ammattisalaisuudesta.



6. Ehdokkaiden soveltuvuusvaatimukset

Ehdokkaiden soveltuvuusvaatimukset käyvät ilmi tietolomakkeesta, joka on tämän hankintailmoituksen LIITE x. Ehdokkaan tulee täyttää ja palauttaa tietolomake liiteasiakirjoineen.

Ehdokas suljetaan osallistujavalinnan ulkopuolelle, mikäli ehdokas ei täytä hankintailmoituksen tietolomakkeessa asetettuja soveltuvuusvaatimuksia, on antanut olennaisesti vääriä tietoja, osallistumishakemus tai pyydetty selvitys on olennaisilta osin puutteellinen tai puuttuu kokonaan tai, jos ehdokasta koskee jokin muu hankintasäännösten mukainen poissulkemisperuste.

Ehdokas voidaan lain mukaan sulkea pois hankintaprosessista myöhemminkin prosessin aikana hankintayksikön saatua tiedon poissulkemisen perusteesta.

7. Osallistujien valinta – vertailtavat lisämääreet

Tarjouskilpailuun valitaan enintään seitsemän (7) soveltuvuusvaatimukset täyttävää sekä parhaiten menestynyttä ehdokasta tietolomakkeen, LIITEEN x, vertailtavien lisämääreiden perusteella. Ehdokkaan tulee täyttää ja palauttaa tietolomake liiteasiakirjoineen.

Hankintayksiköllä on oikeus mutta ei velvollisuutta pyytää ehdokasta täydentämään asiakirjoja, jos niitä ei ole laadittu pyydettyllä tavalla tai niissä ei ole pyydettyjä selvityksiä.

Hankintayksiköllä on oikeus hylätä sellaiset osallistumishakemukset, jotka ovat siinä määrin poikkeavia tai puutteellisia, ettei niiden voida katsoa vastaavan hankintailmoitusta.

8. Hankinnan sopimusehdoista

Hankintayksikkö liittää sopimusluonnoksen tarjouspyyntöön.

Hankinnasta voidaan tehdä sopimus *yhden tai useamman* toimittajan kanssa.

Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita, joiden toiminnasta se vastaa kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat



kaikki samat ehdot ja edellytykset kuin toimittajaakin. Toimittaja on velvollinen hyväksyttämään alihankkijat ostajalla kolme (3) kuukautta ennen mahdollista option lunastusta *yhden (1) vuoden* määräajaksi kerrallaan. Myös tämän sopimuksen ensimmäisen kauden alkamisen edellytys on, että myyjän käyttämät alihankkijat on hyväksytty ja täyttävät soveltuvuusvaatimukset. Toimittaja antaa ostajalle alihankkijoista kaikki samat asiakirjat kuin se on antanut itsestään hankintamenettelyn eri vaiheissa. Alihankkijan hyväksyminen ei vähennä toimittajan vastuuta.

Hankintasopimukseen liittyvissä työsuhteissa noudatetaan vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava samanlaatuisessa työssä.

9. Osallistujavalinnan muut ehdot

Osallistumishakemukset sekä kaikki siihen liittyvät asiakirjat toimitetaan suomenkielisinä.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä yhtään osallistumishakemusta perustellusta syystä.

Ehdokkaalla ei ole oikeutta saada korvausta osallistumishakemuksen tekemisestä.

10. Lisätietoja

Lisätietoja hankinnasta ja hankintamenettelystä antaa *hankkijan nimi ja yhteystieto*

Mikäli hankintailmoituksessa tai muissa asiakirjoissa havaitaan puutteita hankintamenettelyn aikana, niistä tiedotetaan Espoon seurakuntayhtymän verkkosivuilla osoitteessa <http://www.espoonseurakunnat.fi/fi/5308>. Ehdokkaita pyydetään tarkkailemaan tarjouskilpailut-sivustoa.



ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄ
ESBO KYRKLIGA SAMFÄLLIGHET

Kirkkokatu 1, PL 200, 02771 ESPOO
Puh. (09) 80 501
Fax (09) 8050 2285 (8050 2325)

Kyrkogatan 1, PB 200, 02771 ESBO
Tel. (09) 80 501
Fax (09) 8050 2285 (8050 2325)

Espoon seurakuntayhtymän virasto
Kiinteistöhoitopalvelut

Hankkijan nimi ja
titteli

LIITTEET

- LIITE *x* Tietolomake
- Ehdokas täyttää ja toimittaa tietolomakkeen osallistumishakemuksen liitteenä
- LIITE *x* Kohdelistaus
- Tiedoksi ehdokkaalle tarjouskilpailua varten

ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄN *xx* PALVELUHANKINTA - TIETOLOMAKE

Ehdokkaan soveltuvuuden ja vertailtavien lisäperusteiden selvittämislomake

Tämä lomake on palautettava täytettynä osallistumishakemuksen liitteenä

Ehdokas (Yrityksen nimi sekä osallistumishakemuksen tehneen henkilön nimi)
Palvelun suorittamisesta vastaavien nimet ja ammatilliset pätevyudet
Ehdokkaan yhteystiedot <input type="checkbox"/> Osoite <input type="checkbox"/> Puhelin <input type="checkbox"/> Sähköposti
<i>Osallistumishakemuksen toivotaan olevan voimassa sitovana kaksi (2) kuukautta hakemuksen viimeisestä jättöpäivästä lukien.</i>
Päivämäärä
Ehdokkaan allekirjoitus
Nimenselvennös ja organisaatioasema

EHDOKKAN SOVELTUVUUS	
<input type="checkbox"/> Ehdokkaan <u>tulee</u> täyttää <u>kaikki</u> esitetyt soveltuvuusvaatimukset sekä liittää pyydetyt asiakirjat osallistumishakemukseen, muutoin hankintayksikkö <u>sulkee</u> ehdokkaan pois tarjouskilpailusta	
Vaatusimus	Annettava/toimitettava tieto
1. Ehdokkaan rikosrekisterissä ei ole merkintöjä hankintalain 348/2007 53 §:n mukaisista rikoksista	Ehto on täytettävä mutta rekisteriote pyydetään vain tarjouskilpailun voittajalta.
2. Ehdokas on rekisteröitynyt työnantaja-, ennakkoperintä-, kauppa- ja arvonalisäverovelvollisten rekisteriin	<input type="checkbox"/> TIETOPYYNTÖ: Hakemuksessa ilmoitetaan Y-tunnus. Ostaja tarkistaa tiedot YTJ-tietokannasta.
3. Verot ja sosiaaliturvamaksut on maksettu tai verovelan maksusuunnitelma on tehty	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteenä veroviranomaisen antama, enintään kolme (3) kuukautta vanha todistus verojen maksamisesta tai verovelan maksusuunnitelmasta
4. Ehdokas on ottanut eläkevakuutuksen tai eräntyneiden eläkevakuutusten maksusopimus on tehty	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteenä enintään kolme (3) kuukautta vanha todistus eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai maksusuunnitelman tekemisestä
5. Ehdokkaalla on riittävä vastuuvakuutus, joka korvaa ehdokkaan aiheuttamat vahingot sekä ostajalle että kolmannelle osapuolelle	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteenä ehdokas toimittaa selvityksen vastuuvakuutuksesta
6. Selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista. Hankintasopimukseen liittyvissä työsuhteissa noudatetaan vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava samanlaatuisessa työssä.	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteenä selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
7. Yrityksen luottotiedot ovat häiriöttömät	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteenä pankin tai luottolaitoksen lausunto ehdokkaan luottokelpoisuudesta
8. Ehdokkaan taloudelliset edellytykset ovat hankinnan kokoon ja laatuun verrattuna riittävät	<input type="checkbox"/> LIITE: Hakemuksen liitteellä ehdokas todentaa, että hankinnan kohteena olevan toimialan liikevaihto <i>kilpailua edeltävänä vuonna</i> ylittää tarjouksen arvon.

VERTAILTAVAT LISÄPERUSTEET

- Ehdokas liittää pyydetyt asiakirjat osallistumishakemukseen
- Mikäli ehdokas ei ole liittänyt pyydettyjä asiakirjoja tai selvityksiä osallistumishakemukseen, hankintayksiköllä on oikeus hylätä osallistumishakemus
- Kustakin kohdasta 1 – 5 annetaan 0 – 5 pistettä. Pisteitä voi saada enintään 15.

Vaatus	Annettava/toimitettava tieto
1. Referenssit pääkaupunkiseudulla toteutetuista tärkeimmistä ylläpito- ja perussiivouspalveluista <i>kahdelta kilpailua edeltävältä vuodelta</i>	□ LIITE: Hakemuksen liitteenä toimitetaan ostajan antama todistus asianmukaisesti varmennettuina ostajan allekirjoituksella. Mukaan liitetään myös 1. ostajan yhteystiedot 2. palvelujen arvot 3. palvelujen ajankohdat.
2. Lyhyt (1 – 2 kpl A 4) selvitys ehdokkaan käyttämistä <i>ylläpitosiivousmenetelmistä, -välineistä ja -koneista</i> .	□ LIITE: Hakemuksen liitteenä toimitetaan pyydetty selvitys
3. Ehdokkaan palvelutuotannosta vastaavien koulutus ja ammatillinen pätevyys. Mahdollisia tutkintonimikkeitä ovat <i>laitoshuoltaja, siivoustyönohjaaja ja –teknikko sekä restonomi AMK tai YAMK, jossa opintoja puhdistuksen teknologiasta</i> .	□ Ehdokas vakuuttaa, että tähän hankintaan nimettävän vastuuhenkilöstön ammatillinen pätevyys täyttää asetetut ehdot. Ostaja tarkistaa henkilöiden tutkintotodistukset kilpailun voittajalta.



LIITE 4

TARJOUSPYYNTÖ

PÄIVÄYS

HANKINNAN NIMI

Pyydämme *xx* palvelutarjoustanne Espoon seurakuntayhtymän toimipisteisiin tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

1. Hankinnan kohteet ja laajuus

Hankinta käsittää *Espoonlahden ja Leppävaaran seurakuntien perussiivouksen sekä Olarin, Tapiolan, Espoon tuomiokirkkoseurakunnan, Esbo svenska församlingin ja seurakuntayhtymän viraston ylläpito- ja perussiivouksen.*

Hankinnan kohteet käyvät ilmi kohteiden hintataulukosta LIITTEESTÄ *x*.

2. Hankintamenettely

Hankintamenettelynä käytetään ***rajoitettua menettelyä***.
Tämä on hankintamenettelyn tarjouskilpailuvaihe.

3. Tarjouksen jättäminen

Tarjous liitteineen toimitetaan suomenkielisenä **suljetussa kirjekuoressa viimeistään *xx.xx.xxxx* klo *xx.xx***.
Kuoreen tunnus "**TARJOUS: *xx* palveluhankinta**". *Tarjous liitteineen toimitetaan paperilla ja kohteiden hintataulukko LIITE 2 Excel-tiedostona CD-levyllä samassa kirjekuoressa.*

Tarjouksen jättöosoite:
Espoon seurakuntayhtymän virasto
Kirjaamo
Hankkijan nimi
PL 200
02771 ESPOO



Määräajan jälkeen saapuneita tarjouksia ei käsitellä,
vaan ne palautetaan lähettäjille avaamattomina.
Tarjousten avaustilaisuus ei ole julkinen.

Tarjouksen toivotaan olevan sitovana voimassa *4 kuukautta*
tarjouskilpailun tarjousten viimeisestä jättöpäivästä lukien.

4. Tarjoustietojen ja hankinta-asiakirjojen julkisuus

Lainsäädännön mukaisesti hankinta-asiakirjat tulevat kaikille
julkisiksi niiltä osin, kuin ne eivät ole salassa pidettäviä silloin,
kun hankintasopimus on tehty.

Mikäli liike- tai ammattisalaisuuksien sisällyttäminen
tarjoukseen on välttämätöntä, pyydetään liike- ja
ammattisalaisuuksiksi määritellyt tiedot ilmoittamaan erillisellä
liitteellä, joka merkitään selkeästi. Liitteessä pyydetään myös
ilmoittamaan lyhyt perustelu siitä, mihin perustuen kyse on
liike- tai ammattisalaisuudesta. Hintaa ei pidetä liike- tai
ammattisalaisuutena (JulKL 11 §).

5. Tarjouksen tekeminen ja tarjousten käsittely

*Tarjoaja hinnoittelee (ALV 0 %) kohteet hintataulukkaan ja
ottaa huomioon kaikki tarjouspyynnössä ja sen liitteissä
esitetyt vaatimukset hinnoittelussaan. Tarjoaja sisällyttää
suunniteltuun palvelutuotantoon mm. konemenetelmin
tehtävät työt sekä siivouspyyhkeiden huollon.*

*Ennen tarjouksen tekemistä tarjoajan suositellaan
tutustuvan sen tai niiden alueiden kohteisiin, joita aikoo
tarjota. Yhteyshenkilöt käyvät ilmi kohteiden hintataulukosta
LIITTEESTÄ x.*

***Tarjoajan tulee tehdä tarjous valitsemansa alueen tai
alueiden kaikista kohteista.***

Tarjoukset käsitellään kahdessa vaiheessa:

1. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden arviointi
2. Tarjousten kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu

6. Hankinnan vaatimusmäärittely

Palvelun sisällön määrittely käy ilmi palvelukuvauksesta
LIITTEESTÄ x.



7. Hankinnan valintaperuste

Tarjouksen valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

8. Hankinnan vertailuperusteet

Hankinnan vertailuperusteet käyvät ilmi tarjouslomakkeesta LIITTEESTÄ x.

Tarjoukset vertaillaan alueittain kolmen vuoden yhteenlasketun hinnan perusteella. Palvelu optiovuodeksi kerrallaan voidaan hankkia alueen voittaneelta tarjoajalta.

Tarjoaja ei saa antaa hintoja ehdollisina siten, että ne olisivat alempia, mikäli ostaja päättäisi lunastaa vuoden 2008 palvelun lisäksi yhden tai kaksi optiovuotta.

9. Hankinnan sopimusehdot ja sopimuksen tekeminen

Sopimusehdot ilmenevät sopimusluonnoksesta LIITTEESTÄ x

Tarjoajan antamat, sopimusluonnoksesta poikkeavat ehdot voivat johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

Hankintasopimus voidaan tehdä useamman toimittajan kanssa siten, että yhden alueen siivouspalvelut hankitaan samalta toimittajalta. Sopimus tehdään yhdeksi vuodeksi. Sopimus sisältää optiot kahdesta seuraavasta vuodesta, jotka tarjoaja hinnoittelee kiintein hinnoin.

Sopimus osapuolten välillä syntyy vasta, kun se on allekirjoitettu. Sopimus voidaan tehdä vasta sen jälkeen, kun hankintapäätöksen tiedoksisaannista on kulunut 21 päivää. Tarjoajan katsotaan saaneen päätöksen tiedoksi seitsemän (7) päivän kuluttua sen lähettämisestä.

10. Muut ehdot

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä yhtään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.



Tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tarjouksen tekemisestä.

Hankintayksiköllä on oikeus mutta ei velvollisuutta pyytää tarjoajaa täydentämään tarjousasiakirjoja, jos niitä ei ole laadittu pyydetyllä tavalla tai niissä ei ole pyydettyjä selvityksiä. Hankintayksiköllä on oikeus hylätä sellaiset tarjoukset, jotka ovat siinä määrin poikkeavia tai puutteellisia, ettei niiden voida katsoa vastaavan tarjouspyyntöä.

11. Lisätiedot ja kysymykset

Kysymyksiä hankinnasta voi esittää *hankkijalle yhteystieto*

Mikäli tarjouspyynnössä tai muissa asiakirjoissa havaitaan puutteita tai epäselvyyksiä tarjouskilpailun aikana, niistä tiedotetaan sähköpostitse kaikille tarjoajille samanaikaisesti.

Espoon seurakuntayhtymän virasto
Kiinteistöpalvelut

Allekirjoitus
Titteli

LIITTEET

LIITE x	<i>Tarjouslomake (palautetaan täytettynä)</i>
LIITE x	<i>Kohteiden hintataulukko (kohteet hinnoitellaan taulukkoon, joka palautetaan)</i>
LIITE x	<i>Sopimusluonnos</i>
LIITE x	<i>Kustannusvastuutaulukko</i>
LIITE x	<i>Tarjosten vertailutaulukko</i>
LIITE x	<i>Palvelukuvaus</i>

ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄN *xx* PALVELUHANKINTA - TARJOUSLOMAKE

Tarjoaja (Yrityksen ja tarjouksen tehneen henkilön nimet)
Tarjoajan yhteystiedot <input type="checkbox"/> Osoite <input type="checkbox"/> Puhelin <input type="checkbox"/> Sähköposti
<i>Tarjouksen toivotaan olevan voimassa sitovana neljä (4) kuukautta tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä lukien.</i>
Päivämäärä
Tarjoajan allekirjoitus
Nimenselvennös ja organisaatioasema

HANKINNAN VAATIMUSMÄÄRITTELY		
<input type="checkbox"/> Tarjoajan tulee täyttää seuraavat vaatimukset <input type="checkbox"/> Tarjoaja antaa tiedot tälle lomakkeelle ja tarvittaessa liitteinä		
Vaatus		Annettava tieto
<input type="checkbox"/> <i>Työn sisältö: Työntekijän sallitaan työskennellä omatahtisesti, työ on muovattu mielekkäiksi kokonaisuuksiksi, työmenetelmät saa valita itse, työntekijä saa suunnitella ja valvoa itse työtään, tt työskentelee itseohjautuvassa työryhmässä</i>		<input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja antaa lyhyen selostuksen (1- 2 kpl A4) työn organisoinnista yrityksessä</i>
<input type="checkbox"/> <i>EU:n tai Pohjoismaisen ympäristömerkin kriteerit täyttävien pesu- ja puhdistusaineiden käyttö</i>		<input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja sitoutuu käyttämään...</i>
<input type="checkbox"/> <i>EU:n tai Pohjoismaisen ympäristömerkin kriteerit täyttävien siivoustekstiilien käyttö</i>		<input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja sitoutuu käyttämään...</i>
<input type="checkbox"/> <i>Palvelukuvaus</i>		<input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja sitoutuu tuottamaan palvelukuvauksen mukaista palvelua ja laatua</i>

TARJOUSTEN VERTAILUPERUSTEET		
<input type="checkbox"/> Seuraavia perusteita sovelletaan tarjousten vertailuun <input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja antaa tiedot tälle lomakkeelle ja hinnat hintataulukkoon</i> <input type="checkbox"/> <i>Kustakin kohdasta saa 0 – 5 pistettä</i> <input type="checkbox"/> Vertailuperusteet ovat ehdottomia vaatimuksia, minkä vuoksi tarjous hylätään, jos tietoja ei ole annettu		
Vertailuperusteet	Painotus	Annettava tieto
<input type="checkbox"/> <i>Pesu- ja puhdistusaineiden kulutus kilpailua edeltävän vuoden aikana</i> <input type="checkbox"/> <i>VERTAILU: (Pienin kulutus/tarjoajan kulutus) x 5</i>	30 %	<input type="checkbox"/> <i>mg/siivottu m²</i> <input type="checkbox"/> <i>Pesu- ja puhdistusaineiden kulutus/tarjoajan edellisen vuoden aikana siivoamien neliömetrien määrä</i>
<input type="checkbox"/> <i>Tarjottavien kohteiden siivous- ja ohjaustuntien määrä t/vko (työtunnit + työnjohdon ja päälliköiden kohteiden hyväksi tekemät tunnit)</i> <input type="checkbox"/> <i>VERTAILU: Tarjoajan tuntimäärä/suurin tarjottu tuntimäärä) x 5</i>	35 %	<input type="checkbox"/> <i>t/viikko</i> <input type="checkbox"/> <i>Tarjoaja sitoutuu tuottamaan palvelua ilmoittamansa tuntimäärän</i>
<input type="checkbox"/> <i>Hinta (ALV 0 %)</i> <input type="checkbox"/> <i>VERTAILU: (Halvin hinta/tarjoajan hinta) x 5</i>	35 %	

TOIMITILAN PALVELUKUVAUS LIITE 6

TILA	LAATUKUVAUS/-LUOKITUS	TYÖN KOHDE	TYÖMENETELMÄ	TAAJUUS
Toimistohuone	Siisti = Siivouksen jälkeen tilassa ei ole silmiinpistävää likaa. Toiminnan aikana voi esiintyä irtolikaa ja kiinnittynyttä likaa.	Tasopinnat Pystypinnat Istuimet Roska-astiat Lattiat	Pyyhintä Pyyhintä Puhdistus Tyhjennys ja tarv. puhdistus Pyyhintä	2 x viikko
WC	Puhdas = Siivouksen jälkeen tilassa ei esiinny lainkaan havaittavaa likaa. Käytön aikana pinnoille kerääntyy jonkin verran irtolikaa ja tahroja.	Tasopinnat Pystypinnat Istuimet Roska-astiat Lattiat	Pesu/pyyhintä Pyyhintä Pesu/pyyhintä Tyhjennys ja tarv. puhdistus Pyyhintä	5 x viikko
Käytävä	Hoidettu = Siivouksen jälkeen tilassa ei esiinny häiritsevää likaa. Toiminnan aikana esiintyy irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa.	Tasopinnat Pystypinnat Roska-astiat Istuimet Lattiat	Pyyhintä Pyyhintä Tyhjennys ja tarv. puhdistus Puhdistus Pyyhintä	2 x viikko
Varasto	Siedettävä = Siivouksen jälkeen tilassa ei esiinny häiritsevää likaa. Toiminnan aikana esiintyy irtolikaa, kiinnittynyttä likaa sekä pinttynyttä likaa.	Tasopinnat Pystypinnat Roska-astiat Istuimet Lattiat	Pyyhintä Pyyhintä Tyhjennys ja tarv. puhdistus Puhdistus Pyyhintä	1 x kuukausi

LIITE 7

ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄN xx PALVELUSOPIMUSLUONNOS

1 SOPIJAOSAPUOLET

Ostaja

Espoon seurakuntayhtymä, Kirkkokatu 1, 02770 ESPOO.

Vaihde (09) 80501. Faksi (09) 8050 2285.

Y-tunnus 0200562-2

Myyjä

2 SOPIMUKSEN TAVOITTEET JA KOHDE

Sopimuksen tavoitteena on hankkia Espoon seurakuntayhtymän toimipisteisiin ylläpito- ja perussiivouspalvelua tämän sopimuksen sekä sen liitteiden mukaisesti toimitettuna.

Termi myyjä sisältää myös myyjän käyttämät alihankkijat.

3 SOPIMUKSEN SYNTY JA SOPIMUSKAUSI

3.1 Sopimus ostajan ja myyjän välillä katsotaan syntyneeksi, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet kirjallisen sopimuksen.

3.2 Sopimuskausi alkaa sopimuksen allekirjoituspäivämäärästä ja jatkuu määräaikaisena *yhden vuoden*. Sopimus päättyy ilman irtisanomista määräajan päätyttyä.

3.3 *Ostaja varaa mahdollisuuden käyttää yhden (1) vuoden mittaisia optioita. Optioita voidaan lunastaa enintään kaksi. Optiot lunastetaan erikseen erillisellä kirjallisella ilmoituksella viimeistään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen määräajan päättymistä. Sopimusehdot ja hinta ovat tämän sopimuksen mukaiset.*

3.4 Sopimuksen jatkuminen kunkin kalenterivuoden alusta, edellyttää, että kirkkovaltuusto myöntää ostajalle tarkoitusta varten määrärahat vuosittaisessa talousarviossa, muutoin ostajalla on oikeus irtisanoa sopimus joko kokonaan tai osittain viimeistään kunkin vuoden joulukuun viimeisenä päivänä. Irtisanomispäivää seuraavasta päivästä alkaa kahden (2) kuukauden irtisanomisaika.

4 HINNAT JA HINNANTARKISTUSMENETTELY

4.1 *Tarjotut vuosihinnat ovat voimassa sopimuksen voimaantulusta alkaen sopimuskauden ja optiokausien päättymiseen saakka.*

4.2 Hinnat sisältävät kaikki tarjousajan päättyessä voimassa olevat myyjän suoritettaviksi tulevat kustannukset mm. välillisine veroineen ja maksuineen.

4.3 HINNANTARKISTUS

4.3.1 Valtiovallan lainsäädännöllisistä toimenpiteistä aiheutuvat kustannusmuutokset lisätään toimitushintoihin tai vähennetään niistä

4.3.2 Mikäli yleisessä hintatasossa tapahtuu muutoksia, myyjällä ja ostajalla on oikeus ehdottaa hinnanmuutosta. Hinnanmuutosperusteet on esitettävä kirjallisesti ja yksilöitävä. Mikäli ehdotusta ei voida hyväksyä sellaisenaan, siitä neuvotellaan. Ostaja pidättää oikeuden päättää, jatkuuko sopimus siltä osin, jota hinnanmuutosehdotus koskee. Hinnanmuutos tulee voimaan aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua siitä päivästä, kun hinnanmuutosilmoitus on hyväksytty.

5 LASKUTUS

5.1 Lasku perustuu sopimukseen. Maksu suoritetaan ainoastaan laskua vastaan. Laskussa on mainittava arvonlisäverollinen hinta ja laskun tulee täyttää arvonlisäverolain 209 b §:n määräykset.

5.2 *Perussiivouspalvelulaskun maksuajan laskeminen alkaa siitä, kun palvelu on sopimusehtojen mukaisesti toimitettu, hyväksytysti vastaanotettu ja lasku on saapunut ostajalle.*

5.3 *Ylläpitosiivouspalvelulaskun maksuajan laskeminen alkaa kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, mikäli palvelu on sopimusehtojen mukaisesti toimitettu, hyväksytysti vastaanotettu ja lasku saapunut ostajalle.*

5.4 Maksuajan pituus on 14 vuorokautta netto. Viivästyskoron osalta noudatetaan korkolakia.

5.5 Myyjän tulee olla rekisteröitynyt arvonlisäverovelvolliseksi ja ennakkoperintärekisteriin. Jos em. rekisteröinti vanhenee sopimuksen voimassaoloaikana, myyjän on esitettävä uusi rekisteröinti ennen seuraavan laskun maksamista. Jos myyjä ei saa uusittua rekisteröintiä, ostajalla on velvollisuus pidättää ennakko veroviranomaisen vahvistaman ennakonpidätysprosentin mukaisesti.

5.6 Laskut toimitetaan ensisijaisesti sähköisesti ja toissijaisesti paperilla. Yhden alueen kaikki kohteet laskutetaan yhdellä koontilaskulla. Sähköisten laskujen välitysoperaattori on Itella Information Logistics Oy, verkkolaskuosoite BELRFI0000797P ja OVT-tunnus 003702005622. Paperilaskut toimitetaan osoitteeseen Espoon seurakuntayhtymä, talouspalvelut, PL 200, 02771 ESPOO. Laskuun on aina merkittävä toimipisteen yhteystiedot.

6 YMPÄRISTÖ

6.1 Tarjoajan tässä hankinnassa käyttämät kemikaalit eivät saa sisältää optisia kirkasteita, EDTA-, LAS- ja APEO-komponentteja.

6.2 Klooria sisältävien kemikaalien määrä ei saa ylittää 1 %:a tarjoajan tässä hankinnassa käyttämien kemikaalien kokonaismäärästä.

6.3 Tarjoajan tässä hankinnassa käyttämät ainepakkaukset ml. etiketit eivät saa sisältää PVC:tä tai muita kloorattuja aineita.

7 MYYJÄN JA ALIHANKKIJAN HENKILÖKUNTA

7.1 Myyjän henkilöstön työtä johtaa ja valvoo myyjän työnjohto, joka tulee hyväksyttävä ostajalla. Työnjohtoa ei saa vaihtaa sopimatta siitä etukäteen ostajan edustajan kanssa.

7.2 Palvelutuotannosta vastaavat henkilöt ymmärtävät ja puhuvat suomea siten, että he mm. pystyvät omaksumaan ja toimimaan suomenkielisten palvelukuvaus- ja sopimusasiakirjojen sekä turvallisuusmääräysten ja –ohjeiden mukaisesti sekä kommunikoimaan ostajan edustajan kanssa vaikeuksista.

7.3 Palvelutyöntekijät ymmärtävät suomea siten, että he pystyvät omaksumaan suomenkieliset palvelukuvaukset, suulliset ja kirjalliset turvallisuusmääräykset ja –ohjeet sekä toimimaan niiden mukaisesti.

7.4 Myyjän henkilökunta käyttää tunnistettavaa työasua tai vähintään kuvallista henkilökorttia.

7.5 Ostaja antaa myyjän siivoushenkilökunnalle veloituksetta mahdollisuuden käyttää sosiaalituloja.

7.6 Myyjä panostaa sekä työnjohdon että siivoustyöntekijöiden siivousalan ammatillisen koulutuksen suorittaneiden rekrytointiin, koulutetun ja siivousalan kokemusta hankkineen henkilöstön pitoon sekä ammattitaidon päivittämiseen tämän hankinnan työkohteissa.

8 PALVELUTUOTANTO

8.1 Kohteiden ylläpito- ja perussiivous tehdään arkisin maanantaista perjantaihin klo 7 – 16 välisenä aikana. Ajoituksesta sovitaan tarkemmin kohteen yhteyshenkilön kanssa.

8.2 Palvelutuotantoa voidaan sopeuttaa joustavasti tilan käytön ja kuormituksen mukaisesti, esimerkiksi hautausmaiden huoltorakennusten talvi-kesäsiivoustaajuudet.

8.3 Lastenkerhojen perussiivous ajoitetaan pääosin heinäkuuksi, kiinteistöjen ikkunoidenpesu touko – elokuulle ja hautausmaiden huoltorakennusten

perussiivous tehdään syyskuun ja joulukuun alun välisenä aikana. Tarkemmat ajankohdat sovitaan kohteen yhteyshenkilön kanssa.

8.4 Myyjä on velvollinen käyttämään palvelutuotannossaan ergonomisia, ajanmukaisia, ammattimaisia, ympäristömyötäisiä siivousmenetelmiä, -välineitä ja –koneita, joilla voidaan saavuttaa hygieeninen ja palvelukuvausten mukainen työn lopputulos.

8.5 Ostaja antaa myyjän käyttöön siivoustilojen ja pyykinpesukoneiden käyttömahdollisuuden. Myyjä sopii pyykinpesukoneen käyttämisen aikataulusta kohteen yhteyshenkilön kanssa.

8.6 Myyjän tulee huolehtia pesukoneiden sekä tilojen asianmukaisesta käytöstä ja hoitotoimenpiteistä. Mahdollisista laiminlyönneistä aiheutuvista kustannuksista vastaa myyjä.

8.7 Myyjä panostaa erityisesti sovitun laadun ylläpitotoimenpiteisiin siten, että laatupoikkeamia ei pääse syntymään mutta myös korjaustoimenpiteisiin ja virheistä oppimiseen.

8.8 Ostaja hankkii tarvittaessa kunkin alueen ylläpitosiivousta tuntityönä alueen voittaneelta myyjältä. Ostaja voi kuitenkin hankkia ylläpitosiivousta tuntityönä alueesta riippumatta miltä tahansa tämän hankinnan sopimuskumppanilta.

9 VASTUUT

9.1 Kustannusvastuut on esitetty kustannusvastuutaulukossa LIITTEESSÄ x.

9.2 Ostaja luovuttaa myyjän käyttöön tarvittavan määrän työkohteiden avaimia. Myyjä vastaa avainten huolellisesta käytöstä ja säilyttämisestä. Avaimiin ei missään olosuhteessa saa merkitä kohteen nimeä tai osoitetta. Ostaja luovuttaa avaimet kuittausta vastaan vain myyjän tai alihankkijan vastuuhenkilölle. Alihankkijan vastuuhenkilö kuittaa itse tarvitsemansa avaimet. Myyjä ilmoittaa heti avaimen katoamisesta ostajalle (PÄIVYSTÄJÄ), joka ryhtyy viipymättä vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin. Sopimuksen päättyessä myyjä palauttaa avaimet ja ostaja kuittaa ne vastaanotetuiksi.

10 TILAAJAVASTUU

10.1 Hankintasopimukseen liittyvissä työsuhteissa noudatetaan vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaan on noudatettava samanlaatuisessa työssä.

10.2 Myyjän rekisteröityminen työnantaja-, ennakkoperintä-, kauppa- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin on ehtona option lunastamiseksi. Ostaja tarkistaa mainitut tiedot YTJ-tietokannasta tai pyytää niistä todistukset.

10.3 Option lunastamisen ehtona ovat lisäksi, että myyjä on maksanut verot, ottanut eläkevakuutuksen sekä suorittanut eläkevakuutusmaksut. Myyjä voi esittää myös verovelan tai eläkevakuutusmaksujen maksusuunnitelman.

10.4 Optiota lunastettaessa myyjän tulee esittää myös todistus riittävästä vastuuvakuutuksesta, joka korvaa myyjän aiheuttamat vahingot ostajalle ja kolmannelle osapuolelle.

10.5 Esitetyt tiedot, selvitykset ja todistukset eivät saa ole kolmea (3) kuukautta vanhempia.

10.6 Myös myyjän alihankkijat noudattavat yllämainittuja ehtoja. Myyjä on velvollinen toimittamaan alihankkijoista samat tiedot ostajalle kuin itsestäänkin.

11 LAADUNHALLINTA

11.1 YLLÄPITOSIIVOUSPALVELUN LAATU

Ylläpitosiivouspalvelun laatukuvaukset on esitetty kunkin kohteen palvelukuvauksessa.

11.2 PERUSSIIVOUSPALVELUN LAATU

Perussiivouksen laatu on esitetty ylläpitosiivouskohteiden palvelukuvauksissa sekä yleisessä perussiivouksen palvelukuvauksessa, jota noudatetaan kohteissa, joihin ostetaan vain perussiivous.

11.3 YLLÄPITOSIIVOUSPALVELUN LAADUNSEURANNAN DOKUMENTOINTI SEKÄ MYYJÄN JA OSTAJAN VÄLISET TAPAAMISET

11.3.1 Ostaja dokumentoi toteutuneen laadun palvelukuvausten laatukriteerien mukaisesti ja toimittaa asiakirjat toimenpiteitä varten myyjälle kuukausittain tai tarpeen mukaisesti.

11.3.1.1 Ostaja ilmoittaa heti myyjälle havaitsemistaan poikkeamista verrattuna sopimukseen. Myyjä on heti, kuitenkin viimeistään seuraavalla siivouskerralla, velvollinen ryhtymään tarpeenmukaisiin toimenpiteisiin laatupoikkeamien poistamiseksi.

11.3.2 Ostaja järjestää sopimuskauden ensimmäisen kolmen (3) kuukauden aikana 1 – 4 viikon välein tai tarvittaessa laadunarviointipalaverin, jossa myyjän ja ostajan yhteyshenkilöt käyvät läpi toteutuneen laadun. Myöhemmin ostaja järjestää laatupalaverin 2 – 12 kertaa vuodessa tai tarvittaessa.

11.3.3 Myyjä ja ostaja järjestävät myös muita tarvittavia tapaamisia. Osapuolet ovat velvollisia osallistumaan kaikkiin tapaamisiin ilman eri veloitusta.

11.3.4 Ostaja tekee sopimuskauden aikana kerran vuodessa kyselyn siivouspalvelun loppukäyttäjille palvelun laadun selvittämiseksi.

12 HYVITYKSET

12.1 YLLÄPITOSIIVOUS: Työn laiminlyönti tai puutteellinen suoritus sovittuna ajankohtana johtaa aina kyseisen palvelukerran hyvitykseen seuraavassa laskussa.

12.2 PERUSSIIVOUS: Työn laiminlyönti tai puutteellinen suoritus johtaa aina kohtuulliseen hyvitykseen virheeseen sekä kohteen hintaan nähden.

12.3 SOPIMUSEHTOJEN RIKKOMINEN johtaa kohtuulliseen hyvitykseen rikkomukseen, palvelukerran tai kohteen hintaan nähden.

12.4 Sopimuksen voimaanastumisesta alkaa *yhden (1) kuukauden* siirtymäaika, jolloin kohtaa 12.1 ei sovelleta. Siirtymäaikana myyjä sopeuttaa toiminnan sovitun laadun mukaiseksi ja toteutunut laatu dokumentoidaan.

13 SOPIMUKSEN PURKAMISPERUSTEET

Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen, mikäli

a) sopimuksen täyttäminen todetun ylivoimaisen esteen (sopimuksen kohta 16) jatkumisen johdosta viivästyy yli 14 vuorokautta.

b) myyjän tai ostajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa, esimerkiksi saneerausmenettelyssä, selvitystilassa tai konkurssissa, ettei voida odottaa myyjän tai ostajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

14 VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS

Myyjä on velvollinen ylläpitämään hankinnan suuruuteen tai toteuttamiseen nähden riittävän suuruista vastuuvakuutusta, joka korvaa myyjän henkilökunnan ostajan omaisuudelle tai henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamat välittömät vahingot.

15 ASIAKIRJAT, OIKEUDET JA LUOTTAMUKSELLISUUS

15.1 Myyjä ei saa antaa hankintaa koskevaa luottamuksellista tietoa kolmannelle osapuolelle ilman ostajan lupaa, ellei tietojen antaminen ole tarpeen sopimusten mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi.

15.2 Myyjä ei saa käyttää sopimusta, ostajan nimeä eikä muita tietoja ilman ostajan lupaa.

15.3 Kumpikin osapuoli vastaa toimittamiensa asiakirjojen ja suunnitelmien sekä näiden perusteena olevien tietojen oikeellisuudesta.

16 YLIVOIMAINEN ESTE

16.1 Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja, joka on sopijapuolista riippumaton eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta

ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, työselkkäus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

16.2 Alihankkijan viivästys katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 16.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

16.3. Jos sopimusvelvoitteen toteuttaminen viivästyy jostakin kohdissa 16.1 ja 16.4 mainitusta syystä tai toisen sopijapuolen teon tai laiminlyönnin johdosta, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

16.5 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava kohdassa 16.3 tarkoitetusta sopimusvelvoitteensa täyttämisen viivästymisestä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle. Sopijapuolten on myös viipymättä kirjallisesti ilmoitettava toiselle esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

17 ALIHANKINNAT JA SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

17.1 Myyjällä on oikeus käyttää alihankkijoita, joiden toiminnasta se vastaa kuin omastaan. Alihankkijoita koskevat kaikki samat ehdot ja edellytykset kuin myyjäkin. Myyjä on velvollinen hyväksyttämään alihankkijat ostajalla kolme (3) kuukautta ennen mahdollista option lunastusta yhden (1) vuoden määräajaksi kerrallaan. Myös tämän sopimuksen ensimmäisen kauden alkamisen edellytys on, että myyjän käyttämät alihankkijat on hyväksytty ja täyttävät soveltuvuusvaatimukset. Alihankkijan hyväksyminen ei vähennä myyjän vastuuta.

17.2 Kumpikaan osapuoli ei saa osaksikaan siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle.

17.3 Jos myyjän henkilössä tapahtuu olennainen muutos, siitä on viipymättä ilmoitettava ostajalle sekä samalla vakuuttavasti osoitettava sopimuksen täyttämisen edellytysten jatkuva voimassaolo.

18 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

18.1 Sopimusosapuolet voivat muuttaa tätä sopimusta vain kirjallisesti. Muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset astuvat voimaan, kun ostajan ja myyjän toimivaltaiset edustajat ovat ne hyväksyneet ja allekirjoittaneet muutosasiakirjat.

18.2 Kohteiden tai niiden toiminnan muuttuessa palvelukuvauksiin tehdään tarpeelliset muutokset sekä hintaa tarkistetaan vastaavasti. Sopimuskauden aikana kohteen siivouspalvelu voidaan keskeyttää, mikäli kohde poistetaan

käytöstä tai peruskorjataan. Uuden kohteen ottamisesta siivouspalvelun piiriin sovitaan erikseen. Sekä ostajan että myyjän on hyväksyttävä muutokset kirjallisesti ennen niiden voimaantuloa.

18.3 Sopimuskauden aikana syntyvät, toiminnan kehittämiseen tähtäävät ideat, joista on etua sekä myyjälle että ostajalle, voidaan muokata osaksi tätä sopimusta.

19 ERIMIELISYYDET

19.1 Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla.

19.2 Sopimuksen tulkinnassa ja riitojen ratkaisemisessa sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa voimassa olevaa oikeutta.

19.3 Sopimuksista johtuvat riitaisuudet, joita ei saada sopijapuolten kesken sovituiksi, jätetään Espoon käräjäoikeuden ratkaistaviksi.

20 YLEISIÄ MÄÄRÄYKSIÄ

Sopimuksen syntymisen jälkeen tämä sopimus siihen kuuluvine liitteineen on ainoa molemmin puolin tunnustettu asiakirja.

21 SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITUS

Tämä sopimus on laadittu kahtena samansisältöisenä kappaleena, yksi molemmille osapuolille.

Aika

Paikka

Ostaja

Myyjä

Kiinteistötoimen johtaja

LIITEET

LIITE 1

Kustannusvastuutaulukko

LIITE 2

Palvelukuvaus