

A woman with dark hair, wearing a dark blue uniform with red trim, is looking upwards. In the foreground, a person's arm and hand are blurred, reaching towards the ceiling. The background is a brightly lit room with white walls and ceiling lights.

Osta oikein ja järkevästi

Opas ammattisiivouspalveluita hankkiville yksityisille
ja julkisille organisaatioille

Katri Jakosuo & Leila Kakko (toim.)

Osta oikein ja järkevästi

Opas ammattisiivouspalveluita hankkiville yksityisille
ja julkisille organisaatioille

Katri Jakosuo & Leila Kakko (toim.)

Työryhmä

Per-Olof Ekström, SSTL Puhtausala
Katri Jakosuo, Palvelualojen ammattiliitto PAM
Tuula Jauhiainen-Ridell, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL
Leila Kakko, Tampereen ammattikorkeakoulu TAMK
Aino-Maija Lahtela
Ulla Moilanen, Palvelualojen ammattiliitto PAM
Marjo Nieminen
Sanna Nurminen, Ammattiliitto Pro
Tarja Pajuniemi, Palvelualojen ammattiliitto PAM
Eija Reunanen, Tampereen ammattikorkeakoulu TAMK
Jarkko Viitanen, Palvelualojen ammattiliitto PAM

Työryhmä kiittää kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat kommentoineet luonnoksia ja antaneet kehittämisideoita käsikirjoituksen eri vaiheissa.

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, julkaisu 1/2021
ISBN 978-952-9721-07-8
ISSN 2242-5462

Sisältö

Saatteeksi.....	6
Sosiaalinen vastuu osaksi siivouspalveluiden hankintoja	6
Kilpailutusprosessi yleensä ja laatu ostajan näkökulmasta	7
Osaamisen merkitys laadun tuottamisessa	8
1 Johdanto	9
2 Julkisiin hankintoihin liittyvä lainsäädäntö	10
3 Siivouspalveluiden laadun osa-alueet.....	14
3.1 Onnistuneen ammattisiivouksen kriteerit	14
3.2 Henkilöstö	15
3.2.1 Työlainsäädäntö, työntekijöiden oikeuksien kunnioittaminen ja TES.....	15
3.2.3 Työturvallisuus	16
3.2.2 Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen	16
3.2.4 Muita henkilöstöön liittyviä tekijöitä	17
3.3 Ympäristövaikutukset	18
4 Vinkkejä onnistuneeseen tarjouskilpailuun	20
4.1 Ennen tarjouskilpailua.....	20
4.1.1 Tee realistinen aikataulu.....	21
4.1.2 Tutustu kohteeseen.....	21
4.1.3 Määrittele selkeästi ja yksiselitteisesti kriteerit, tehtävät ja vastuut.....	23
4.1.4 Pidä kriteerit mahdollisimman yksinkertaisina ja yksiselitteisinä	23
4.2 Saatujen tarjousten vertailu	25
4.2.1 Valitse paras tarjous hinta-laatusuhteen perusteella.....	25
4.2.2 Hylkää poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset ja epäreilusti kilpailevat toimijat. 25	
4.3 Tarjouskilpailun jälkeen.....	26
4.3.1 Seuraa ja valvo sopimuksen toteutumista säännöllisesti	27
4.3.2 Mukauta sopimusta toimintaympäristön muuttuessa	28
 Kirjallisuutta	29
Liite 1. Sanasto	30
Liite 2. EU:n lainsäädäntökehys.....	32
Liite 3. Esimerkkejä kiinteistöpalvelujen yleisistä laatuvaatimuksista	33
Liite 4. Esimerkki tarjousten pisteytyksestä ja vertailusta.....	34
Liite 5. Esimerkki laadunseurantapöytäkirjasta	35

SAATTEEKSI

Katri Jakosuo

Sosiaalinen vastuu osaksi siivouspalveluiden hankintoja

Siivousala on kärsinyt pahasta työvoimapulasta jo vuosia. Työvoimavaltaisena alana toimiala ei kuitenkaan pärjää ilman motivoituneita ja ammattitaitoisia työntekijöitä. Tästä syystä henkilöstön merkitys on puhtausalalle erityisen suuri. Kiristynyt kilpailu sekä liian alhaisiksi kilpailutetut hinnat ovat kuitenkin heikentäneet toimialan mainetta tehden siitä vähemmän kiinnostavan niin asiakkaiden kuin työntekijöiden silmissä. Maineongelmien lisäksi jatkuvat kilpailutukset tuovat mukanaan myös muita haasteita: jos siivouspalveluiden ostamisessa kiinnitetään huomiota vain hintaan, tilanne johtaa pahimmillaan siihen, ettei markkinoilta löydy enää jatkossa korkealaatuisia ja yksilöidymiä palveluja sekä innovatiivisia ratkaisuja tarjoavia toimijoita.

Myöskään digitalisaatio ja automatisaatio eivät tule ratkaisemaan työvoimapulaa. Uudet tekniset ratkaisut toki osaltaan helpottavat siivoustyötä, mutta ne eivät silti korvaa työvoiman tarvetta. Myös robotti tarvitsee työkaverin, joka tietää asiakkaan kanssa sovitun palvelukuvauksen yksityiskohdat – tai löytää sähköpostiviidakosta äskettäin sovitut lisätyöt.

Kysynnän ja tarjonnan väliseen kohtaanto-ongelmaan on kuitenkin ratkaisuja. Puhtausalan mainetta sekä työnantajakuvaa voidaan kirkastaa esimerkiksi kiinnittämällä nykyistä enemmän huomiota sosiaaliseen vastuuseen sekä palveluiden laatuun. Henkilöstön kohdalla laatuun ja vastuuseen liittyvät tekijät muodostuvat esimerkiksi asianmukaisista työolosuhteista, voimassa olevien toimialakohtaisten työehtosopimusten mukaisesta palkasta, työtehtävien edellyttämästä koulutuksesta sekä terveyteen, turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvien normien ja säännösten noudattamisesta. Nämä tekijät tulee ottaa huomioon niin kilpailutuksissa, palveluiden suorissa os-toissa kuin alihankkijoiden toiminnassa.

Sekä asiakkaan että toimittajan kannalta onkin tärkeää, että kilpailutuksissa ja hankinnoissa hylättäisiin poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset, sillä ne lisäävät epärealistista kilpailua, heikentävät työntekijöiden työoloja ja mahdollistavat sosiaalisen polkumyynnin. Lisäksi liian alhaiset hinnat antavat usein viitteitä myös siitä, ettei toimittaja pysty ylläpitämään sovittua laatua koko sopimuskauden ajan.

Aino-Maija Lahtela ja Per-Olof Ekström

Kilpailutusprosessi yleensä ja laatu ostajan näkökulmasta

Siivouspalvelujen kilpailuttamisen tavoitteena on laadukaiden siivouspalvelujen hankinta, jotka osaltaan edistävät kiinteistön arvon säilymistä. On tärkeää, että hankinnassa huomioidaan hinnan lisäksi myös siivoushenkilöstö, siivottavien tilojen ja kiinteistöjen asettamat vaatimukset, ympäristöasiat sekä palvelutoimittajien mahdollisuus kannattavaan liiketoimintaan.

Hankinnoissa on viisasta järjestää tarjouskilpailu hankinnan arvosta riippumatta. Tarjouskilpailulla selvitetään muun muassa palvelua tarjoavien toimittajien kelpoisuus, tilaajavastuu velvoitteiden hoito sekä edellytykset siivota kohde asiakkaan edellyttämällä tavalla.

Kilpailuttaminen on osaamista vaativa prosessi, joka tulee tehdä mahdollisimman yksiselitteiseksi ja kriteereiltään yksinkertaiseksi. Esimerkiksi tarjouspyynnön on oltava niin yksiselitteinen, että kilpailutukseen osallistuvat toimittajat voivat antaa siihen vertailukelpoiset ja yhteismitalliset tarjoukset eikä tulkintamahdollisuuksia synny.

Sanonnassa ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” piileekin totuuden siemen. Huonosti laaditut tarjouspyynnöt ja väärin perustein tehdyt valinnat voivat viivästyttää merkittävästi lopullisen päätöksen tekemistä: Tarjouskilpailun hävinneet saattavat valittaa esimerkiksi markkinaoikeuteen ylimalkaisen tarjouspyynnön ja epäselvien pisteytyskriteereiden perusteella tehdyistä hankintapäätöksistä.

Yhteismitallisuus on myös onnistuneen yhteistyön salaisuus. Kohteiden siivouksen kannalta on erittäin tärkeää, että asiakkaalla ja palveluntoimittajalla on samanlainen näkemys ostettavan palvelun laadusta. Parhaiten se syntyy, kun palvelu tuoteistetaan koko prosessin ajalta aina tarjouspyynnön laatimisesta sopimusaikaiseen toimintaan niin, että molemmilla osapuolilla on yhtenevä ja selkeä käsitys siitä mitä ja millä palvelutasolla ja muilla ehdoilla siivouspalveluja on ostettu sopimuskaudeksi. Asiakkaan tärkeä velvollisuus on valvoa koko sopimuskauden ajan, että ostettavan palvelun laatu vastaa tarjouspyynnössä määriteltä tasoa.

Laatu lähtee siitä, että molemmat osapuolet – sekä palvelun ostaja että palvelun toimittaja – ovat kiinnostuneita työn jäljestä. Asiakkaita tuleekin kannustaa ja sitouttaa laadunvalvontaan. Jos laatu ei kiinnosta asiakasta, niin vaarana on, ettei siivouksen laatu kiinnosta pitkällä tähtäimellä palveluntoimittajaakaan. Tällöin vaarana on, että tarvittavien toimenpiteiden tekemättä jättäminen saattaa johtaa myöhemmin isompiin ja kalliimpiin korjaustoimenpiteitä vaativiin ongelmiin, kuten lisääntyvään perussiivouksen tarpeeseen ja pintamateriaalien kulumiseen.

Leila Kakko

Osaamisen merkitys laadun tuottamisessa

Vanha sanonta ”kaikkihan osaavat siivota” ei todellakaan pidä enää paikkaansa. Tänä päivänä ammattisiivous on vaativaa työtä, jossa on hallittava sekä työn tekninen tekeminen että asiakaspalvelutaidot. Tämä vaatimus tuo haasteita uusille alalle tulijoille, sillä siivous on usein elämän ensimmäinen työ.

Siivouksen kehittymistä vaativammaksi kuvaa parhaiten juurikin siivouksen koneellistuminen ja samaan aikaan tapahtunut siirtyminen ilta- ja yötyöstä enemmän päiväsiivoukseen, jolloin työnkuvaan on tullut lisää erilaisia asiakaspalvelutehtäviä ja useissa kohteissa voidaan puhua yhdistelmätyöntekijöistä, jotka hallitsevat siivouksen lisäksi muita palvelutehtäviä, kuten esimerkiksi keittiötöitä tai aulapalveluja.

Suomessa ammattisiivouksen alkuna voidaan pitää 1960-lukua, jolloin julkishallintoon ja kaupunkiin perustettiin ensimmäiset siivouspäälliköiden virat. Alalle kouluttautuminen alkoi kurssimuotoisena 1965 ja ensimmäiset ammattitutkinnot oli mahdollista suorittaa kuuden vuoden työkokemuksen jälkeen. Silloin koulutus ei välttämättä vaikuttanut palkkaan. Tänä päivänä suoritettut tutkinnot ovat mukana palkkauksen perusteissa. Tutkintoja löytyy perustutkinnoista aina korkeakoulututkintoihin asti.

Työvoimavaltaisella alalla, haluttiin jo varhain laskea siivouksen aiheuttamia kustannuksia, joten vuonna 1972 julkaistiin ensimmäiset menetelmä- ja aikastandardit siivoustyötä ohjaamaan. Seuraavaksi haluttiin kehittää alan sanastoa yhtenäiseksi, joten vuonna 1981 julkaistiin standardi (SFS 5967) puhtausalan ammattisanasto, jonka avulla pyrittiin selvittämään alan käsitteitä, vakiinnuttamaan nimityksiä ja helpottamaan viestintää. Standardi on päivitetty viimeksi vuonna 2010.

Ammattimaisessa siivouksessa oletetaan työtä tekevien henkilöiden olevan ammattilaisia ja toimivan aina ammatin vaatimusten mukaisesti. Ammattilaisuuden varmistamiseksi voidaan käyttää apuna erilaisia laatujärjestelmiä ja standardeja, joiden avulla myös palvelun ostaja voi varmistaa ostavansa oikein.

Yritysten omien laatujärjestelmien, kuten esimerkiksi ISO 9001 ja ISO 14001 lisäksi alaa palvelee INSTA 800 standardi siivouksen teknisen laadun määrittämiseen ja arviointiin, hyväksyttiin suomalaisiksi standardiksi vuonna 2012. Standardi on laadittu pohjoismaisena yhteistyönä ja siinä kuvattujen silmämääräisen ja mittauslaitteiden käyttöön perustuvien tarkastusten arviointiperusteet helpottavat asiakkaiden ja palveluntarjoajien välistä yhteistyötä ja viestintää.

Siivousalan sisällä toimivat yritykset ja yhteisöt osaajineen tekevät tärkeää yhteistyötä siivousalan kehittämiseksi. Sitä tehdään niin osaamisen kehittämisessä, siivousmenetelmä-, -aine ja -välinekehityksessä kuin laadun kehittämisessä. Palvelun yhtenäinen laatu ja koulutuksen korkea taso ovat alalle ensiarvoisen tärkeitä ja siksi ala kehittyy jatkuvasti vastaamaan tulevaisuuden tarpeita.

1 JOHDANTO

Siivouspalvelu on työvoimavaltainen ala, jossa työvoiman osuus on noin 85 prosenttia kokonaiskustannuksista.

Siivouspalveluiden kilpailuttamiseen liittyy monia haasteita. Yksi keskeisistä haasteista on se, että kilpailutus koskee yleensä palveluita ostavan asiakasorganisaation ja palveluita tarjoavan yrityksen lisäksi myös käyttäjiä eli henkilöitä, jotka esimerkiksi asuvat, opiskelevat tai tekevät työtä siivottavissa tiloissa.

Siivouspalvelualan yritykset ovat usein riippuvaisia lyhytaikaisista palvelusopimuksista ja tästä syystä sekä työnantajilta että työntekijöiltä edellytetään usein joustavuutta. Tarjouskilpailun järjestäneet asiakasorganisaatiot eivät yleensä ole palvelun loppukäyttäjiä, joka saattaa puolestaan vaikuttaa valintoihin: palvelujen kilpailuttaja saattaa kallistua edullisempien tarjousten puoleen siivouspalveluiden laadun kustannuksella.

Laadun korostaminen tarjouspyynnöissä parantaa etenkin sellaisten siivouspalveluja tarjoavien yritysten asemaa, joille reilu kilpailu, ympäristöasioiden huomioiminen ja sosiaaliset arvot, kuten työehtosopimusten noudattaminen, ovat tärkeitä. Mikäli laatua ja sosiaaliseen vastuuseen liittyviä tekijöitä ei oteta kilpailutuksissa huomioon, yritysten välinen kilpailu saattaa muuttua epäreiluksi, joka voi johtaa työntekijöiden epäreiluun kohteluun.

Asiakasorganisaatiot

Siivouspalveluyritysten asiakkaita ovat esimerkiksi siivous- ja kiinteistönhuoltopalveluita ostavat organisaatiot. Asiakkaisiin voi kuulua sekä julkisia toimijoita (mm. päiväkodit, koulut, sairaalat ja vankilat) että yksityisiä yrityksiä.

Palveluntarjoajat

Palveluntarjoajiin kuuluu globaaleja, eurooppalaisia, kotimaisia ja paikallisia siivouspalveluyrityksiä, joiden rooli vaihtelee ylläpito- ja perussiivouksista erikoisosaamista vaativiin siivouksiin kuten esimerkiksi homesiivoukseen.

Käyttäjät/asiakkaat

Siivouspalvelut räätälöidään aina vastaamaan kiinteistöjen käyttötarkoitusten (esim. koulut) lisäksi käyttäjien (esim. potilaat) erityistarpeita. Esimerkiksi päiväkotien siivouksen ja lasten hoitoa avustavat tehtävät (esim. pyykkihuolto) saattaa ostaa kaupunki, mutta palveluiden käyttäjinä toimivat lapset ja heitä ohjaavat opettajat ja muu henkilöstö. Vastaavasti esimerkiksi toimistoissa siivouspalveluiden käyttäjänä on yleensä toimistotyöntekijä – ei vain palveluja ostavan yksikön edustaja.

Oppaan tarkempi sanasto on esitelty [liitteessä 1](#).

2 JULKISIIN HANKINTOIHIN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

JULKISET HANKINNAT

Julkisten hankintojen pääperiaatteita ovat kilpailun aikaansaaminen, kustannusten säästö, tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu sekä avoimuus. Avoimuuden periaate tarkoittaa, että julkisista hankinnoista tiedotetaan riittävän laajasti. Tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun periaate tarkoittaa, että hankintapäätös perustuu ennalta asetettuihin objektiivisiin valinta- ja arviointikriteereihin, joita sovelletaan samalla tavalla kaikkiin tarjoajiin, ketään suosimatta tai syrjimättä. Valinta- ja arviointikriteerit on ilmoitettava tarjouspyynnössä ja niiden perusteella tarjoajat laativat tarjouksensa.

Laadullisten vertailuperusteiden osalta tarjouspyynnössä on etukäteen selvitettävä, miten tarjoukset tullaan vertailemaan, mitä vertailussa arvostetaan, miten pisteytys suoritetaan sekä kerrottava, millaisia tekijöitä pidetään toista parempina. Nämä tekijät on syytä kirjata tarjouspyyntöön huolella, sillä tarjouskilpailuihin osallistuneet tahot ovat havainneet edulliseksi valittaa huonosti laadittujen tarjouspyyntöjen ja väärin perustein tehtyjen valintojen avulla tehdyistä päätöksistä.

Hankintalaki¹ sääntelee julkisia hankintoja. Laki perustuu EU:n julkisia hankintoja koskeviin direktiiveihin. Laki koskee myös esimerkiksi julkisoikeudellisia laitoksia, kuten kuntien omistamia osakeyhtiöitä, joiden ensisijaisena tavoitteena ei ole liikevoiton tuottaminen omistajille.

Hankintalain (3 §) mukaan hankintayksikön on kohdeltava hankintamenettelyn osallistujia ja muita toimittajia tasapuolisesti ja syrjimättömästi sekä toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen.

Eurooppalainen lainsäädäntökehys

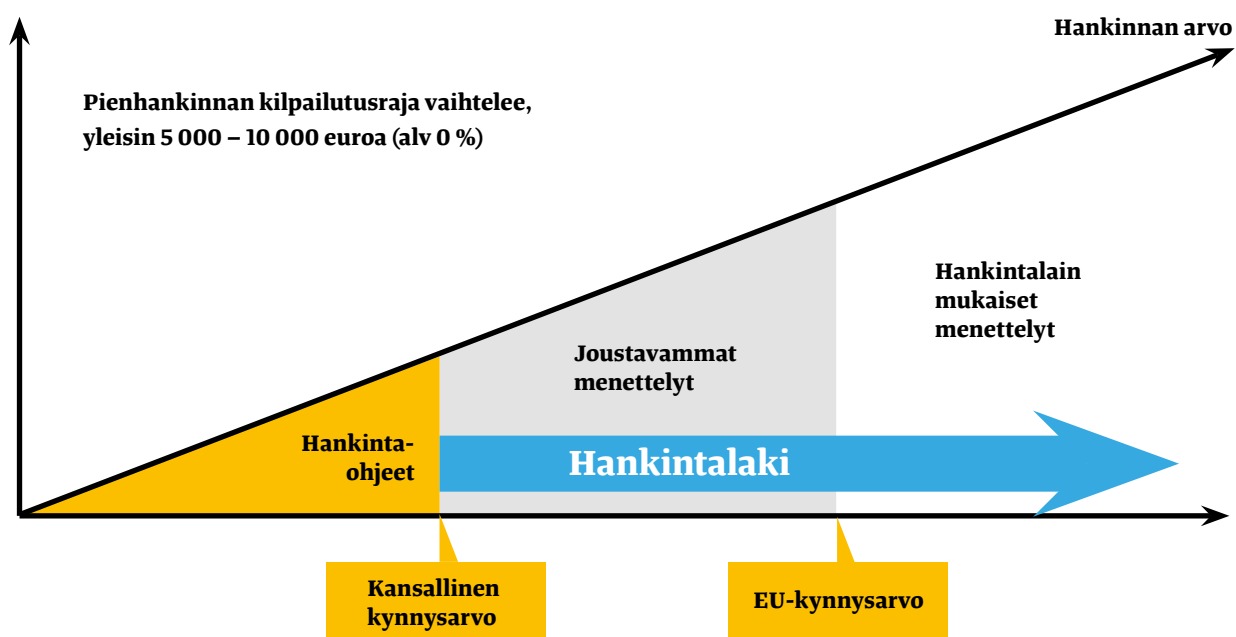
Hankintojen laatuun liittyy olennaisesti kansallisten ja kansainvälisten lainsäädännöllisten velvoitteiden noudattaminen. **Liitteessä 2** on esitelty tarkemmin EU:n lainsäädäntökehystä. Liitteestä löytyy lisätietoja EU:n julkisia hankintoja koskevasta strategiasta, EU:n julkisia hankintoja koskevasta direktiivistä sekä perusteista, joiden mukaan yritykset tulee sulkea automaattisesti pois tarjouskilpailusta.²

Hankintalaki

Hankintalain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä sekä edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä (kuvio 1 ja taulukko 1). Lain tarkoituksena on turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita ja palveluita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa.

¹ Hankintalaki eli laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016).

² Poissulkemisperusteet on määritelty hankintalaissa (80 § ja 81 §) ja niitä on esitelty tarkemmin tämän oppaan liitteessä 2.



Kuvio 1. Hankintalain soveltaminen

Taulukko 1. Kansalliset kynnyksarvot ilman arvonlisäveroa 1.1.2020 alkaen

HANKINTALAJI	KYNNYSARVO (€)
Tavarat, palvelut ja suunnittelukilpailut	60 000
Rakennusurakat	150 000
Sosiaali- ja terveystalvet (liite E kohdat 1–4)	400 000
Muut erityiset palveluhankinnat (Liite E kohdat 5–15)	300 000

Hankintayksikön on julkaistava hankinnasta hankintailmoitus **Hilma-palvelussa**, jos hankinnan arvo ylittää kansalliset kynnysarvot. Kun hankintailmoitus on julkaistu, hankintayksikkö voi julkaista hankintailmoituksen myös muissa kanavissa (esim. lehdissä tai omilla verkkosivuillaan).³ Hankintailmoituksen on oltava nähtävillä kohdullisen ajan.

Hankintayksikkö voi olla myös suoraan yhteydessä mahdollisiin tarjoajiin.

Kansalliset kynnysarvot alittavien hankintojen osalta sovelletaan hankintayksiköiden omaa ohjeistusta. Kansalliset kynnysarvot alittavat hankinnat voidaan myös ilmoittaa Hilma-palvelussa.

Hankinnan ennakoitun arvon perusteella määräytyy mikä hankinta kyseessä (pienhankinta, kansallinen hankinta vai EU-hankinta) ja millaista menettelytapaa hankintaan on sovellettava.

Hankinnan ennakoitu arvo tarkoittaa asiakkaan tekemän asiakaskohtaisen sopimuksen arvoa suunnitelluksi sopimuskaudeksi. Julkisissa hankinnoissa toistaiseksi voimassa olevan sopimuskauden osalta hankinnan arvo lasketaan pääsääntöisesti neljästä vuodesta.

Yhteistä eri menettelytavoille on, että hankintojen kilpailuttaminen tulee tehdä avoimesti. Hankinnan avoin kilpailuttaminen tarkoittaa muun muassa sitä, että hankinnasta ilmoitetaan riittävän laajasti. Avoimessa menettelyssä tarjouspyyntö on toimitettava viipymättä sitä pyytävälle tahoille (kuvio 2).



Kuvio 2. Avoin hankintamenettely

³ Hankintailmoituksen yhteydessä on kerrottava mistä tarvittavat asiakirjat ovat saatavissa (esim. Hilma tai Tarjouspalvelu.fi -verkkosivulta).

Rajoitetussa menettelyssä hankintayksikkö valitsee ensin ne tarjoajat, joiden se toivoo osallistuvan kilpailutukseen. Hankintailmoituksesta tulee käydä ilmi, millä perusteilla tarjoajien valinta rajoitettuun menettelyyn tehdään. Hankintailmoituksessa ehdokkaille voidaan asettaa vaatimuksia ja ehtoja. Hankintayksikkö voi hankintailmoituksen lisäksi lähettää tiedon hankinnasta suoraan soveltuviksi arvioimilleen toimittajille. Pääsääntöisesti mukaan valitaan vähintään viisi ehdokasta tai toimittajaa.

Tämän jälkeen tarjouspyyntö lähetetään valituille ehdokkaille – ei kaikille, joilla on ollut kiinnostus osallistua kilpailutukseen.

Hankintamenettelyn luonteesta riippumatta (avoin vs. rajoitettu) hankintayksikön tulee varmistua siitä, että osallistumishakemuksia tai tarjouksia saadaan riittävästi. Tästä syystä esimerkiksi avoimessa menettelyssä tarjouspyyntö kannattaa lähettää kaikille niille yrityksille, joiden toivotaan osallistuvan tarjouskilpailuun.

**Siivouspalvelujen
kilpailutuksessa
tarjouspyynnön sisältö
määritellään yleensä joko
ilmoittamalla eri tilatyypeissä
(esim. saniteettitilat, käytävät
ja toimistohuoneet) tehtävät
työtehtävät tai asettamalla
tiloille puhtaustaso-
vaatimukset.**

Suomessa julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön noudattamista valvoo Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Lisätietoja julkisista hankinnoista löytyy esimerkiksi [hankinnat.fi-verkkosivustolta](#) sekä työ- ja elinkeinoministeriön [julkisia hankintoja koskevilta verkkosivuilta](#). Näiltä sivustoilta löytyy muun muassa lisätietoa kansallisesta lainsäädännöstä sekä EU-direktiiveistä.

Julkisten hankintojen sähköisyysvaatimus

Julkisia hankintoja ohjaava hankintalaki mahdollistaa julkisten hankintojen kilpailuttamisen sähköisesti. Sähköisyysvaatimus koskee ainoastaan EU-kynnysarvot ylittäviä hankintamenettelyjä.

Hilmassa olevan hankintailmoituksen lisäksi osallistumispyyntö, tarjouspyyntö sekä muut hankinta-asiakirjat on asetettava sähköisesti saataville. Jos tarjouspyyntö ja muut asiakirjat eivät ole Hilmassa julkaistun ilmoituksen liitteenä, ne tulee saada sähköisesti jostain muualta ilmaiseksi ja rajoituksetta kokonaisuudessaan.

Hilmasta löytyvien asiakirjojen tarkempi tutustuminen edellyttää käyttäjätunnusten luomista eikä asiakirjojen pyytäminen velvoita osallistumaan tarjouskilpailuun. Rekisteröinti takaa kuitenkin sen, että jokainen asiakirjat pyytänyt saa jatkossa yhtäläiset tiedot hankinnasta. Lisäksi rekisteröinnin kautta tarjouspyynnön tehnyt taho saa tiedon siitä, kuinka suurta kiinnostusta kilpailutus on herättänyt ja kuinka monta tarjousta on mahdollisesti odotettavissa.

Kansallinen julkisten hankintojen strategia

Hankintalain lisäksi julkisia hankintoja ohjaa Suomen ensimmäinen yhteinen kansallinen [julkisten hankintojen strategia](#), joka lanseerattiin syksyllä 2020.

3 SIIVOUSPALVELUIDEN LAADUN OSA-ALUEET

Siivouksen tavoitteena on olla muun toiminnan mahdollistava aputoiminto, jossa luodaan asiakkaille puhtaat ja viihtyisät tilat ja tilan käytön edellyttämä puhtaustaso. Tähän lopputulokseen päästään vain, jos palvelun ostaja ja toimitaja puhuvat ja tarkoittavat samoja asioita, kuten halutut puhtaustasot (esim. KiinteistöRYL 2009 ja INSTA 800).

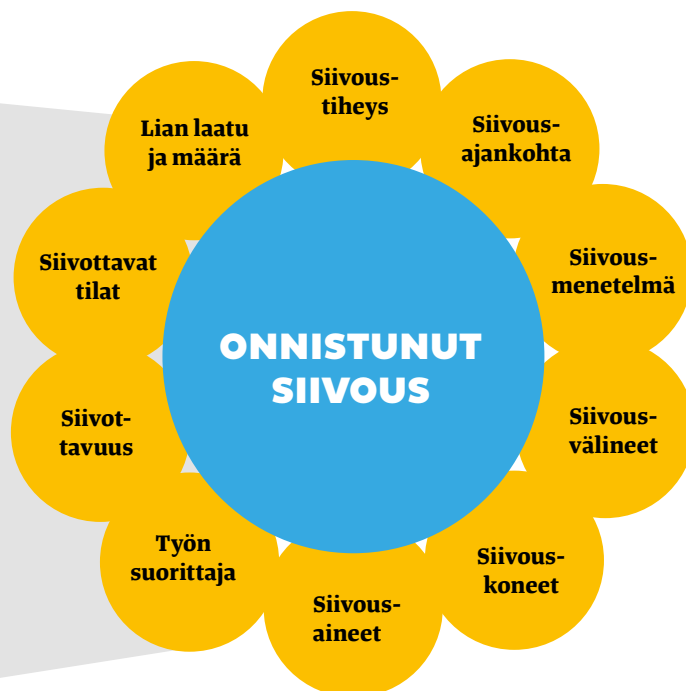
Seuraavissa alaluvuissa perehdytään tarkemmin siivouspalveluiden laatuun. Oppaan **liite 3** sisältää esimerkkejä siitä, miten laaturusteita voidaan soveltaa käytännössä.

3.1 Onnistuneen ammattisiivouksen kriteerit

Onnistunut ammattimainen siivous koostuu oikein valituista siivousmenetelmistä, -välineistä, -koneista ja -aineista sekä oikeasta työjärjestyksestä (kuvio 3).

Siivouksen tekninen laatu käsittää siivoustiheyden, käytettävän teknologian, palvelun organisoinnin, ohjaus- ja seurantajärjestelmät sekä koko henkilöstön teknisen ammattitaidon. Tekninen laatu tarkoittaa siivottavan tilan pinnoilla olevan lian poistamista siten, että siivouksen jälkeen tilan kaikki pinnat täyttävät vaaditun puhtaustason. Tällöin tilat ovat hygieenisia, viihtyisiä, turvallisia ja terveellisiä kaikille käyttäjille.

Siivouksen toiminnallinen laatu muodostuu palveluhenkisyydestä, joustavuudesta, viestinnästä, asenteesta työhön, yhteistyökykyisyydestä, ulkoisesta olemuksesta ja aikatauluista.



Kuvio 3. Onnistuneeseen ammattisiivoukseen vaikuttavat tekijät (Kakko 2018)

Siivottavat tilat, pintamateriaalit ja lian kantautuminen kiinteistöön vaikuttavat siivoukseen. Tilojen käyttötarkoitus vaikuttaa vaadittavaan puhtaustasoon. Erilaisten tilatyypin puhtaustasot ja siivoustavoitteet eroavat toisistaan. Erityyppisten tilojen siivouksen onnistumiseen vaikuttaa tilojen siivouksellisen eron ymmärtäminen. Esimerkkinä uimahallitilat ovat puhtaustasolla 5 (puhtas ja hygieeninen, tilat vaativat visuaalisesti korkeaa puhtaustasoa), kun taas toimistot ovat tasolla 3 (siisti, tilat edustavat visuaalisesti siistiä puhtaustasoa). **Liitteestä 3** löytyy lisää esimerkkejä kiinteistöpalvelujen yleisistä laatuvaatimuksista.

Jotta siivottavien tilojen laatu saadaan halutulle puhtaustasolle, on käyttäjien huomioitava tiloissaan siivottavuus. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi tilojen vapaita pintoja (esim. kukkien ja koriste-esineiden sijainti), ylimääräisten kalusteiden määrää ja sähköjohtojen nostamista pois siivouksen tieltä.

Siivottavuudella on yhteys sisäilmaan. Hyvä sisäilma saadaan osittain aikaiseksi hyvällä ja säännönmukaisella siivouksella. Laadukas siivous ehkäisee ja vähentää jo olemassa olevia sisäilmaongelmia. Asianmukainen ammattimainen siivous vähentää pinnoilta ilmaan nousevan pölyn määrää. Siivouksen tuloksena ilma ja pinnat ovat puhtaammat, tällöin myös erilaisia allergeenejä on vähemmän ja samalla tilojen arvo säilyy.

Tietoa koneista ja laitteista löytyy esimerkiksi SSTL Puhdastalan julkaisemasta Siivoustyön käsikirjasta.

3.2 Henkilöstö

Vastuullinen liiketoiminta perustuu taloudellisen vastuun lisäksi ympäristövastuuseen sekä sosiaaliseen vastuuseen. Sosiaaliseen vastuuseen luetaan yleensä muun muassa työelämään, henkilöstöön ja yhteiskuntaan liittyvät tekijät. Tällaisia asioita ovat työterveyden lisäksi esimerkiksi henkilöstön hyvinvointiin ja osaamiseen sekä työ- ja tuoteturvallisuuteen liittyvät asiat.

Olenainen osa sosiaalista vastuuta on työn vaatimusten mitoittaminen oikein. Työntekijöille on varattava esimerkiksi riittävästi aikaa töiden tekemiseen halutulla puhtaustasolla. Lisäksi on otettava huomioon tauot, mahdolliset siirtymiset siivouskohteesta toiseen sekä työn suorittamisen ajankohta (esim. yötyön tarpeellisuus). Oikein tehty siivoustyömäärän mitoitus antaa realistisen kuvan tehtävän työn määrästä, mahdollistaa tasapuolisen työnjaon ja sitä kautta vähentää henkilöstön ylikuormittumista ja vaihtuvuutta.

3.2.1 Työlainsäädäntö, työntekijöiden oikeuksien kunnioittaminen ja TES

Henkilöstöön liittyvien laadullisten kriteerien arvioinnissa asiakasorganisaatioiden tulee aina ottaa huomioon lainsäädäntö. Tarjoukset, jotka eivät noudata lainsäädäntöä, tulee hylätä. Pakollisiin kriteereihin kuuluu esimerkiksi kaikkien työoikeuden säännösten noudattaminen sekä takeet riittävästä vastuuvakuutuksista. Suomen lainsäädännön mukaan kaikkien yritysten tulee noudattaa alan yleissitovien työehtosopimusten vähimmäisehtoja.

Erilaisten maksujen, kuten sosiaaliturvamaksujen ja verojen maksaminen sekä henkilöstön asiaankuuluvien vakuutusten maksaminen tulee varmistaa huolellisesti. Lakisääteisten maksujen maksamatta jättäminen on peruste hylätä tarjous.

Asianmukaisesti säädellyt työolot, tiedonjako ja työntekijöiden kuuleminen vähentävät mahdollisia ristiriitatilanteita sekä terveyteen ja turvallisuuteen liittyviä riskejä. Lisäksi oikeudenmukaisilla ja läpinäkyvillä palkkarakenteilla on myönteinen vaikutus henkilöstön pysyvyyteen, motivaatioon, työtyytyväisyyteen ja työsuoritukseen. Harmaan talouden torjumiseksi ja laadun varmistamiseksi tarjouskilpailun järjestäjän on hyvä pyytää tarjouskilpailuun osallistuvilta yrityksiltä näyttö siitä, että he noudattavat lainsäädännön lisäksi esimerkiksi voimassa olevia toimialakohtaisia työehtosopimuksia.

Henkilöstön pätevyys ja kohtelu sekä yrityksen yhtäläisiä ja kaikin tavoin syrjimättömiä mahdollisuuksia tukeva politiikka tulee myös ottaa huomioon. Myös henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat merkittäviä tekijöitä palvelun laadun takaamiseksi.

3.2.2 Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen

Asiakasorganisaation tulee varmistaa, että tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten henkilöstöresurssit vastaavat vaadittua palvelua. Esimerkiksi yritys, joka ilmoittaa tarjouksessaan siivoavansa suuret tilat nopeasti ilman koneita ja laitteita, ei voi samalla ilmoittaa, että työhön riittää pieni joukko henkilöstöä.

Asiakasorganisaatioiden tulee varmistaa, että henkilöstö on asianmukaisesti koulutettua ja perehdytettyä kulloiseenkin siivottavaan kohteeseen. Lisäksi heille on järjestettävä tilojen huoltoon liittyvää tarvittavaa koulutusta säännöllisin väliajoin. Esimerkiksi hygieniaohteiden noudattaminen on erityisen tärkeää korkeaa hygieniatasoa vaativissa kohteissa, kuten sairaaloissa ja vanhainkodeissa, joissa puhtaus on osa potilasturvallisuutta. Koulutus lisää osaltaan myös henkilöstön työmotivaatiota. Henkilöstön pätevyyttä voidaan arvioida ammattitaidon lisäksi esimerkiksi henkilöstön koulutusrekisterin ja koulutussuunnitelmien kautta.

Palvelun laadun peruspilari on ammattitaitoinen, osaava ja motivoitunut henkilöstö. Siksi sekä ostajilla että tarjoajilla tulee olla vastuullinen henkilöstöpolitiikka. Ostajat voivat edellyttää tarjouspyynnössä esimerkiksi riittävää henkilöstömitoitusta suhteessa työmäärään. Tarjoajat voivat puolestaan havainnollistaa tarjousasiakirjoissa vastuullista henkilöstöpolitiikkaansa yhden tai useamman tapaustutkimuksen ja/tai erilaistan KPI-mittareiden kautta (ks. s. 27).⁴

Ostajan kannattaa kiinnittää huomiota muun muassa siihen, millainen kokemus tarjoajalla on siivousalalta yleensä sekä millainen kokemus tarjoajalla on erityisesti tarjoukseen sisältyvistä tehtävistä (esim. toimistosiiu-

Jos esimerkiksi siivouspalveluita ostavan tahon toiminta on pitkälle erikoistunut (esim. sairaala, luottamuksellisia tietoja säilyttävä organisaatio, leipomo tai jokin muu tuotantolaitos), siivoushenkilöstö tulee kouluttaa noudattamaan toiminnan vaatimia tiukkoja menettelyitä sen siivouksessa.

3.2.3 Työturvallisuus

Työturvallisuuslain mukaan työpaikalla on huolehdittava turvallisuuden ja terveellisuuden edellyttäjästä järjestyksestä ja siisteydestä. Siivous on suoritettava siten, että siitä ei aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuuslaki myös velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin käytäntöihin. Lakia on sovellettava kaikissa yksityisen ja julkisen sektorin työpaikoissa, vaikka siitä aiheutuisikin lisäkuluja työnantajalle.

Siivoustyö on fyysisesti keskiraskaasti kuormittavaa työtä. Paras keino taata siivoustyön turvallisuus on ennaltaehkäistä riskejä. Useimmat riskit voidaan välttää oikeilla käytänteillä ja suojautumisella. Oikeiden käytänteiden lisäksi työn kuormittavuutta voidaan vähentää sopivilla työvälineillä. Työvälineiden on hyvä olla sellaisia, että niitä pystyy mahdollisuuksien mukaan säätämään ja järjestä-

⁴ KPI-mittari: KPI-mittari (Key Performance Indicator) eli suorituskykymittari (palvelun keskihinta/m², henkilöstön vaihtuvuus, asiakastyytyväisyys, tms.).

mään ja etteivät ne aiheuta terveydelle haitallista kuormitusta esimerkiksi väärän koon tai mitoituksen vuoksi. Koska ammattisiivous tehdään asiakkaan tiloissa, asiakkaan velvollisuus on huolehtia, että työn tekeminen on turvallista ja työntekijät käyttävät työtehtävien edellyttämiä suojaimeja (esim. turvalajaiden käyttö ikkuna- ja parvekelasien pesussa). Asiakkaan vastuulla on myös huolehtia esimerkiksi paloturvallisuudesta sekä siitä, että kulkuväylät ovat asianmukaisesti merkittyjä ja ne ovat vapaat kaikista liikkumista hankaloittavista esteistä. Työntekijää ei voi pyytää suorittamaan työtehtävää, joka aiheuttaa tapaturma- tai muuta terveysvaaraa hänelle itselleen.

Työntekijän on puolestaan noudatettava tarvittavaa varovaisuutta ja huolellisuutta työssään sekä otettava myös muut työntekijät huomioon. Mikäli työntekijä havaitsee työympäristössään vaaraa aiheuttavia vikoja tai puutteita, hänen on mahdollisuuksien mukaan poistettava tai korjattava ne heti tai ilmoitettava niistä työnantajalle.

3.2.4 Muita henkilöstöön liittyviä tekijöitä

Sosiaalisen vastuun huomioon ottaminen siivouspalveluiden hankinnoissa merkitsee sitä, että hankinnoissa otetaan huomioon hankintojen vaikutukset myös laajemmin yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Hankinnoilla on mahdollisuus luoda hyviä käytänteitä ja esimerkkejä ja sitä kautta pyrkiä vaikuttamaan työntekijöiden oikeuksiin sekä ihmisoikeuksiin.

Esimerkiksi henkilöstön osalta hankinnoissa voidaan ottaa mukaan muun muassa

- sosiaalisesti heikommassa asemassa olevien henkilöiden, kuten vammaisten, palkkaaminen, mikäli palkkaaminen ei ole ristiriidassa tarjotun palvelun kanssa
- miesten ja naisten yhtäläisten mahdollisuuksien edistäminen
- etniseen taustaan perustuvien syrjivien käytäntöjen vastaiset toimintaohjeet
- pitkäaikaistyöttömille tarjotut työllistymismahdollisuudet.

Merkille pantavaa on, että hankintojen kautta on mahdollista tukea ja edistää myös innovatiivisten palveluiden syntymistä.



3.3 Ympäristövaikutukset

Ympäristön hyvinvointi vaatii tietoisia toimenpiteitä meiltä kaikilta. Pieninkin teko ympäristöä ajatellen on hyväksi tulevaisuudessa. Palveluntoimittajia valittaessa voidaan yhdeksi kriteeriksi nostaa ympäristö. Yhtenä valintakriteerinä voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen ISO 14001

-sertifikaattia tai Ekokompassi-ympäristöjärjestelmää. Lisätietoa ympäristöasioista löytyy esimerkiksi Euroopan komission julkaisemasta **GPP – Ympäristöä säästävät julkiset hankinnat -materiaalista**. Kuviossa 4 on esitelty siivouksen ympäristövaikutuksia.



Kuvio 4. Siivouksen ympäristövaikutukset (Hakala 2007)

Siivouskohteissa kiinteistön haltijan vastuulla on, että jätehuolto ja hyötykäyttö vastaavat voimassa olevia jätehuoltomääräyksiä. Siivouspalvelun toimittaja vastaa siivousjätteen kuljetuksesta niille osoitettuun paikkaan sekä huomioi mahdolliset jätteiden lajittelu- ja kierrätysvelvollisuudet. Toimittaja tulee noudattaa paikkakuntaakohtaisia jätelajittelua koskevia ohjeita. Asiakas vastaa siitä, että toimittajalla on mahdollisuus hoitaa jätehuolto ja -lajittelu lain edellyttämällä tavalla. Asiakas vastaa jätehuollosta aiheutuvista kustannuksista, mutta jos toimittaja vastaa esimerkiksi jätetepussien sekä jätessäkkien hankinnasta, se on huomioitava siivouspalvelun hinnoittelussa.

Ympäristön huomioiminen käytettävien tuotteiden valinnassa

Siivousainevalinnoilla voidaan vaikuttaa ekologisuuteen valitsemalla aineet joutsenmerkityistä tuotesarjoista tai biologisesti hajoavista tuotteista. Siivousvälineet eivät ole kertakäyttötavaraa vaan ne on pääsääntöisesti valmistettu kestävämpään käyttöön ja kulutusta. Hyvillä hankinnoilla säästetään aikaa, rahaa ja luontoa (kuvio 5).

On tärkeää pitää mielessä, että ympäristöasioista ja ympäristövastuusta huolehtiminen kuuluvat kaikille – ei vain esimerkiksi yksittäiselle työntekijälle tai yritykselle.



Kiertotalousajattelu – elinkaaren huomiointi – tuotteiden oikea käyttö

Kuvio 5. Kiertotalousajattelu siivouksessa (Konttila 2019)

4 VINKKEJÄ ONNISTUNEeseen TARJOUSKILPAILUUN

Siivouspalveluiden laatu on joiltain osin suhteellisen subjektiivinen arvo, joka muuttuu asiakasorganisaation ja käyttäjien mukaan. Tästä syystä laatukriteerejä on arvioitava tapaus- ja kohdekohtaisesti. **Liite 4** sisältää yhden esimerkin tarjouksen pisteytyksestä ja vertailusta.

Palveluiden ostajan on määriteltävä selkeät kriteerit tarjouspyyntöön, jotta palveluiden toimittajan on helpompi laatia hyvä ja tarkoituksenmukainen tarjous. Tarjouspyynnön tavoitteena on saada hyviä, laatusoltaan oikein mitoitettuja ja kokonaistaloudellisesti edullisia siivouspalveluja sekä niihin läheisesti liittyviä tuotteita asiakkaiden tarpeisiin.

Palveluiden ostajien pitää voida luottaa siivousyrityksen asiantuntemukseen laatia hyvä tarjous, arvioida, hyväksyä ja seurata palvelun laatua. Tarpeen mukaan ostaja voi käyttää tarjouspyynnön laatimisessa apuna ulkopuolisia konsultteja.

Palveluiden ostaja voi tehdä markkinakartoituksen sekä käydä teknistä vuoropuhelua selvittääkseen, minkälaiset yritykset voisivat tarjota haluttuja palveluja. Markkinakartoitukseen voi liittyä myös palveluntoimittajan kutsuminen neuvotteluun tai tiedotustilaisuuden järjestäminen potentiaalisille toimittajille. Kaikkien mahdollisten tietojen keruun jälkeen palveluiden ostajan tulee laatia kustakin tarjouskilpailusta yhtenäinen ja ainutkertainen tarjouspyyntöasiakirja, jossa mainitaan myös kaikki olennaiset hankintaan liittyvät valintaperusteet.

Siivouspalveluiden hankinnassa on hyvä ottaa huomioon alan omat käytänteet, joista esimerkkinä **Puhtausala ry:n opas**. Sivustolta löytyy muun muassa pdf-muodossa oleva lomake, jolla voi helposti kartoittaa palvelua tarjoavan yrityksen kelpoisuuden.

TARJOUSKILPAILUN EPÄONNISTUMINEN

Tarjouskilpailu voi epäonnistua esimerkiksi, jos

- tarjouspyyntö on ollut niin epäselvä, ettei se ole tuottanut yhteismitallisia tarjouksia
- tekninen määrittely on tehty puutteellisesti eivätkä tarjoukset vastaa tarvetta, josta seurauksena laatuongelmia
- kaikkia kustannuksia (esim. yleiskustannusten nousu) ei ole osattu ottaa huomioon, jolloin kustannukset saattavat nousta merkittävästi sopimuskauden aikana.

4.1 Ennen tarjouskilpailua

Avoin dialogi eri osapuolten kesken koko tarjouskilpailuprosessin ajan on tärkeää, jotta kaikilla halukkailla palveluntarjoajilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet osallistua tarjouskilpailuun.

Siivouspalveluiden ostajien tulee ottaa huomioon, tilojen käyttötarkoitus, siivottava pinta-ala (m²), rakennusten korkeus, pintamateriaalit, pintoja peittävät materiaalit (kuten pöytäliinat ja matot) ja tilojen käyttöaste sekä määritellä haluttu puhtaustaso. Nämä määrittelevät siivouksen suorittamiseen tarvittavan työajan, siivouksessa käytettävät välineet, koneet ja siivousaineet sekä siivoushenkilöstön määrän.

TARJOUS- PYYNTÖ



Tarjouspyynnön palvelu- ja laatuvaikutukset tulee laatia huolellisesti, sillä ne muodostavat perustan onnistuneelle tarjouskilpailulle ja sitä kautta pohjan toimivalla yhteistyöllä. Sopimuksessa palveluntoimittaja sitoutuu tiettyyn ennalta määriteltyyn palvelu- ja laatusuhteeseen.

4.1.1 Tee realistinen aikataulu

Tarjouspyynnössä tulee ilmoittaa määräaika tarjousten jättämiselle sekä ajankohta, johon mennessä päätökset tehdään. Tarjouspyynnössä mainituista aikatauluista on hyvä pitää kiinni, sillä liian pitkään jatkunut valintaprosessi saattaa johtaa tilanteeseen, jossa tarjous ei ole enää voimassa (esim. tilanne, jossa alun perin ilmoitettu palvelujen hinta ei enää vastaa yrityksen todellisia kustannuksia).

Tämän vuoksi koko tarjouskilpailuprosessi (tarjouspyynnön/hankintailmoituksen julkaisu, tarjousten vertailu ja arviointi ja lopullisen päätöksen tekeminen) pitää toteuttaa ennalta määritellyssä aikataulussa.

4.1.2 Tutustu kohteeseen

Asiakasorganisaatiot voivat kerätä taustamateriaalia kilpailutuksen kohteena olevasta palvelusta esimerkiksi taustaselvitysten ja kyselyiden avulla. Lisäksi jotta tarjoukset vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakasorganisaation tarpeita, tarjoajien on hyvä tutustua tarkemmin siivouksen kohteena oleviin tiloihin.

Tutustumiskäynnit antavat palveluntarjoajille mahdollisuuden nähdä mitkä laadun osa-alueet ovat asiakasorganisaatiolle ja sen käyttäjille tärkeimmät ja mihin osa-alueisiin heidän tarjouksessaan tulee keskittyä.

Mahdollisten muutosten on hyvä perustua sopimukseen. Jos palveluja halutaan muuttaa myöhemmin, asiasta on sovittava toimittajan kanssa. Toimittajalla ei ole velvollisuutta tarjota lisäpalveluja, joita ei ole mainittu tarjouspyynnössä tai sen liitteissä.

OHJEITA ESITTELYTILAISUUTEEN

Tilaisuuden esittelijäksi tulisi valita sellainen henkilö, joka tuntee kohteen. Lisäksi mukana tulisi olla myös tarjouspyynnön laatimisessa mukana ollut henkilö.

Kohteen esittelijän tehtävänä on tutustuttaa tarjoajat kohteeseen kierrättämällä tarjoajia kohteessa sekä näyttämällä kohteen pohjapiirustukset, ellei niitä ole muun tarjouspyyntö-materiaalin yhteydessä tarjoajille toimitettu.

Tilaisuudessa on hyvä ensin kokoontua yhteiseen tilaan, ja kerrata tarjoajille kohteen tiedot. Sen jälkeen lähdetään kierrokselle tiloihin. Kierroksen tulisi olla riittävän laaja, jotta tarjoajat saavat oikean kuvan kohteesta.

Jotta tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu voisi hankintamenettelyssä toteutua, tarjoajilla täytyy olla käytettävissään tarjouksen laatimista varten samat tiedot. Vaikka tarjoaja ei osallistuisi siivouspalveluiden tarjouspyynnössä ilmoitettuihin kohteiden esittelytilaisuuksiin, tarjoajan tulee pystyä luottamaan siihen, että kohteiden esittelyissä ei muuteta tarjouspyynnössä ilmoitettuja kohteiden tietoja tai anneta mitään muutakaan sellaista tietoa, jolla voi olla merkitystä tarjouksen laatimisessa.

Edellä esitetystä seuraa, että tarjoajien kohteista esittämiin suullisiin kysymyksiin ei tule vastata tilaisuudessa, vaan heitä on pyydettyä tekemään erikseen kohteisiin liittyvät tarkentavat kysymykset kirjallisesti. Kun kirjallisiin kysymyksiin annetut vastaukset toimitetaan kaikille tarjoajille, varmistetaan tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu.

Tutustumiskäynneillä palveluntarjoajat voivat:

- Arvioida tarvittavat investoinnit vaadittujen palveluiden tarjoamiseksi. Koska palveluntarjoajat tulevat työskentelemään asiakasorganisaation tiloissa, on tärkeää, että heillä on mahdollisuus arvioida esimerkiksi tilojen kuntoa sekä tilojen siivottavuutta.
- Tutustua toimintaympäristöön tarvittavien laatuksien varmistamiseksi. Tämä mahdollistaa myös innovatiivisten ratkaisujen esittämisen.
- Arvioida tilojen edellyttämää laatuksia riittävien resurssien määrittelemiseksi.

Asiakasorganisaatioiden tulee toimia tasapuolisesti ja läpinäkyvästi ja antaa kaikille tarjouskilpailuun osallistuvilla olennaiset tiedot, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen (esim. tilojen käyttötarkoitus, tilojen keskimääräiset käyttäjämäärät ja siivoushenkilöstöltä vaadittava ammattitaito).

Taulukko 2. Esimerkki siivouspalveluun liittyvästä vastuunjaosta

VASTUUALUE	ASIAT	ASIAKAS	TOIMITTAJA
Tilat	työ- ja sosiaalitilat	X	
	sähkö ja vesi	X	
	jätehuolto	X	
	avaimet ja kulkuluvat	X	
	siivouksen ajankohta	X	
Työvälineet ja siivousaineet	siivouskoneet ja niiden huolto		X
	siivousvälineet ja -aineet		X
	roskapussit ja jätessäkit		X
Henkilöstö	työnjohto		X
	työntekijät		X
	varahenkilöstö		X
	rekrytointi	(X)	X
	palkat ja sosiaalivakuutusmaksut		X
	vastuuvakuutukset		X
	koulutus		X
	työterveyshuolto		X
	työasut ja henkilökohtaiset suojaimet		X
	turvavälineet		X
Prosessit	puhtaustasotavoitteen (laadun) määrittäminen	X	X
	laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmät		X
	palvelutuotteen arviointi ja kehittäminen		X
	sopimusaikainen yhteydenpito	X	
	tila- ja käyttötarkoituksista ilmoittaminen		X
	aloitteellisuus perussiivouksissa		

4.1.3 Määrittele selkeästi ja yksiselitteisesti kriteerit, tehtävät ja vastuut

Asiakasorganisaation on punnittava kuinka tärkeitä valitut laatukriteerit ovat toisiinsa nähden – mitkä kriteereistä ovat esimerkiksi pakollisia vähimmäisvaatimuksia (mm. turvallisuuden kannalta) ja mitkä kriteereistä tukevat esimerkiksi asiakasorganisaation strategisia tavoitteita (mm. yritys vastuuseen liittyvät tavoitteet).

Siivouspalveluiden toimittaja vastaa yleensä siivousvälineiden hankinnasta sekä siivouskoneiden hankinnasta ja huollosta (taulukko 2). Tästä syystä ennen lopullista tarjouspyyntöä tulee määritellä asiakkaan ja toimittajan väliset vastuut mahdollisten epäselvyyksien välttämiseksi. Samalla varmistetaan, että tarjoukset vastaavat asiakasorganisaation odotuksia ja että tarjouksia voidaan vertailla keskenään. Taulukko 2 sisältää esimerkin siivouspalveluun liittyvästä vastuunjaosta.

Tarjouspyyntöön voidaan liittää tarjoajille selvityspyynnöjä. Selvityspyynnöjen tulee olla hankittavaan siivouspalveluun liittyviä. Seuraavassa sivulla olevassa kuviossa (kuvio 6) on esimerkkejä hankittavaan siivouspalveluun liittyvistä selvityspyynnöistä.

4.1.4 Pidä kriteerit mahdollisimman yksinkertaisina ja yksiselitteisinä

Liian yksityiskohtaisilla kriteereillä voi olla kielteinen vaikutus, sillä liian yksityiskohtaiset kriteerit saattavat heikentää siivouspalveluja tarjoavien yritysten halua osallistua kilpailutukseen sekä estää heitä tarjoamasta innovatiivisempia ratkaisuja. Tästä syystä kriteerien pitäisi olla mahdollisimman yksinkertaiset.

LAATUKRITEERIT

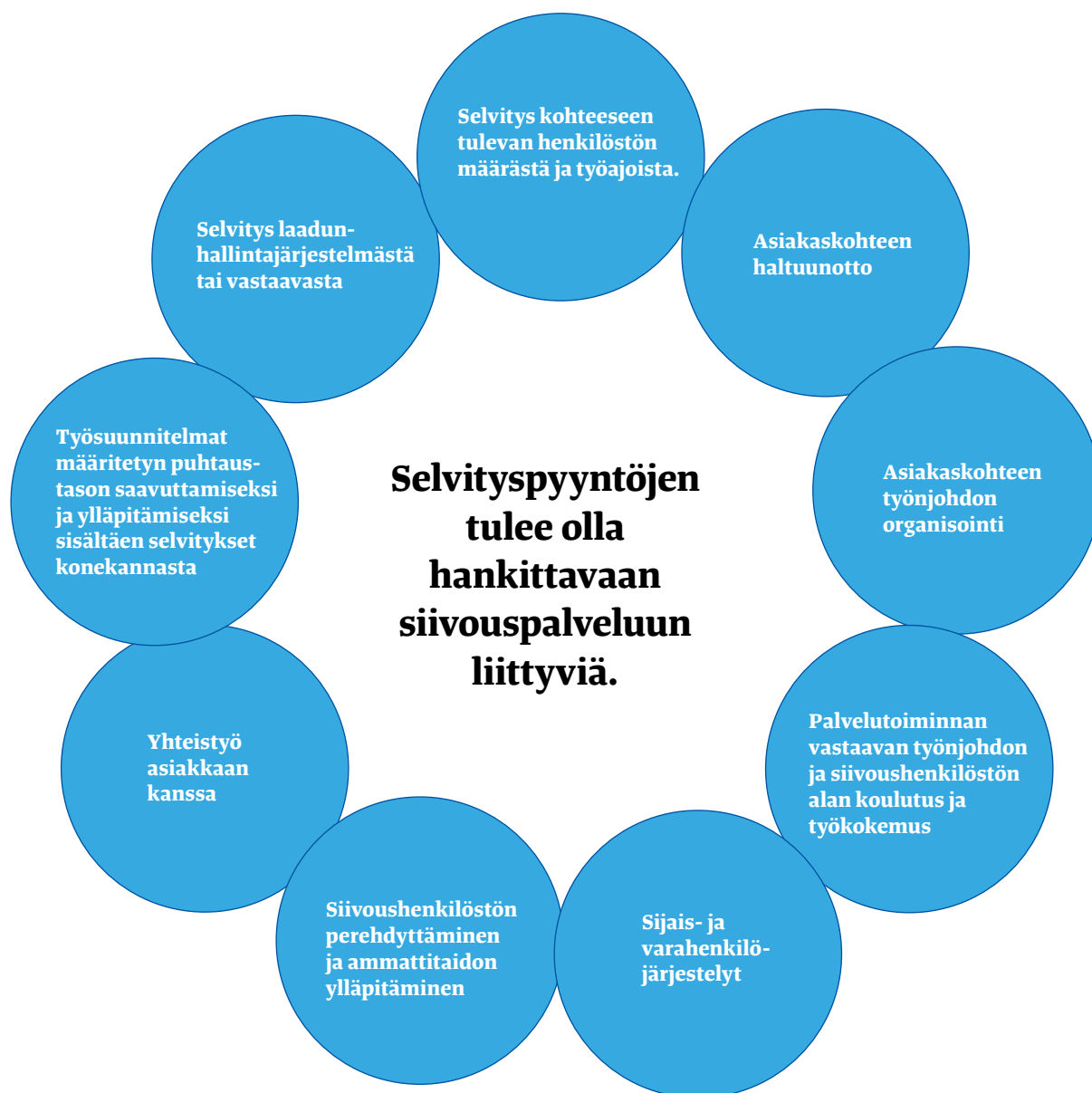
Tekninen ja toiminnallinen laatu

Tarjouspyynnön tulee sisältää siivouskohteen esittelyn sekä palvelu- ja laatu kuvaukset (tekninen laatu). Siivouspalveluhankinnoissa teknisten laatutekijöiden määrittelyssä voidaan käyttää esimerkiksi olemassa olevia standardeja, jotka soveltuvat hankinnan kohteen määrittelyyn (mm. INSTA 800). Laadun ja siivoushenkilöstön kannalta siivouspalveluissa on hyvä määrittellä myös kohteen vaatimat ylläpitosiivouksen vähimmäistunnit, perussiivouksen vaatimat vähimmäistunnit ja kohteen edellyttämät työnjohdon vähimmäistunnit.

Tarjouspyynnön tulee sisältää tarvittavat lomakkeet, kuten hinta-, resurssi- ja tarjouslomakkeet. Lomakkeista tulee käydä esimerkiksi ilmi se, millaista toiminnallista laatua tarjoajalta edellytetään (esim. työkohteen haltuunotto ja työnjohdon liittyvät suunnitelmat).

MUISTA

- Jos tarjoukset on tarkoitus pisteyttää, ilmoita selkeästi tarjouksien pisteytysperusteet.
- Käytä sellaisia kriteerejä, jotka helpottavat tarjouksien vertailemistä.
- Kaikkien tarjouskilpailussa huomioitujen laatukriteerien tulee liittyä sopimuksen kohteeseen eikä esimerkiksi tarjouksen tekevään yritykseen.
- Mainitse kaikki tarjoukseen vaadittavat liitteet tarjouspyynnössä.



Kuvio 6. Esimerkkejä hankittavaan siivouspalveluun liittyvistä selvityspyynnöistä

4.2 Saatujen tarjousten vertailu

4.2.1 Valitse paras tarjous hinta-laatusuhteen perusteella

Kun tarjouspyyntö on julkaistu ja tarjoukset saatu, asiakasorganisaation seuraavana tehtävänä on vertailla saatuja tarjouksia ja valita niistä paras tarjous hinta-laatusuhteen perusteella.

Parhaan hinta-laatusuhteen käyttäminen tarkoittaa sitä, että jo tarjouspyynnössä on määriteltävä, miten paras hinta-laatusuhde lasketaan ja miten vertailu konkreettisesti tapahtuu (mm. hinnasta ja laadusta annettavat pisteet).

Kokonaistaloudellisesti edullisin on tarjous, joka on hankintayksikön kannalta hinnaltaan halvin, kustannuksiltaan edullisin tai hinta-laatusuhteeltaan paras.

Palvelutoimittajan yleisimpiä valintakriteerejä ovat hinta ja toiminnallinen laatu. Valintaperusteena voidaan käyttää joko halvinta hintaa tai kokonaishintaa. Hinnan ja laadun tasapainottamiseen tai eri tekijöiden arvioimiseen on olemassa monia eri vaihtoehtoja. Liite 4 sisältää esimerkkejä tarjoukset voidaan pisteyttämisestä.

4.2.2 Hylkää poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset ja epäreilusti kilpailevat toimijat

Poikkeuksellisen alhainen tarjous viittaa tarjouksiin, joiden hinta on niin alhainen, ettei palvelua voida yleisesti käytettyjen mitoitusmenetelmien mukaan toteuttaa tarjouksessa esitetyllä hinnalla. Poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset lisäävät epäreilua kilpailua siivouspalveluja tarjoavien toimijoiden kesken. Lisäksi ne heikentävät työntekijöiden työoloja ja mahdollistavat sosiaalisen polkumyynnin. Näistä syistä ne tulee automaattisesti jättää valintaprosessin ulkopuolelle.

Poikkeuksellisen alhaisten tarjousten lisäksi on syytä hylätä esimerkiksi sellaiset tarjoukset, joiden toimintatavat rikkovat lakia (mm. työlaainsäädännön noudattamatta jättäminen), sillä tällaiset tarjoukset edistävät epäreilua kilpailua.

VALITSE VASTUULLINEN JA LUOTETTAVA KUMPPANI

Toimittaja on velvollinen noudattamaan työsuhteissa alakohtaista työehtosopimusta ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakas voi pyytää selvityksen siitä, että nämä velvoitteet on täytetty (esim. todistus maksetuista palkoista ja työtunneista). Lisäksi asiakas voi pyytää kopion työehtoista. Asiakkaalla on myös oikeus pyytää työkohteesta työskentelevää työntekijää osoittamaan henkilöllisyytensä.

Vastuullinen työnantaja tiedottaa työntekijöitään työsuhteen yleisistä ehtoista jo ennen työsuhteen aloittamista.

Työnantaja ei saa periä työntekijöiltään minikäänlaisia työnvälitysmaksuja. Myöskään toimittajan mahdollisesti käyttämä rekrytointikumppani ei saa periä näitä maksuja palkattavilta työntekijöiltä. Siivousliike vastaa siitä, että sen työntekijöillä on voimassa olevat työntekoon oikeuttavat luvat.

VERTAILE TYÖKOHTEESEEN VARATTUA AIKAA JA HINTAA

Liian alhainen hinta ja liian alhainen henkilöstömitoitus saattavat paljastaa ihmiskaupan ja työntekijöiden hyväksikäytön (mm. alipalkkaus). Monesti myös työn laatu kärsii, koska työkohteeseen varattua aikaa ei ole osattu mitoittaa oikein.

Liitteessä 2 on esitelty tarkemmin EU:n lainsäädäntökehys. Liitteestä löytyy lisätietoja EU:n julkisia hankintoja koskevasta strategiasta, EU:n julkisia hankintoja koskevista direktiivistä sekä perusteista, joiden mukaan yritykset tulee sulkea automaattisesti pois tarjouskilpailusta⁵.

Vaikka hankintalaki koskee vain julkisen sektorin toimijoita, myös yksityisiä yrityksiä kannustetaan tutustumaan hankintalakiin reilun kilpailun ja sosiaalisen vastuun edistämiseksi.

4.3 Tarjouskilpailun jälkeen

HANKINTA-/OSTOPÄÄTÖS

Hankinta-/ostopäätöksen tekemisen jälkeen asiakkaan ja toimittajan on tehtävä kirjallinen palvelusopimus, joka pohjautuu tarjouspyyntömateriaaliin. Hyvä palvelusopimus varmistaa tarpeen mukaisen, asiakkaan vaatimukset tyydyttävän laadun asiakkaalle ja riittävän tulorahoituksen palveluntoimittajalle (mm. mahdollisuus kehittyä ja täyttää työnantaja velvoitteet, ei alihinnoittelua).

Kilpailuttamisen jälkeen asiakkaan on johdettava ja valvottava palvelusopimusta, jotta laatuongelmia ei syntyisi. Asiakkaan velvollisuus on valvoa, että ostettavan palvelun laatu vastaa tarjouspyynnössä määriteltyä tasoa.

Kun tarjouksen tekijöistä on valittu palveluntoimittaja, laaditaan palvelusopimus. Palvelusopimuksen allekirjoittavat aina toimittaja ja tilaaja. Myös tilojen käyttäjien kannattaa aina perehtyä tarkasti palvelukuvaukseen.

Tärkeitä tietoja sopimukseen ovat muun muassa:

- sopimusosapuolien tarkat yhteystiedot ja yhteyshenkilöt
- sopimuskausi, irtisanominen, palvelumaksu
- vastuut (vahingonkorvaukset ja vakuutukset)
- henkilöstöstä ja asiakkaista kerättävät tiedot ja niiden käsittely
- laadunvalvonta (palaute, käytännön valvontamenetelmät)
- yhteistyö käytännön asioissa
 - vahingot ostajan tiloissa
 - puhelimen käyttö
 - opastus
 - perehdyttäminen ostajan tiloihin
- valitukset/asiakaspalautteet (lomakkeet, yhteyshenkilöt)
- ylivoimainen este
- muutokset, erimielisyydet
- erilliset sopimusehdot
- allekirjoitukset
- sopimuksen liitteet tarpeen mukaan.

Sovi sanktioista ja palkkioista

Sopimusehdoissa on hyvä sopia myös sanktioista ja palkkioista. Tällöin palveluntoimittaja on velvollinen maksamaan sanktiomaksun, jos hän ei noudata sopimusehtoja. Vastavasti palveluntoimittajalla on mahdollisuus saada palkkio laatumittareiden täyttymisestä ja asiakastytyväisyydestä etukäteen määriteltujen kriteerien perusteella.

⁵ Poissulkemisperusteet löytyvät myös hankintalaista (80 § ja 81 §).

SUOJAA ASIAKKAIDEN JA HENKILÖSTÖN HENKILÖTIEDOT

EU:n tietosuoja-asetus GDPR (General Data Protection Regulation) koskee kaikkia yrityksiä. Esimerkiksi siivouspalvelualalla GDPR vaikuttaa muun muassa asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja koskeviin rekistereihin, sillä asetuksen mukaan yritys saa kerätä vain välttämättömiä henkilötietoja ja säilyttää niitä vain määrätyn ajan. Asetusta rikkova yritys voi saada pahimmillaan merkittävät taloudelliset sanktiot. Sakon määrä on sidottu yrityksen liikevaihtoon.

Asiakkaan tulee noudattaa tietosuojalainsäädäntöä ja tietosuoja-asetuksen vaatimuksia myös toimittajan työntekijöiden kohdalla.

4.3.1 Seuraa ja valvo sopimuksen toteutumista säännöllisesti

Tavoiteltu laatutaso perustuu asiakkaan palvelu- ja laatu-kuvauksiin. Palvelun laadun ensisijainen valvontavastuu on toimittajalla.

Toimittaja seuraa palvelutuotannon toimivuutta ja laatua ja kehittää palvelua muun muassa asiakkaiden antaman palautteen perusteella.

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen asiakasorganisaation tulee seurata ja valvoa, että kummatkin osapuolet noudattavat sopimusta. Jos tarjouskilpailun voittanut palveluntoimittaja ei noudata sopimusta, siitä kärsii käyttäjien lisäksi myös ne yritykset, jotka hävisivät tarjouskilpailun voittajalle epäreiluin perustein.

Sopimuksen toteutumista ja toiminnan laatua voidaan arvioida esimerkiksi pyytämällä palveluntoimittajaa raporttoimaan palvelun toteuttamisesta asiakasorganisaatiolle säännöllisin väliajoin (esim. kerran kuussa yhdessä tehtävät laatukierrokset). Lisäksi palvelun toteutumista on hyvä verrata asiakasorganisaation tarjouspyynnössä esittämiin laatukriteereihin.

Laadun seurantaa helpottaa se, jos jo tarjouspyynnössä tarjoajalta on pyydetty selvitys seurantajärjestelmästä, kuten tarkastusten laadusta ja tiheydestä. Laadun seurannassa voidaan käyttää myös tarkoituksenmukaisia KPI-mittareita.

**ENSISIJAINEN
VASTUU SOPIMUKSEN
SEURANNASTA JA
VALVONNASTA ON
PALVELUN
TOIMITTAJALLA.**

ESIMERKKEJÄ KPI-MITTAREISTA

- eurot – sopimusmyynti
- asiakastytytyväisyys (toimittajan oma vuotuinen tyytyväisyystutkimus)
- reklamaatiot
- laadunseurantatulokset, aloitus- ja luovutuskatselmukset
- toimittajatapaamiset
- toimittajan ja hänen alihankkijoidensa taloudellisen tilan seuranta
- palvelun keskihinta/m²
- keskituntivauhti/m²
- henkilöstön koulutusrekisteri
- henkilöstön vaihtuvuus
- lyhytaikaiset poissaolot
- työturvallisuus asiakaskohteessa

Laadunseuranta ja valvonta

Laadunseurantaa voidaan tehdä visuaalisesti (silmämääräisesti) tai objektiivisesti, jolloin apuna voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä, kuten pölynmittauslaitetta.

Oman itse laaditun laatutasokuvauksen lisäksi laatutasojen määrittelyssä voidaan apuna käyttää KiinteistöRYL 2009:n (liite 4) tai INSTA 800:n yleisiä laatuvaatimuksia.

Yksi osa laadunseurantaa on sovitut laaduntarkastuskierrokset, jotka voidaan suorittaa sisäisesti järjestettyinä eli palveluntoimittaja tekee itse kierrokset esimiesvoimin, yhdessä palvelun ostajan kanssa vastuuhenkilö/ yhdyshenkilö mukana kierroksella tai ulkopuolisen laadunvalvojan kanssa. Laatukierroksella voidaan käyttää erilaisia valmiita dokumenttipohjia ja laadunseurantaohjelmia tai tarkastuskierros voidaan tehdä organisaation oman laatuohjelman mukaisesti.

Laatukierrokseen valmistellaan kaavake, jossa on merkittävät tarkastettavat kohteen tiloittain jaoteltuina esimerkiksi wc-tilat, aula-/sisääntulotilat sekä muut tilat kohteen mukaan. INSTA 800 standardilla on omat mallinsa ja ohjeensa laatukierroksille (liite 5).

Siivouspalveluiden laatua seurataan yleensä myös tyytyväisyyskyselyin. Palveluiden laadun arviointi ei kuitenkaan aina ole mielekästä (etenkään tapauksissa, joissa käyttäjät eivät voi vaikuttaa jo sovitun palvelun ominaisuuksiin). Näin ollen heidän mielipiteensä voidaan ottaa huomioon vain laajemmassa yhteydessä.

4.3.2 Mukauta sopimusta toimintaympäristön muuttuessa

Tarjouspyynnössä on hyvä ottaa huomioon, että joissain tapauksissa hinta saattaa muuttua sopimuskauden aikana: Jos toimintaympäristössä tapahtuu paljon merkittäviä muutoksia (esim. työvoima- ja tuotekustannusten nousu), asiakasorganisaation ja toimittajan tulee päivittää sopimusta.

Esimerkiksi seuraavia asioita voidaan ottaa huomioon vuosittaisessa sopimusten tarkastuksessa:

- inflaatio (koskee erityisesti monivuotisia sopimuksia)
- odottamaton raaka-aine- tai työvoimakustannusten nousu
- mahdollisen korvausjärjestelmän kehittäminen tapauksiin, joissa palveluita ei voida tarjota sopimuksen mukaisesti (esim. lakot).



Kirjallisuutta

Direktiivit 2014/23–25/EU. Euroopan parlamentin ja neuvoston julkisia hankintoja ja käyttöoikeussopimuksia koskevat direktiivit.

EFFAT & FoodServiceEurope. 2019. Parhaan hinta-laatusuhteen varmistaminen ateriapalveluita valitessa

– **Opas ateriapalveluja kilpailuttaville yksityisille ja julkisille organisaatioille.**

Ekokompassi. 2020.

Euroopan komissio. 2011. **GPP – Ympäristöä säästävät julkiset hankinnat.**

Euroopan komissio. 2011. Sosiaalinen ostaminen: **Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa.**

Euroopan komissio. 2017. Tiedonanto 3.10.2017 ”**Toimivien julkisten hankintojen toteuttaminen Euroopassa ja Euroopalle**”.

Hakala, S. 2007. Siivousalan ympäristöopas. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisu 2:6.

Hankinta-Suomi – **Julkiset hankinnat vaikuttavammiksi.** 2021.

Heikkilä, T., Hopsu, L., Huilaja, E. Karppela, P., Kaukonen, S., Kivikallio, J., Korppi, K., Kujala, T., Kääriäinen, P., Mustonen, S., Narko, R., Peltokorpi, M., Reunanen, R., Salmelin, M. & Yltiö, H. 2015. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu 1:7.

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö.

Kakko, L. 2018. **Siivouspalvelu osana elintarvikeyrityksen omavalvontaa ja laatua.** Aromi-lehden blogi 18.5.2018.

Konttila, M. 2019. Ympäristöasioiden huomioiminen siivouspalveluissa. SSTL Puhtausala Innovaatiopäivä 18.9.2019. Luento.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Rakennustietosäätiö RTS. 2009. KiinteistöRYL 2009. Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset.

SSTL Puhtausala ry. 2009. Siivoustyön aika- ja menetelmästandardit.

SSTL Puhtausala ry. 2020. **Tietoa ostajalle.**

Suomen Standardisoimisliitto ry. 2010. SFS 5967: Puhtausalan ammattisanasto.

Suomen Standardisoimisliitto ry. 2019. SFS-INSTA 800-1:2019: Siivouksen tekninen laatu. Osa 1: Siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmä.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. **Opas sosiaalisesti vastuullisiin julkisiin hankintoihin.** TEM oppaat ja muut julkaisut 3/2017.

Työturvallisuuskeskus. 2013. **Työsuojelu kiteytetysti – Kiinteistöpalveluala.**

Työturvallisuuslaki (738/2002)

UNI Europa. 2016. Parhaan vastineen valinta – Opaskirja siivouspalveluita ostaville yksityisille ja julkisille organisaatioille.

Valtiovarainministeriö. 2020. **Suomen julkisten hankintojen tilannekuva.** Valtiovarainministeriön julkaisu 2020:25.

Liite 1. Sanasto

Asiakasorganisaatio: Tarjouskilpailun järjestävä organisaatio, kuten yksityinen yritys tai julkinen hankintaviranomainen, joka on kiinnostunut esimerkiksi siivouspalveluiden ostamisesta. Asiakasorganisaatiosta voidaan puhua myös ostajana, tilaajana tai hankkijana.

Asiantuntijat/konsultit: Auttavat esimerkiksi tarjouspyynnön laatimisessa, tarjouksen tekemisessä sekä laadunseurannassa.

Avoimuuden periaate: Hankinnasta on tiedotettava riittävän laajasti. Tarjouspyynnössä kerrotaan ne perusteet, joita käyttäen paras tarjous valitaan. Hankintapäätöksessä voittajan valinta on perusteltava tarjouspyynnössä esitettyjä valintaperusteita käyttäen. Kilpailuttamisen jälkeen hankinta-asiakirjat tulevat julkiseksi, jotta hankintapäätöksen syrjimättömyys voidaan todentaa.

Avoin menettely: Hankintayksikkö julkaisee tarjouspyynnön, jolloin kaikki kiinnostuneet tarjoajat voivat tehdä tarjouksen.

Hankintailmoitus: Avoimessa menettelyssä hankintailmoitus toimii pyyntönä lähettää tarjous ilmoituksessa ja muissa hankinta-asiakirjoissa määritellyllä tavalla. Rajoitetussa menettelyssä, neuvottelumenettelyssä, kilpailullisessa neuvottelumenettelyssä ja innovaatiokumppanuudessa hankintailmoitus toimii pyyntönä lähettää osallistumishakemus ilmoituksessa ja muissa hankinta-asiakirjoissa määritellyllä tavalla.

Hankintasopimus: Rahallista vastiketta vastaan tehty hankintaviranomaisen ja yhden tai useamman toimittajan välinen kirjallinen sopimus, jonka tarkoituksena on tavarain tai palvelun hankinta.

Hilma: Hilma on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä sähköinen ilmoituskanava, jossa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoista.

INSTA 800: Siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmä on pohjoismaainen standardi, jonka ensimmäinen painos julkaistiin vuonna 2000.

Julkiset hankinnat: Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan tavaroiden ja palvelujen ostamista, vuokraamista tai siihen rinnastettavaa toimintaa sekä urakalla teettämistä silloin, kun julkisyhteisö tekee hankinnan oman organisaationsa ulkopuolelta.

Kevennetty kilpailutus: Tarkoittaa julkisista hankinnoista annetussa laissa tarkoitettua puitejärjestelyyn perustuvien hankintojen kilpailuttamisen tapaa, jossa puitejärjestelyyn otetut toimitajat kilpailutetaan puitejärjestelyn ja kevennetyn kilpailutuksen tarjouspyynnön ehtojen mukaisesti. Puitejärjestelyyn liittyneet organisaatiot voivat hankkia tavaraa/palveluita kevennetyllä kilpailutuksella ilman omaa julkista kilpailutusta. Tarjouspyyntö lähetetään yrityksille, joiden kanssa on tehty puitesopimus. Puitesopimuksen puitteissa tavaraa/palveluja tilataan sopimuskauteina.

KiinteistöRYL 2009: Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset.

Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous: Ks. kohta ”Paras hinta-laatusuhde”. Hankintalain mukaan julkisen sektorin toimijoiden on valittava tarjouksista kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous.

Kokonaistaloudellisesti edullisin on tarjous, joka on hankintayksikön kannalta hinnaltaan halvin, kustannuksiltaan edullisin tai hinta-laatusuhteeltaan paras.

KPI-mittari: KPI-mittari (Key Performance Indicator) eli suorituskykymittari (palvelun keskihinta/m², henkilöstön vaihtuvuus, asiakastytytyväisyys, tms.).

Kynnysarvo: Kynnysarvolla tarkoitetaan Euroopan komission määrittelemiä hankinnan arvoja, jotka jakavat hankinnat EU-kynnysarvot alittaviin ja ylittäviin hankintoihin.

Käyttäjä: Tässä oppaassa käyttäjällä tarkoitetaan palveluiden loppukäyttäjää, kuten työntekijää, koululaista tai potilasta, joka käyttää siivottavia tiloja. Monesti näillä henkilöillä on hyvin vähän mahdollisuuksia vaikuttaa siivouksen laatuun, koska asiakasorganisaatio (esim. sairaala tai koulu) kilpailuttaa palvelut heidän puolestaan. Käyttäjää voidaan kutsua myös asiakkaaksi.

Markkinakartoitus: Markkinakartoitukseen voi liittyä yrityksen käynti hyvän käsityksen saamiseksi yrityksen toimintakulttuurista, palveluntoimittajan kutsuminen neuvotteluun tai tiedotustilaisuuden järjestäminen.

Mitoitus: Työmenetelmä- ja työaikatutkimukseen perustuvan mitoituksen avulla pystytään laskemaan helposti siivoukseen tarvittava aika. Mitoituksella pystytään selvittämään esimerkiksi tarvittava työntekijämäärä siivottaviin neliöihin nähden. Markkinoilta löytyy useita työmäärälaskentaan tarkoitettuja ohjelmia. Ohjelmissa on eroja, mutta ne kaikki pohjautuvat samoihin menetelmiin ja aikastandardeihin.

Neuvottelumenettely ja kilpailullinen neuvottelumenettely: Hankintayksikkö voi tiettyjen ehtojen täyttyessä neuvotella hankinnasta yhden tai useamman valitsemansa toimittajan kanssa.

Palvelu: Jos palveluita verrataan konkreettisiin ja varastoitaviin tavaroihin, niin tällöin perinteisillä palveluilla on sanottu olevan neljä ominaisuutta: 1) palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia, 2) palvelut ovat prosesseja/toimintasarjoja, 3) palvelut kulutetaan (tai koetaan) samanaikaisesti kun niitä tuotetaan ja 4) käyttäessään palveluja asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen.

Palveluntarjoaja: Tässä oppaassa palveluntarjoajalla viitataan siivouspalveluiden toimittajaan (esim. toimistosiivousta tekevä yritys).

Palveluiden kokonaislaatu: Prosessiin liittyvän toiminnallisen laadun ja lopputulokseen liittyvän teknisen laadun lisäksi palveluiden kokonaislaatuun vaikuttavat resurssit (esim. tilat, koneet ja laitteet), palveluja tarjoavan yrityksen imago, palveluiden saatavuus sekä asiakkaan ja käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen.

Palveluiden tekninen laatu: Tekninen laatu kuvaa palveluprosessin lopputulosta ja sitä, mitä asiakasorganisaatio saa, kun se käyttää toimittajan palveluja. Siivouspalveluiden teknisen laadun tuottamiseen kuuluvat esimerkiksi henkilöstön ammattitaito, toiminnan suunnittelu ja johtaminen sekä palvelun tuottamiseen käytettävät välineet, koneet, laitteet ja pesuaineet.

Paras hinta-laatusuhde: Hinnan ja laadun vertailulla arvioidaan ja punnitaan erilaisia palvelun laatuun liittyviä tekijöitä hintaan nähden. Arvioinnin tavoitteena on löytää tarjous, joka vastaa parhaiten siivottavien tilojen käyttäjien tarpeita ja joka on laatuun nähden kokonaistaloudellisesti edullisin. Arvioinnissa on tärkeää ottaa huomioon lainsäädännön noudattamisen lisäksi erilaiset sosiaaliseen vastuuseen liittyvät tekijät, kuten toimialakohtaisten työehtosopimusten noudattaminen.

Paras vastine: Katso kohta "Paras hinta-laatusuhde".

Perussiivous: Ylläpitosiivousta harvemmin ja perusteellisesti suoritettavaa pintojen puhdistusta, suojausta ja hoitoa. Perussiivouksessa poistetaan se pinttynyt ja kiinnittynyt lika, jota ylläpitosiivouksella ei saada poistettua.

Poikkeuksellisen alhainen tarjous: Tarjous, jonka hinta tai kulut vaikuttavat poikkeuksellisen alhaisilta toimialan hintatasoon. Poikkeuksellisen alhaisia tarjouksia arvioitaessa on hyvä verrata esimerkiksi tarjoajan arvioimia työvoimakustannuksia toimialan työehtosopimuksessa määriteltäviin palkkoihin. Hankintalain mukaan tarjousta ei tule hyväksyä, jos poikkeuksellisen alhainen hinta johtuu toimialakohtaisten työehtosopimusten tai sosiaali- tai työläinsäädännön rikkomisesta.

Puitejärjestely/-sopimus: Yhteistoimintasopimus/-vuosisopimus, valmiiksi kilpailutettu sopimuskokonaisuus, joka tehdään yhden tai useamman toimittajan sekä hankintayksikön välille, ja jossa sopimuksen perusteet on kilpailutettu ja jossa on sovittu muista olennaisista ehdoista (mm. hinta, laatu, toimitusehdot, osapuolten vastuut ja velvoitteet).

Rajoitettu menettely: Osallistumishakemuksen perusteella hankintayksikön hyväksymät toimittajat pääsevät tarjoamaan.

RT-kortisto: Rakennusalan tietopalvelu ja laatujärjestelmä kestävään rakentamiseen, suunnitteluun ja kunnossapitoon. Palvelussa on ammattilaisten tarpeisiin koottua tietoa ja valmiita ratkaisuja.

Siivouksen tekninen laatu: tarkoittaa siivottavan tilan pinnoilla olevan lian poistamista niin, että suoritettua siivouksen jälkeen tilan kaikki pinnat ovat sen tilan puhtaustason edellyttämällä tasolla. Tilat ovat hygieenisinä, viihtyisinä, turvallisia ja terveellisiä kaikille käyttäjille. On tärkeää muistaa, että siivottavan tilan edellyttämä puhtaustaso vaihtelee tilojen käyttötarkoituksen mukaan (esim. toimistot vs. leikkaussalit).

Siivouksen toiminnallinen laatu: muodostuu palveluhenkisydestä, joustavuudesta, viestinnästä, asenteesta työhön, yhteistyökykyisyydestä, ulkoisesta olemuksesta ja aikatauluista.

Sidosyksikkö/In House -yhteisö: Yksikkö, jolta hankinta voidaan tehdä ilman kilpailutusta. Sidosyksiköllä tarkoitetaan hankintayksiköstä muodollisesti erillistä ja päätöksenteon kannalta itsenäistä yksikköä (esim. osakeyhtiö). Yksikössä ei saa olla muiden kuin hankintayksiköiden pääomaa. Lisäksi hankintalaissa on tarkat rajat sille, kuinka paljon yksikkö voi harjoittaa liiketoimintaa muiden tahojen kuin niiden hankintayksiköiden kanssa, joiden määräysvallassa se on.

Suorahankinta: Hankintayksikkö voi poikkeuksellisesti, tiettyjen edellytysten täytyessä tehdä hankinnan ilman tarjouskilpailua.

Tarjoaja: Toimittaja (palveluntarjoaja), joka osallistuu tarjouskilpailuun.

Tarjous: Palveluntarjoajan esittämä asiakirja, jolla osallistutaan tarjouskilpailuun.

Tarjouskilpailu: Tarjouskilpailussa eri toimijat kilpailevat sopimuksista. Julkisen sektorin järjestämät tarjouskilpailut ovat säädellympiä kuin yksityisen sektorin järjestämät kilpailut, sillä julkisia hankintoja säätelevät muun muassa julkisia hankintoja koskevat lait ja direktiivit.

Tarjouskilpailun voittaja: Sopimuksen voittanut toimittaja.

Tarjouspyyntö: Tarjouspyyntö on hankinnan tärkein asiakirja. Se pitää laatia erittäin huolellisesti, koska tarjouspyynnön ehtoja ei ole mahdollista muuttaa hankinnan edetessä. Tarjouspyynnössä on tärkeää määritellä hankittava palvelu selkeästi (= ehdottomat edellytykset, jotka kaikkien tarjousten on täytettävä). Kun määrittely tehdään selkeästi, tarjouksen tekijä voi tehdä mahdollisimman yksiselitteisen tarjouksen, joka on vertailukelpoinen muiden tarjousten kanssa. Siivouspalvelujen kilpailutuksessa tarjouspyynnön sisältö määritellään pääasiassa joko ilmoittamalla eri tilatyypeissä tehtävät työtehtävät ja kohteen siivouksen vähimmäistuntimäärä tai asettamalla tiloille puhtaustasovaatimukset.

Tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu: Kaikkia tarjouskilpailuun osallistuvia tarjoajia on kohdeltava tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Omasta maasta tai omasta kunnasta kotoisin olevaa tarjoajaa ei saa suosia tarjoajan kotipaikan perusteella. Kiellettyjä valintaperusteita ovat oman kunnan verotulojen tai oman kunnan työllisyyden edistäminen. Valintaperusteita ei saa myöskään asettaa siten, että ne suosisivat aikaisemmin käytössä ollut toimittajaa uusien tarjoajien kustannuksella.

Tekninen vuoropuhelu: Palveluiden ostaja voi tehdä markkinakartoituksen sekä käydä teknistä vuoropuhelua selvittääkseen, minkälaiset yritykset voisivat tuottaa halutut palvelut.

Vasteaika: Tapahtuman tai toiminnon aloitushetken ja palautteen saamisen välinen aika.

Viranomainen: Viranomainen on julkisyhteisön, kuten kunnan, kirkon tai valtion, pysyvä toimielin, jolle on säädöksillä annettu toimivalta ja velvollisuus tiettyjen tehtävien hoitamiseen omalla toimialallaan. Viranomaisena voi olla yksi virkamies, tai useampia virkamiehiä, jolloin käytetään nimitystä virasto tai laitos.

Ylläpitosiivous: Säännöllisin väliajoin, esimerkiksi päivittäin tai viikoittain, tapahtuvaa siivousta, jolla ylläpidetään tiloihin ennalta sovittu puhtaustaso. Ylläpitosiivousta täydennetään tarvittaessa puhtaustasoa ja siisteystasoa kohottavalla perussiivouksella.

Liite 2. EU:n lainsäädäntökehys

EU:n julkisia hankintoja koskeva direktiivi

Euroopan unionin tärkeimpänä julkisia hankintoja koskevana oikeudellisena välineenä toimii **julkisia hankintoja koskeva direktiivi (2014)**. Suomessa hankintadirektiivi saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä **hankintalailla**.

Julkisia hankintoja koskeva direktiivi asettaa säännöt julkisille tarjouskilpailuille EU:ssa. Direktiivi sisältää erilaiset menettely-, poissulkemis-, valinta- ja sopimusten myöntämisperusteet, joita julkisen sektorin asiakasorganisaatioiden eli hankintaviranomaisten tulee noudattaa.

EU:n julkisia hankintoja koskevassa direktiivissä on määritelty esimerkiksi ne poissulkemisperusteet, jolloin yritykset tulee automaattisesti sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.⁶ Poissulkemisperusteet on jaettu pakollisiin ja valinnaisiin.

Pakollisia poissulkemisperusteita

- verojen tai sosiaaliturvamaksujen maksamatta jättäminen
- lapsityövoiman käyttö tai muut ihmiskaupan muodot
- laittomaan organisaatioon osallistuminen
- korruptio, petos tai rahanpesu
- terrorismirikokset, terroritoimintaan liittyvät rikokset tai terrorismin rahoittaminen.

Valinnaisia poissulkemisperusteita

- EU:n kansainvälisiä tai kansallisia ympäristö-, sosiaali- ja työolainsäädäntöön liittyvien lakien sekä alakohtaisten työehtosopimusten noudattamatta jättäminen
- tiedossa on merkittäviä tai toistuvia puutteita aiemmin solmitun julkisen sopimuksen keskeisen vaatimuksen toteuttamisessa
- pyrkiminen vaikuttamaan epäasianmukaisesti ostajan päätöksentekomenettelyyn
- konkurssi, maksukyvyttömyys tai likvidaatiomenettelyt
- vakava ammatillinen virhe, joka asettaa tarjoajan luotettavuuden kyseenalaiseksi
- sopimusten solmiminen muiden talouden toimijoiden kanssa, joilla pyritään vääristämään kilpailua
- eturistiriita.

Vaikka EU:n julkisten hankintojen direktiivi koskee vain julkisen sektorin toimijoita (ml. kuntien omistamat osakeyhtiöt), yrityksiä kannustetaan ottamaan huomioon direktiivissä määritellyt poissulkemisperusteet reilun kilpailun ja sosiaalisen vastuun edistämiseksi.

⁶ Poissulkemisperusteet löytyvät myös hankintalaista (80 § ja 81 §).

EU:n julkisia hankintoja koskeva strategia

Euroopan komissio julkaisi lokakuussa 2017 tiedonannon toimivien julkisten hankintojen toteuttamisesta Euroopassa. Tiedonannossa määritetään erilaisia aloitteita julkisten hankintojen parantamiseksi käytännön tasolla (mm. innovatiivisten hankintojen lisääminen). Lisäksi EU julkaisi oppaan **"Sosiaalinen ostaminen: Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa"**. Opas tarjoaa myös neuvoja siihen, mitkä asiat tulisi muistaa tarjouskilpailuja järjestäessä.

Komissio suosittelee alakohtaisten ohjeiden luomista parhaan hinta-laatusuhteen määrittämiseksi tarjouskilpailumenettelyissä. Tähän liittyen Palvelualojen maailmanliiton Euroopan osasto (UNI Europa) on julkaissut

- **"Parhaan vastineen valinta – Opaskirja siivouspalveluita ostaville yksityisille ja julkisille organisaatioille"**, opas on julkaistu vuonna 2017 ja se on tehty yhdessä Euroopan siivouspalveluyritysten liiton (EFCI) kanssa.
- **"Parhaan hintalaatusuhteen varmistaminen ateriapalveluita valitessa – Opas ateriapalveluja kilpailuttaville yksityisille ja julkisille organisaatioille"**, opas on julkaistu vuonna 2019 ja se on tehty yhdessä Euroopan elintarvike-, maatalous- ja matkailualan ammattiliittojen liiton (EFFAT) kanssa.

Molemmat oppaat on julkaistu sähköisesti myös suomeksi.

EU-lainsäädännön huomioiminen yksityisten palveluiden kilpailuttamisessa

EU:n lainsäädäntökehys ei kata yksityisten yritysten järjestämiä tarjouskilpailuja. Täten yksityiset yritykset voivat vapaasti valita kriteerit, jotka ovat heidän mielestään riittävät sopimuksen tavoitteisiin nähden. Työmarkkinaosapuolet kuitenkin kannustavat yksityisiä ostajia ottamaan EU:n lainsäädännön huomioon tarjouskilpailuissa.

Yleisenä periaatteena on, että tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten tai organisaatioiden tulee noudattaa kansallisen lainsäädännön lisäksi EU-lainsäädäntöä (ympäristö-, sosiaali- ja työolainsäädäntö) sekä toimialakohtaisia työehtosopimuksia. Esimerkiksi ammattiliitot antavat lisätietoja voimassa olevista toimialakohtaisista työehtosopimuksista ja palkkausjärjestelmistä sekä niiden taustalla olevista työnvaativuusjärjestelmistä.

Liite 3. Esimerkkejä kiinteistöpalvelujen yleisistä laatuvaatimuksista

PUHTAUS- TASO	SIIVOUSTAAJUUKSIEN VÄLILLÄ	TIILA- TYYPPEJÄ	SIIVOUKSEN JÄLKEEN
5 = Puhdas hygieeninen	Määritellyt pintojen hygieniaraja- arvot eivät saa ylittyä. Tällaiset pinnat ovat hoidetut. Jollei pinnoille ole määritelty hygie- niaraja-arvoja, pinnoilla voi esiintyä irtolikaa, mikrobilikkaa ja tahroja	Elintarviketilat, terveydenhuollon toimenpidetilat, laboratoriotilat, märkätilat	Puhtaustason ylläpito edellyttää päivittäistä ylläpitosiivousta mahdollisine väli- ja tar- kistussiivouksineen, jaksottaista siivousta sekä säännöllistä perussiivousta. Ylläpitosii- vouksen jälkeen pintojen hygienia raja-arvot eivät ylity. Pinnat ovat hoidetun näköiset. Saastumisen syy selvitettävä raja-arvo- jen ylittyessä ja vaaditut korjaustehtävät tehtävä.
4 = Puhdas edustava	Siivouskertojen välillä siivottavilla pinnoilla voi olla vähän likaa. Lattia- pinnoilla voi olla vähäisessä määrin kulkujälkiä.	Edustustilat, aulat, majoitustilat, märkätilat	Puhtaustason ylläpito edellyttää ylläpito- siivouksessa myös tarkistussiivouksia ja välisiivouksia tilan käytön ja likaantumisen mukaan sekä jaksottaisia siivoustöitä. Yllä- pitosiivouksen jälkeen pinnat ovat puhtaat.
3 = Siisti	Siivouskertojen välillä siivottavilla pinnoilla voi olla jonkin verran likaa. Lattiapinnoilla voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa, pinttynyttä likaa, kulkujälkiä ja kulkuväyliä.	Toimistot, taukotilat, käytävät, majoitustilat, opetustilat, märkätilat, asuinkiinteistöjen porrashuoneet	Tasopinnoilla ja sisusteilla lika voi olla irtolikaa ja kiinnittynyttä likaa. Kosketus- pinnoilla lika voi olla irtolikaa ja tahroja. Pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa. Ylläpitosiivouksen jälkeen lattiapinnoilla, pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla saa olla pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä.
2 = Tyydyttävä	Siivouskertojen välillä siivottavilla pinnoilla voi olla runsaasti likaa. Lattioissa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä. Lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa tai pinttynyttä likaa.	Arkistot, korjaamot, asuinkiinteistöjen porrashuoneet, tekniset tilat	Ylläpitosiivouksen jälkeen pinnoilla saa olla kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa. Lattiois- sa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä.
1 = Välttävä	Siivouskertojen välillä siivottavilla pinnoilla voi olla erittäin runsaasti likaa, mutta ei niin paljon, että tilan käyttö vaikeutuu. Lika voi olla irtoli- kaa, kiinnittynyttä likaa ja pintty- nyttä likaa. Lattioissa voi olla erittäin runsaasti kulkujälkiä ja kulkuväyliä.	Ullakot, kellarit, autotallit	Ylläpitosiivouksen jälkeen pinnoilla saa olla kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa.

Lähde: Kiinteistöpalvelujen yleiset laatuvaatimukset (KiinteistöRYL 2009)

Liite 4. Esimerkki tarjousten pisteytyksestä ja vertailusta

Tarjouspyynnössä tulee kuvata selkeästi, miten ja millä perustein pisteytys tapahtuu eli mitkä ominaisuudet ovat tarpeelliset pistemäärän saamiseksi.

Tarjoukset voidaan pisteyttää esimerkiksi alla olevan taulukon mukaisesti.

Taulukon pisteytys on kuvitteellinen, sillä pistemäärät määritellään jokaisessa tapauksessa erikseen tilanteen ja tarpeen mukaan.

HINTA	40 pistettä
LAATU	60 pistettä
LAATUPISTEIDEN JAKAUTUMINEN LAATUKRITEEREITTÄIN:	
henkilöstö	12
sopimus	13
palvelun sisältö	20
yrittäjäkohtaiset tekijät	15

YRITYSKOHTAISET ENIMMÄISPISTEET	YRITYS A	YRITYS B	YRITYS C
Hinta, 40 pistettä	30	36	27
Henkilöstö, 12 pistettä Työolot • toimialakohtaisten työehtosopimusten ja kansallisen lainsäädännön noudattaminen • yksiselitteinen ja läpinäkyvä palkkarakenne • työntekijöiden edustus • terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät toimintatavat Taidot ja valmiudet • rekrytointi • koulutus, kuten perus-, lisä-, erityis- ja täydennyskoulutus	11	8	10
Sopimus, 13 pistettä • Operatiivinen johtaminen siivottavissa kohteissa • Laadunvalvonta (esim. sisäisen tai kolmannen osapuolen vastuulla olevan valvonnan menetelmät ja säännöllisyys) • Kohdekohtaisten toimintasuunnitelmien laatu	10	11	11
Palvelun sisältö, 20 pistettä • Kohteen haltuunotto-suunnitelma • Siivoussuunnitelman laadinta toimipaikkaan Ylläpitosiivouksen laatutasot Tilatyypikohtaiset työohjeet Perussiivous suunnitelma • Palautekanava – reklamaatio-/valitusprosessi	17	15	13
Yrittäjäkohtaiset tekijät, 15 pistettä • Taloudellinen vastuu • Liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma • Sosiaalinen vastuu • Yritys- ja ympäristövastuuseen liittyvät ohjelmat	14	9	3
Pisteet yhteensä	82	79	64

Esimerkki yrittäjäkohtaisten tarjousten vertailusta ja pisteytyksestä

Liite 5. Esimerkki laadunseurantapöytäkirjasta

INSTA 800 standardin mukainen laaduntarkastuspöytäkirjamalli

Arvioija:														
Standardisarjan INSTA 800 mukainen tarkastus				Asiakas:										
Osoite:														
Rakennus ja kerros								Tilan ja tarkastusyksikön nro						
Laatuprofiili:														
Tarkastusyksikön koko				☐ 0–15 m ²			☐ 15–35 m ²			☐ 35–60 m ²			☐ 60–100 m ²	
Pintaryhmä	Roskat ja irtolika		Pöly		Tahrat		Likakertymien kokonaismäärä			Pintalika prosentteina			Huomautuksia	
	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA	Taso 0–5	%	Taso 0–5			
Lattiat														
Huonekalut ja kiintokalusteet														
Seinät														
Katot														
Huomautuksia														
Allekirjoitus								Päiväys						

Silmämääräiseen tarkastukseen käytettävässä lomakkeessa

A = helposti tavoiteltavat pinnat

NA = vaikeasti tavoiteltavat pinnat

Lähde: SFS-INSTA 800-1:2019, 50



Tämän oppaan tarkoituksena on edistää reilua kilpailua sekä saada palveluiden ostajat ymmärtämään laadun merkitys. Oppaan tavoitteena on helpottaa tarjouspyynnön tekemistä, lisätä prosessin läpinäkyvyyttä ja auttaa asiakasorganisaatioita arvioimaan hinnan ja laadun välistä suhdetta. Lisäksi oppaan tarkoituksena on lisätä tietoisuutta siitä, kuinka tärkeää laadunvalvonta on koko sopimuskauden ajan.

Oppaassa siivouspalveluiden hankintaa tarkastellaan etenkin suomalaisen toimintaympäristön näkökulmasta. Opas soveltuu hyvin myös pienempien yritysten käyttöön.

Liitteenä oleva sanasto avaa lukijalle oppaassa käytettyjä ammatti-siivouksen ja kilpailuttamisen keskeisiä käsitteitä.

Opas on tehty Palvelualojen ammattiliitto PAMin, ammattiliitto PRO:n, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL:n, Tampereen ammattikorkeakoulun sekä SSTL Puhtausalan yhteistyönä. Opas pohjautuu osittain Euroopan siivouspalveluyritysten liiton (EFCI) ja UNI Euroopan Euroopan unionin taloudellisella tuella vuonna 2017 julkaisemaan oppaaseen ”Parhaan vastineen valinta – Opaskirja siivouspalveluita ostaville yksityisille ja julkisille organisaatioille”.