



## Parhaan hinta-laatu-suhteen valinta - Ohjeet organisaatioille, jotka tekevät yksityisiä vartiointipalveluja koskevia toimeksiantosopimuksia



*with the support of  
European Commission  
Directorate General Employment  
and Social Affairs*



# Kiitokset

Nämä ohjeet on laadittu yhteistyössä CoESSin (Euroopan turvallisuuspalvelujen liiton) ja Uni-Euroopan<sup>1</sup> kanssa Euroopan työmarkkinaosapuolten välisen vuoropuhelun puitteissa. Kiitämme Euroopan komission työllisyyden ja sosiaaliasioiden pääosastoa sen rahallisesta ja hallinnollisesta tuesta tähän hankkeeseen sekä korkean tason työryhmän jäseniä, jotka uhrasivat paljon aikaa ja vaivaa onnistuneen lopputuloksen eteen.

Työryhmään kuuluivat:

Hilde de Clerck, Euroopan komissio, PO Työllisyys ja sosiaaliasiat/D1

Tri Stephan Landrock, CoESS (Itävalta)

Claude Levy, CoESS (Ranska)

Harald Olschok, CoESS (Saksa)

Marc Pissens, CoESS (Belgia)

Larry Quinn, CoESS (Irlanti)

Kris Van den Briel, CoESS (Belgia)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (Iso-Britannia)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Saksa)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Suomi)

Dan Plaum, Uni-Europa (Belgia)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Toimeksiannon saanut konsulttiyritys (ECOTEC Research and Consulting Ltd) on laatinut nämä ohjeet ja CoESS, Uni-Europa sekä niiden kansalliset jäsenjärjestöt ovat hyväksyneet ne.

Otamme mielellämme vastaan palautetta näistä ohjeista. Kommentteja voi lähettää seuraavaan osoitteeseen:

**Tina Weber**  
ECOTEC Research and Consulting Ltd  
28-34 Albert Street  
Birmingham, B4 7UD  
UK  
Puhelin +44 121 616 3658  
Faksi +44 121 616 3699  
sähköposti [Tina\\_Weber@ecotec.co.uk](mailto:Tina_Weber@ecotec.co.uk)

<sup>1</sup> Tammikuuhun 2000 asti: Euro-FIET

# CoESSin ja Euro-FIETin muistio sopimusten tekemisestä julkisella sektorilla yksityisten turvallisuuspalveluyritysten kanssa

1. Euroopan yksityisen turvallisuuspalvelualan työmarkkinaosapuolet CoESS (työnantajat) ja Euro-FIET (ammattijärjestöt) ovat todenneet jäseniensä tekemän selvityksen perusteella, että maasta riippuen 40–60 prosenttia turvallisuuspalvelualan toiminnasta tapahtuu julkisella sektorilla. Selvityksestä kävi myös ilmi, että useimmissa tapauksissa (85–100 prosenttia) viranomaiset tekevät sopimukset pelkästään hinnan perusteella.
2. Näiden kahden huomion johdosta CoESS ja Euro-FIET ovat hyväksyneet tämän yhteisen suosituksen alan ammattitaidon tason kohentamiseksi, avoimuuden edistämiseksi ja palveluiden laadun parantamiseksi. CoESS ja Euro-FIET asettavat myös viranomaisten saataville käsikirjan (liitteenä), jossa annetaan kaikki tarpeellinen tieto, jotta viranomaiset pystyvät valitsemaan ”taloudellisesti edullisimman” tarjouksen direktiivin 92/50/ETY mukaisesti.
3. Vaikka CoESS ja Euro-FIET ovatkin tietoisia julkisten viranomaisten budjettivaiveuksista, ne katsovat, että nykyisellä käytännöllä, jossa sopimukset tehdään alhaisimman tarjouksen tehneen yrityksen kanssa, on haitallisia vaikutuksia alalle.
4. Yksityisellä turvallisuuspalvelualalla julkisen sektorin sopimuksista nykyään käytävä kilpailu saa yritykset alentamaan hintojaan palveluiden laadun kustannuksella, siitäkään huolimatta että laatu on tunnustetusti tärkeä asiakkaiden ja käyttäjien tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä.
5. Työmarkkinaosapuolet tietävät, että joissain tapauksissa yritykset sumeilematta rikkovat lakia – tai vähintäänkin käyttävät lain kannalta arveluttavia keinoja (lainsäädännön tai työehtosopimusten noudattamatta jättäminen) – pystyäkseen tarjoamaan halvimman hinnan sopimuksen saamiseksi.
6. Koska julkisen sektorin sopimusten määrä on suuri, tällainen käyttäytyminen heikentää kaikkia pyrkimyksiä laadun parantamiseen alalla yleensä. Se vaikuttaa osaltaan myös siihen, että alan julkinen kuva on varsin huono, ammatillinen taso on huono ja/tai tason paraneminen jää huomaamatta, työntekijät tuntevat tyytymättömyyttä työolojaan kohtaan sekä alalle on vaikea saada uusia työntekijöitä.
7. CoESS ja Euro-FIET ovat sitä mieltä, että pelkän hinnan korostaminen päätettäessä sopimuksista julkisella sektorilla johtuu muun muassa seuraavista seikoista:
  - avoimuuden puute yksityisellä turvallisuuspalvelualalla
  - palveluiden laadunäkökohtien analysointiin tarvittavien välineiden puuttuminen
  - asiakkaiden vaikeus ilmaista laatuvaatimuksiaan
  - palveluiden laadun arvioimiseksi tarvittavien keinojen puuttuminen asiakkailta
  - alalla tarjottavien palveluiden laadun vertaamisen vaikeus.
8. Palveluiden laadun parantamiseksi CoESS ja Euro-FIET ovat laatineet käsikirjan toimeksiantajia varten. Käsikirja sisältää työmarkkinaosapuolten yhdessä laatiman luettelon kriteereistä, joiden avulla yksityisiä turvallisuuspalveluita voidaan arvioida. Työmarkkinaosapuolet ovat selvittäneet myös, mitä hyötyä asiakkaille koituu näiden kriteerien käyttämisestä. Ne ovat lisäksi laatineet hintatarjousjärjestelmän, joka mahdollistaa tarjousten arvioinnin sekä hinta- että laatu-kriteerien perusteella.
9. CoESS ja Euro-FIET korostavat, että käsikirja antaa alan asiakkaille markkinoiden erityistarpeiden mukaisesti tarvittavaa liikkumavaraa hinnan ja laadun painottamiseksi haluamallaan tavalla.
10. Käsikirjaa jaetaan mahdollisimman laajasti sekä viranomaisille että yksityisen turvallisuuspalvelualan asiakkaille Euroopan unionissa. Työmarkkinaosapuolet aikovat järjestää tiedotuskampanjoita kannustaakseen mahdollisimman monia käyttämään käsikirjaa.

Berliini, 10. kesäkuuta 1999

Stephan Landrock

Puheenjohtaja

CoESS



Philip Jennings

Aluesihteer

Euro-FIET



# Sisällysluettelo

1.0 Johdanto	<b>1</b>
1.1 Ohjeiden tavoitteet	<b>1</b>
1.2 Ohjeiden käyttö	<b>2</b>
2.0 Parhaan hinta-laatu-suhteen valinta – miksi sillä on väliä	<b>3</b>
3.0 Vartiointi- ja turvallisuuspalveluja koskevat julkiset tarjouskilpailut ja yhteisön lainsäädäntö	<b>4</b>
4.0 Parhaan hinta-laatu-suhteen määrittäminen vartiointi- ja turvallisuuspalveluissa	<b>7</b>
4.1 Johdanto	<b>7</b>
4.2 Vartiointihenkilöstö	<b>7</b>
4.3 Sopimuksen hallinta/toteutus	<b>8</b>
4.4 Sopimuksen infrastruktuuri	<b>9</b>
4.5 Yritys	<b>10</b>
5.0 Arviointiohjeet	<b>12</b>
Liite – arviointitaulukot	<b>23</b>



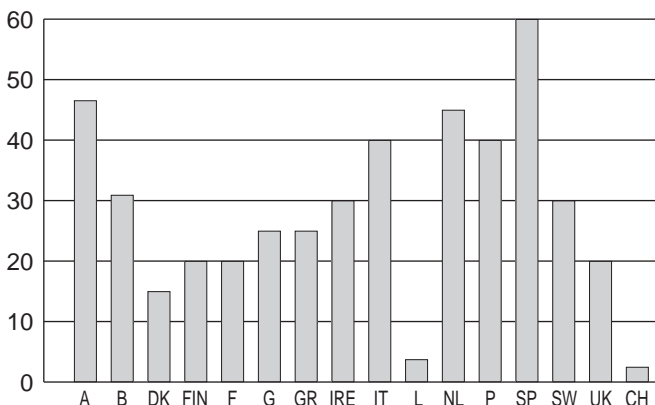
# 1. Johdanto

Yksityisistä turvallisuuspalveluista on tulossa yhä suurempi osa jokapäiväistä elämäämme. Vartiointipalvelujen kysyntä kasvaa samalla, kun taloudelliset, väestölliset ja poliittiset muutokset lisäävät yhteiskunnan kahtiajakoa. Tämä kahtiajako näkyy päällekkäisten ja rikosten lukumäärässä. Samanaikaisesti valtio ja viranomaiset ovat yhä vähemmän suoraan vastuussa yleisen turvallisuuden takaamisesta. Näitä tehtäviä annetaan yhä enemmän yksityiselle turvallisuusalalle kun pyritään takaamaan mahdollisimman suuri joustavuus ja kustannustehokkuus.

Niinpä yksityiset turvallisuusyritykset ovat useissa EU-maissa vastuussa yleisen turvallisuuden takaamisesta, ja julkisen sekä yksityisen omaisuuden suojelemisesta monissa eri kohteissa eli ydinvoimaloiden, pankkien, suurlähetystöjen ja lentoasemien kaltaisilla riskialttiilla alueilla. Lisäksi ne tarjoavat yhä useammin turvallisuuspalveluja julkisissa tilaisuuksissa ja vartioivat riskialttiita kuljetuksia sekä hoitavat useissa EU-maissa monia tehtäviä, jotka kuuluivat aikaisemmin poliisille, palokunnalle ja ambulanssipalveluille.

Yhteisön, kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla toimivien yksityisten yritysten ja viranomaisten on siis hankittava ihmisten suorittamia vartiointipalveluja ulkopuolisilta yrityksiltä. Niiden "ostovoima" on näin ollen yhä tärkeämpi tekijä määrittäessä tarjottavien turvallisuuspalvelujen sääntöjä ja laatua. CoESSin ja Euro-FIETin vuonna 1998 toteuttama kysely osoitti, että julkisten tarjouskilpailujen markkinaosuus yksityisellä turvallisuusalalla nousee jatkuvasti ja se on monissa jäsenvaltioissa yli 30 % markkinoista (ks. Taulukko 1).

TAULUKKO 1:  
JULKISTEN TARJOUSKILPAILUJEN  
MARKKINAOSUUS YKSITYISELLÄ  
TURVALLISUUSALALLA (EU, 1998)



Lähde: CoESS ja Euro-FIET, 1998

Vaikka monet julkiset rakennukset ja kohteet ovat arkaluontoisia, CoESSin kysely osoitti, että valtaosa viranomaisista valitsee nykyisin turvallisuuspalveluja

tarjoavan yrityksen pelkästään alimman hinnan perusteella (ks. Taulukko 2).

TAULUKKO 2: ALIMMAN HINNAN  
PERUSTEELLA MYÖNNETTYJEN  
SOPIMUSTEN OSUUS (EU-MAAT)

MAA	ALIMMAN HINNAN PERUSTEELLA MYÖNNETTYJEN JULKISTEN SOPIMUSTEN OSUUS
Itävalta	95%
Belgia	90%
Tanska	90%
Suomi	90%
Ranska	90%
Saksa	90%
Kreikka	60%
Irlanti	95%
Italia	70%
Luxemburg	100%
Alankomaat	80%
Portugali	80%
Espanja	80%
Ruotsi	50%
Sveitsi	30%
Iso-Britannia	60%

Lähde: CoESS ja Euro-FIET (1998)

Tämä johtuu osittain julkisten talousarvioiden supistumisesta, mutta siihen voi olla syynä myös se, ettei toimeksiantajia ole neuvottu, miten he voivat valita "parhaan hinta-laatu-suhteen" tarjoajan.

"Parhaan hinta-laatu-suhteen" käsitteessä pyritään paitsi ottamaan huomioon edullinen hinta myös vertaamaan sitä palvelun suorittajan tekemän tarjouksen laatuun.

## 1.1 Ohjeiden tavoitteet

Nämä ohjeet on laadittu niitä toimeksiantajia varten, jotka haluavat pikemminkin valita sellaisen vartiointitehtävien suorittajan, joka on halukas yhdistämään laadun ja edullisen hinnan, kuin alimman hinnan tarjoajan. Toimeksiantajille pyritään antamaan helppokäyttöinen väline, jonka avulla ne pystyvät entistä selkeämmin määrittelemään ihmisten suorittamiin turvallisuuspalveluihin liittyvät tarpeensa eri kohteiden ja vartiointitehtävien osalta. Erittelymällä omat vaatimuksensa, ne pystyvät valitsemaan sopimustahon,

jonka hinta on kilpailukykyinen ja jolla on lisäksi korkealaatuisen ja luotettavan palvelun suorittamisessa tarvittavat taidot ja kyvyt.

Ohjeet sisältävät tarjousten pisteytykseen soveltuvan helppokäyttöisen kaavion, joka voidaan sovittaa kunkin toimeksiantajan turvallisuussopimuksen tarpeisiin. Sen avulla toimeksiantajat voivat mahdollisimman itsenäisesti määrittellä ne laatuperusteet, joilla on merkitystä niiden ja vartiointitehtävien kannalta. Näin ne pystyvät painottamaan eri laatuperusteita haluamallaan tavalla sekä määrittelemään teknisten ansioiden ja hinnan välisen suhteen tarjouksia pisteyttäessään.

## 1.2 Ohjeiden käyttö

Nämä ohjeet on tarkoitettu hankintaviranomaisten tietolähteeksi tai apuvälineeksi, jossa selvitetään niitä teknisiin ansioihin ja laatuun liittyviä perusteita, joiden avulla voidaan löytää korkeatasoista palvelua tarjoavat yritykset. Niissä neuvotaan, miksi ja miten liitteessä olevaa pisteytyskaaviota kannattaa käyttää. Ne voivat siis toimia vertailuvälineenä.

Liitteessä olevia pisteytyskaaviota ja -taulukkoja voidaan kopioida ja käyttää yhä uudestaan. Ne voidaan sovittaa kunkin toimeksiantajan omiin tarpeisiin. Pisteytystaulukoista on saatavilla levykeversio.

Ohjeiden muut luvut sisältävät seuraavaa:

**Luvussa 2** selvitetään, miksi on tärkeää valita turvallisuuspalvelujen suorittaja *sekä* laadun *että* hinnan perusteella. Siinä kerrotaan, mitä *haittaa voi olla siitä, että sopimukset myönnetään pelkästään hinnan perusteella*, sekä tuodaan esille “parhaan hinta-laatu-suhteen” valintaan liittyviä nykyisiä hyviä käytäntöjä.

**Luvussa 3** kuvataan lyhyesti turvallisuuspalveluja koskeviin tarjouskilpailuihin liittyvää yhteisön lainsäädäntöä ja selvitetään, missä määrin palveludirektiivin (neuvoston direktiivin 92/50/ETY) säännöksiä sovelletaan tällä alueella.

Ohjeiden **luvussa 4** kerrotaan, miten paras hinta-laatusuhde voidaan määrittellä vartiointi- ja turvallisuuspalveluissa. Tässä luvussa kuvataan laatuperusteita, jotka liittyvät neljään sopimuksen onnistuneeseen täytäntöönpanoon vaikuttavaan tekijään: vartiointihenkilöstön taitoihin ja kykyihin, johtohenkilöiden taitoihin ja kokemukseen, sopimuksen infrastruktuurin laatuun sekä turvallisuusyrityksen maineeseen ja palvelufilosofiaan.

**Osassa 5** selvitetään “parhaan hinta-laatu-suhteen” pisteytyskaaviota ja annetaan esimerkkilaskelmia.

## 2. Valitaan paras hinta-laatu-suhde – miksi sillä on väliä

Kuten johdannossa todettiin, sekä yksityiset yritykset että viranomaiset hankkivat yhä useammin ulkopuolisilta yrityksiltä turvallisuuspalveluja, joihin kuuluvat rakennusten vartiointi, julkisten tilaisuuksien turvallisuuden takaaminen, kuljetusten vartiointi ja monet muut tehtävät. Tämä merkitsee, että monet aikaisemmin yrityksen sisäiset tai julkiset palvelut siirretään yksityisille yrityksille. Esimerkiksi huomattava määrä turvallisuuden kannalta arkaluontoisia tehtäviä, jotka liittyvät yksityisen omaisuuden, terveyden sekä yleisen ja sisäisen turvallisuuden suojelemiseen.

Tarjouskilpailujen määrän kasvaminen merkitsee, että toimeksiantajien määrittelemällä vartiointipalveluista maksettavalla hinnalla on merkittävä vaikutus alan palkkoihin ja työoloihin, yrityksen infrastruktuuriin ja näin ollen myös suoritettavan palvelun laatuun. Alan työnantajat ja työntekijöitä edustavat työmarkkinaosapuolet ovatkin yhä huolestuneempia siitä, että sopimusten myöntäminen alimman hinnan perusteella laskee vähitellen laatutasoa. Ne ovat erityisen huolestuneita siitä, että yksityisiltä turvallisuusyrityksiltä vaaditaan erikoistumista ja laadun parantamista samalla, kun niille siirretään yhä enemmän tehtäviä, jotka kuuluivat aikaisemmin julkiselle sektorille.

Tällaiseen toimintaan liittyviä vaaroja on alettu tiedostaa hyvin hitaasti, sillä alimpaan hintaan perustuvan, kustannusten optimointiakin pitemmälle menevän kilpailun haittavaikutuksia ei voida havaita välittömästi, vaan kyse on pitkäaikaisesta prosessista. Tässä on otettava huomioon organisaation oma turvallisuus, sen omalle ympäristölleen antama arvo, julkinen kuva sekä korkeatasoisen palvelun laiminlyömisestä mahdollisesti aiheutuvat ylimääräiset oikeudenkäyntikulut.

Alimpaan hintaan perustuvan kilpailun on havaittu johtavan siihen, että tarjoajat heikentävät sopimuksen täytäntöönpanossa tarvittavaa infrastruktuuria, johon kuuluvat henkilöstön koulutus, valvonta ja laatujohtaminen. Leikatakseen kustannuksia ne laskevat palvelutasoa palkkaamalla halvempaa työvoimaa, mikä vaikuttaa haitallisesti henkilöstön motivaatioon ja vaihtuvuuteen. Palkka- ja sosiaalimenoja leikataan usein palkkaamalla määrä- ja osa-aikaista työvoimaa sekä jopa "haamuammatinharjoittajia" työehtosopimusten kiertämiseksi. Myös "haamuvartioiden" käyttö (vähemmän vartiointihenkilöstöä kuin sopimuksessa on sovittu) on yleistymässä. Kun hintoja leikataan, turvallisuusmekanismeista tulee ylimääräinen menoerä, mikä lisää asiakkaiden ja yleisön turvallisuusriskiä. Alimman hinnan tarjoajien havaitaan yhä useammin rikkovan työehtosopimuksia tai säädöksiä. Huonomaineiset turvallisuusyritykset eivät ole maksaneet veroja tai sosiaalimaksuja eivätkä noudattaneet alkuperäisen sopimuksen mukaista henkilöstön lukumäärää, ja ne ovat käyttäneet pimeää työvoimaa.

Kustannusten alentamisen haittavaikutuksista saadaan

koko ajan lisää esimerkkejä, jotka osaltaan heikentävät alan kuvaa yleisön silmissä. Tämä väistämättä heikentää yleisön käsitystä myös toimeksiantajan organisaatiosta.

Alimpaan hintaan perustuvan kilpailun aiheuttama huonojen käytäntöjen ja rikkomusten yleistymisen on johtamassa siihen, että useat yksityiset yritykset ja viranomaiset pohtivat uudelleen tarjouskilpailustrategioitaan. Niinpä yhä useammin kehitetään sellaisia valintaperusteita, joissa otetaan huomioon sekä laatu että hinta, ja nämä ohjeet on laadittu saatujen kokemusten pohjalta.

Itävaltalainen Linzin kaupunki ratkaisi äskettäin tarjouskilpailun, joka koski kaupungin pikapysäköintialueilla tapahtuvien pysäköintivalvontapalvelujen suorittamista, korkeamman hinnan tarjoajan hyväksi, koska kyseinen yritys pystyi osoittamaan tarjoavansa toimeksiantajalle selvästi korkealaatuisempaa palvelua. Se sitoutui erityisesti käyttämään vartiointihenkilöstöä, jolla on alalta yli kolmen vuoden kokemus. Korkeamman hinnan katsottiin olevan perusteltu, koska taitavan ja kokeneen henkilöstön palkka- ja sosiaalikulut olivat korkeammat.

Muita organisaatioita, joissa on kehitetty hintaan ja laatuun perustuvia tarjousten arviointijärjestelmiä, ovat Yhdysvaltain suurlähetystöt, Eurocontrol ja Ison-Britannian postilaitos.

Näin ollen julkisen ja yksityisen sektorin asiakkaat tiedostavat yhä paremmin sen, että liiketoiminnan kannalta on kannattavampaa valita pikemminkin paras hinta-laatu-suhde kuin alin hinta, ja ne myöntävät sopimuksia "taloudellisesti edullisimman tarjouksen" perusteella – mihin niillä on julkisia tarjouskilpailuja koskevan yhteisön lainsäädännön nojalla mahdollisuus.

### 3. Vartiointi- ja turvallisuuspalveluja koskevat julkiset tarjouskilpailut ja yhteisön lainsäädäntö

Euroopan unionilla on laajat julkisia hankintoja koskevat lainsäädännölliset puitteet. Erilaisia tavaroita ja palveluja koskevien toimeksiantosopimusten osuus julkisista menoista on 720 miljardia euroa, ja ne ovat merkittävä työpaikkojen lähde.

Turvallisuuspalveluja koskevat tarjouskilpailut kuuluvat palveludirektiivin (neuvoston direktiivin 92/50/ETY) piiriin. Yhteisön lainsäätäjät pitivät epätodennäköisenä sitä, että näitä palveluja suorittaisivat rajojen ulkopuoliset yritykset, joten direktiivin säädöksiä sovelletaan vain osittain turvallisuuspalveluja koskeviin tarjouskilpailuihin<sup>2</sup>. Käytännössä vartiointipalveluja koskevien sopimusten myöntämiseen sovelletaan siis vain kahta direktiivin säädöstä:

Ensiksi: suoritettavien palvelujen teknisten osa-alueiden on viitattava joko

- kansallisesti voimaan saatettuihin eurooppalaisiin standardeihin
- eurooppalaiseen tekniseen hyväksymiseen tai
- yhteisiin teknisiin eritelmiin.

Näitä säädöksiä sovelletaan lähinnä sopimuksen mukaisiin teknisiin välineisiin, joten ne koskevat vain rajoitetusti ihmisten suorittamien turvallisuuspalvelujen tarjontaa.

Toiseksi: Euroopan komissiolle on ilmoitettava, kun sopimus on myönnetty. Hankintaviranomainen voi kuitenkin päättää, julkaistaanko ilmoitusta virallisessa lehdessä vai ei.

Vaikka direktiiviä sovelletaan vain osittain turvallisuuspalveluja koskeviin sopimuksiin, on säädetty, että "*valinnassa käytettyjen tekijöiden on liityttävä sopimuksen tavoitteeseen*" ja oltava perustamissopimuksen säädösten mukaisia. On myös suositeltavaa, että toimeksiantajan käyttämät perusteet vastaavat mahdollisimman hyvin palveludirektiivin vaatimuksia.

Julkisten sopimusten myöntämisprosessissa on yleensä kolme vaihetta (ks. myös Taulukko 3):

Ensimmäisessä vaiheessa määritellään **hylkäämisperusteiden** avulla ne yritykset, jotka jätetään automaattisesti tarjouskilpailun ulkopuolelle. Direktiivin 29 artiklassa on kattava luettelo hylkäämisperusteista. Lyhyesti sanottuna ulkopuolelle voidaan jättää palvelun suorittaja, joka:

- on konkurssissa tai purkamiseen liittyvässä selvitystilassa

- on asianosaisena oikeudenkäynnissä, jonka tarkoituksena on konkurssiin asettaminen
- on tuomittu ammatinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen
- on laiminlyönyt velvollisuutensa suorittaa sosiaaliturvamaksuja;
- on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa veroja
- on määrällisiä valintaperusteita koskevia tietoja ilmoittaessaan vakavasti syyllistynyt väärien tietojen antamiseen tai laiminlyönyt näiden tietojen antamisen
- ei ole merkitty kansallisen lainsäädännön edellyttämään ammattirekisteriin

Toisessa vaiheessa määritellään **valintaperusteiden** avulla ne yritykset, jotka ovat mukana tarjouskilpailussa. Yritykset voidaan hylätä tässä vaiheessa esimerkiksi rahoituksellisen, taloudellisen tai teknisen suorituskyvyn perusteella. Direktiivi sisältää kattavan luettelon niistä asiakirjoista, joita voidaan vaatia *rahoituksellisen ja taloudellisen suorituskyvyn* toteamiseksi. Direktiivin 32 artiklassa selvitetään, mitä toimeksiantaja voi vaatia *teknisen suorituskyvyn* toteamiseksi. Näihin kuuluvat:

- todistukset palvelujen suorittajan ja/tai yrityksen johtohenkilöiden/toteutuksesta vastaavien henkilöiden koulutuksesta ja ammatillisesta pätevyydestä
- luettelo tärkeimmistä palveluista viimeksi kuluneilta kolmelta vuodelta
- selvitys työvoiman keskimäärästä kolmelta viimeksi kuluneelta vuodelta
- selvitys kalustosta tai teknisistä laitteista, jotka ovat käytettävissä sopimusta varten
- selostus laadunvalvontajärjestelmistä
- ilmoitus siitä, miltä osin palvelujen suorittaja aikoo antaa sopimuksen alihankkijoiden toteutettavaksi

**Kolmannessa vaiheessa** yksittäisten tarjoajien ansiot arvioidaan sopimuksentekoperusteiden avulla sen pohjalta, miten hyvin nämä täyttävät tarjouskilpailun osa-alueet.

Vaikka käytännössä onkin olemassa vain yksi arviointivaihe, näiden kolmen erityyppisten perusteiden välille on tehtävä looginen ero.

Palveludirektiivin mukaisesti sopimuksia tehtäessä voidaan käyttää seuraavia perusteita:

<sup>2</sup> Tämä koskee kaikkia direktiivin liitteessä 1B lueteltuja palveluja.

”Toimeksiantajan on sopimuksia tehdessään käytettävä perusteena:

sanotun kuitenkin rajoittamatta kansallisten, tietyistä palveluista perittäviä korvauksia koskevien lakien, asetusten tai hallinnollisten määräysten soveltamista.

(a) kun sopimus tehdään taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella, eri perusteita sopimuksen mukaan: esimerkiksi laatua, teknisiä ansioita, esteettisiä ja toiminnallisia ominaisuuksia, myynnin jälkeistä palvelua ja teknistä tukea, toimitusajankohtaa, toimitusaikaa ja suoritusaikaa, hintaa; tai

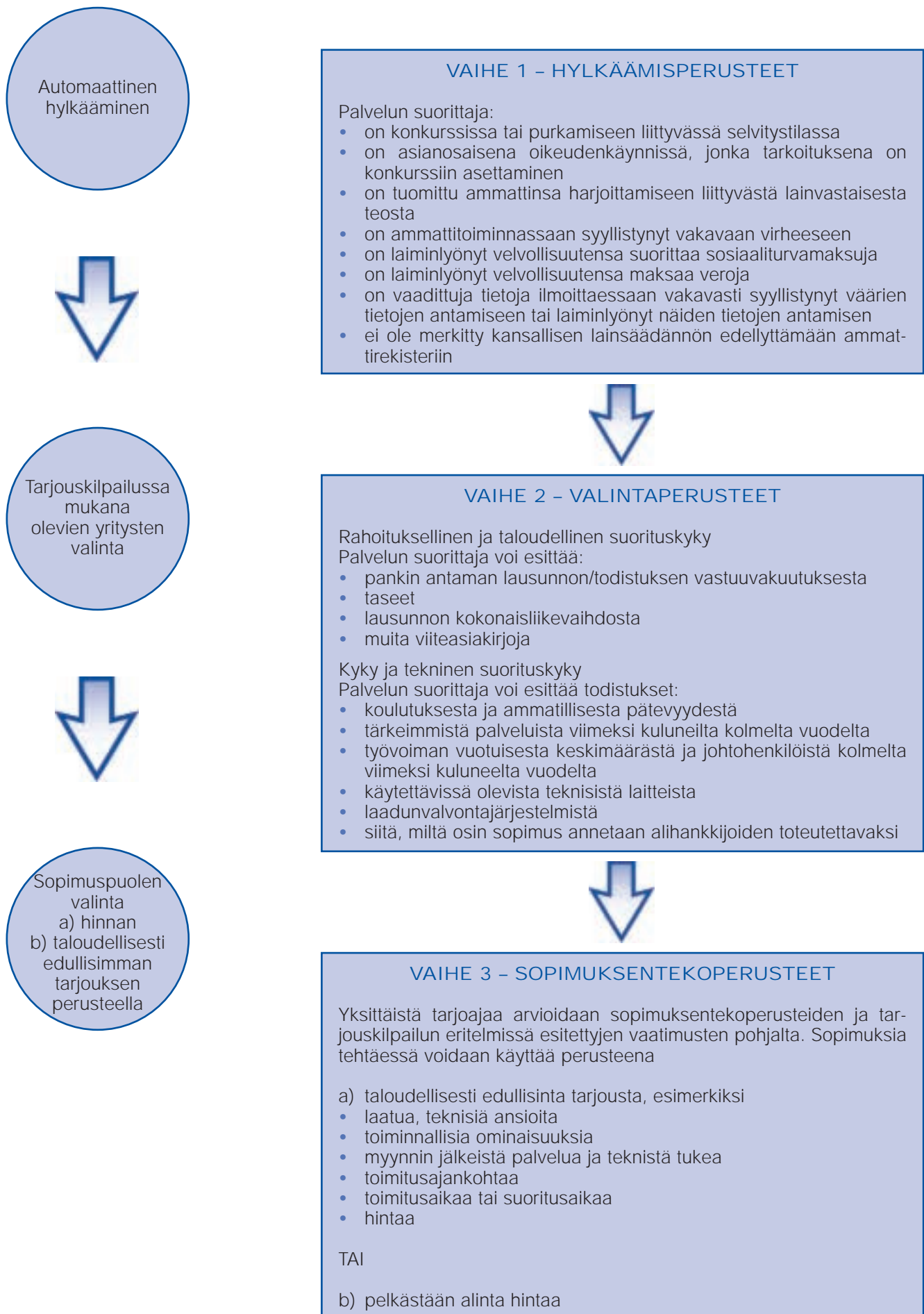
(b) pelkästään alinta hintaa,

Kun sopimus tehdään taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella, hankintaviranomaisen on ilmoitettava sopimusasiakirjoissa tai sopimusta koskevassa ilmoituksessa ne sopimuksen tekemisen perusteet, joita se aikoo soveltaa, mahdollisuuksien mukaan alenevassa järjestyksessä.”

**Palveludirektiivin säädökset eivät kuitenkaan rajoita toimeksiantajan vapautta päättää, tehdäänkö sopimus alimman hinnan vai taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella.**

Näissä ohjeissa esitetyt laatu- ja pisteytyskaavio- perusteet ovat näin ollen täysin vapaaehtoisia. Nämä yhteiset suositukset on laatinut yhteisön tasolla kokoontuva asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluvilla työnantajien ja työntekijöiden edustajilla on monen vuoden kokemus työstä julkisen sektorin asiakkaiden kanssa erilaisissa yhteyksissä.

TAULUKKO 3: SOPIMUSTEN MYÖNTÄMISPROSESSIN KOLME VAIHETTA



# 4. Parhaan hinta-laatu-suhteen määrittelemisen vartiointi- ja turvallisuuspalveluissa

## 4.1 Johdanto

Kuten palvelua tarjoavissa yrityksissä yleensä, palvelun laatu määräytyy useiden tekijöiden mukaan. Näistä tärkeimpiä ovat selvästikin vartiointihenkilöstön kyvyt, taidot ja motivaatio, koska henkilöstö vastaa jokapäiväisen työn suorittamisesta sekä on vuorovaikutuksessa asiakkaiden tai yleisön kanssa. Lisäksi vartiointihenkilöstön työvaiheet ja palvelut on suunniteltava ja niitä on hallittava ensiluokkaisella tavalla, jotta suoritettavan palvelun laatu olisi mahdollisimman korkea. Yhtä tärkeä on vartiointihenkilöstön ja sopimuksen hallinnasta vastaavan ryhmän käytävissä oleva tekninen sekä toteutukseen ja henkilöstöhallintoon liittyvä infrastruktuuri. Lopuksi on tärkeää, että kaiken tukena on sellainen yritysinfrastruktuuri, jonka tiedetään tarjoavan laadukasta palvelua ja jonka palvelufilosofia vastaa asiakkaan vaatimuksia.

Neljä tekijää, joiden perusteella olisi arvioitava turvallisuuspalveluja koskevan tarjouksen teknisiä ansioita, ovat siis seuraavat:

- vartiointihenkilöstö
- sopimuksen hallinta/toteutus
- sopimuksen infrastruktuuri
- yritys

On syytä korostaa, että mitä tahansa (tai kaikkia) seuraavassa esitettyjä laaturusteita käyttävien toimeksiantajien on ilmoitettava yleiset sopimuskentekoperusteet tarjouspyyntöilmoituksessa, elleivät ne ilmene sopimusasiakirjoista. Ohjeiden luvussa 5 (s. 12) on näyte avoimesta tarjouspyyntöilmoituksesta.

## 4.2 Vartiointihenkilöstö

### *Kokemus*

Yksityisen turvallisuusyrityksen tärkein valtti on vartiointihenkilöstö. Jokapäiväisen palvelun taso riippuu sen taidoista ja kokemuksesta. Työn luonteen mukaan on siis tärkeää, että tarjoava yritys pystyy osoittamaan, että työtä suoritamaan valitulla henkilöstöllä on korkeatasoisen palvelun takaamisessa tarvittava kokemus ja kyvyt. Pitkälle erikoistuneissa tai arkaluonteisissa vartiointiympäristöissä toimeksiantaja voi haluta todisteita siitä, että valituilla vartijoilla on kokemusta kyseisestä tai vastaavasta ympäristöstä. Joissakin riskialttiissa kohteissa, kuten suurlähetystöissä, toimeksiantaja voi vaatia kaikkien työhön valittujen henkilöiden ansioluettelot (tai vakuutuksen siitä, että nykyinen kokenut henkilöstö siirretään työhön). Muissa tapauksissa tieto vartijoiden keskimääräisestä työkokemuksesta alalla voi riittää.

Jos tarjoavien yritysten on sopimuksen takia rekrytoitava huomattava määrä lisähenkilöstöä, niiden on pystyttävä osoittamaan, että ne kykenevät rekrytoimaan tai siirtämään työhön kokenutta henkilöstöä ja antamaan tarvittavan koulutuksen.

### *Vartiointihenkilöstön taidot ja kyvyt*

Myös henkilöstön saamaa (kansallisesti tunnustettua tai pakollista) peruskoulutusta koskevilla todistuksilla voidaan osoittaa, että sopimusta varten valituilla vartijoilta on vartijoilta vaadittavat taidot ja kyvyt. Toimeksiantajien on selvitettävä tarjouspyyntöilmoituksessa, mitä lisäkoulutusta, teknistä tai sopimuskohtaista koulutusta ne edellyttävät erikoistuneisiin vartiointiympäristöihin valituilta vartijoilta. Tarjoajia voidaan ennen sopimuksen alkua pyytää osoittamaan, milloin ja missä tällainen koulutus annettiin tai annetaan. Tarjoaja voi osoittaa koulutusmahdollisuuksien olemassaolosta ja laadusta antamallaan tiedoilla, että henkilöstön taidot ja pätevyys saatetaan säännöllisesti ajan tasalle. Yleisesti tiedetään, että jatkuvaa koulutusta saavat vartijat ovat todennäköisemmin motivoituneempia ja sitoutuneempia alalle. Tällaiset koulutusmahdollisuudet voivat myös olla osoitus asianmukaisesti koulutetun varahenkilöstön saatavuudesta, mikäli vartijoiden tarve lisääntyy lyhyellä varoitusajalla (ts. hätätilanteessa). Työnantajan rahoittamaan koulutukseen olisi yhdistettävä myös avoin urakehitysjärjestelmä, joka mahdollistaa vertikaalisen ja horisontaalisen etenemisen. Tämäkin parantaa työntekijöiden motivaatiota ja viime kädessä palvelun laatua.

Vartiointiympäristön luonteen mukaan toimeksiantajat voivat myös pyytää todisteita lisätaidoista ja -kyvyistä, kuten kielitaidosta ja muista sopimuksen kannalta tärkeistä taidoista. Nämä vaatimukset on esitettävä tarjouspyyntöilmoituksessa, elleivät ne ilmene sopimusasiakirjoista.

### *Valinta, rekrytointi ja taustan tarkistus*

On tärkeää, että yritykset pystyvät erittelemään järjestelmällistä henkilöstön valinta- ja rekrytointi- sekä taustan tarkistusmenettelyä. Näitä menettelyjä toteuttavan henkilöstön olisi oltava pätevää ja asianmukaisesti koulutettua. Näin voidaan luottaa siihen, että kaikki sopimuspuolen työntekijät vastaavat niitä vaatimuksia, joita hankintaorganisaatiot itse haluaisivat soveltaa. Organisaatiot voivat haluta todistukset (kansallisen lainsäädännön mukaisista) taustan tarkistusta koskevista ankarista sisäisistä menettelyistä osoituksena siitä, että sopimusta varten valitulla henkilöstöllä ei ole rikosrekisteriä eikä – mahdollisesti – rahoitusvastuita, jotka voivat häiritä työsuoritusta tai vaarantaa toimeksiantajan organisaation eheyden, omaisuuden tai asiakkaat taikka yleisön.

Toimeksiantajat voivat lisäksi pyytää todisteita siitä, että mahdollisen sopimustahon rekrytointimateriaalissa edistetään tasa-arvoa ja vältetään rasistisia asenteita ja noudatetaan toimeksiantajan omaa tasa-arvopolitiikkaa. Se, että viranomaiset vaativat tällaisten periaatteiden noudattamista, voi olla voimakas viesti mahdollisille sopimustahoille ja näin lisätä tasa-arvopolitiikan näkyvyyttä ja onnistumismahdollisuuksia.

## Palkkaehdot

Yleisesti tiedetään, että oikeudenmukainen ja avoin palkkajärjestelmä vaikuttaa myönteisesti kokeneen henkilöstön pysyvyyteen, motivaatioon ja tyytyväisyyteen ja näin ollen suorituksen laatuun. Tällaisten järjestelmien osalta on osoitettava mahdolliset työehtosopimukset, ylimääräiseen suoritukseen liittyvät palkkiojärjestelmät sekä henkilöstön arviointijärjestelmät. Palkkoja ja koulutusvaatimuksia olisi pystyttävä tarkistamaan säännöllisesti.

Jotta toimeksiantajat eivät myöntäisi sopimuksia huonomaineisille yrityksille, niiden on pyydettävä todisteita siitä, että yrityksen vartiointihenkilöstön työolot ovat kansallisen lainsäädännön ja/tai työehtosopimusten mukaisia. Mikäli työehtosopimusta ei sovelleta, työaikojen ja työvuorojen pituuden on käytävä ilmi työvuorolistasta. Tämä on tärkeää, sillä liian pitkät työajat voivat johtaa onnettomuuksiin ja mahdollisiin turvallisuusrikkomuksiin. Yrityksen työsuojelupolitiikasta ja -menettelystä on pyydettyä esitettävä kopio. Hyvin säädellyt työolot sekä työntekijöiden tiedotus- ja kuulemisjärjestelmät vähentävät työriitojen mahdollisuutta ja henkilöstön työsuojeluun, asiakkaisiin ja heidän omaisuuteensa sekä yleisöön kohdistuvia riskejä.

TAULUKKO 4: VARTIOINTIHENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT LAATUPERUSTEET

VARTIOINTIHENKILÖSTÖ	
Kokemus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kokemus alalta</li><li>• Sopimuskohtainen kokemus</li></ul>
Taidot ja kyvyt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peruskoulutus</li><li>• Lisäkoulutus ja -pätevyys</li><li>• Sopimuskohtainen koulutus</li><li>• Toistuva koulutus</li><li>• Muut taidot (esim. kielitaito)</li><li>• Urakehitys-mahdollisuudet</li></ul>
Valinta, rekrytointi ja taustan tarkistus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rekrytointi- ja valintamenettelyt</li><li>• Taustan tarkistus</li><li>• Palkkaehdot</li><li>• Palkka ja etuudet</li><li>• Työolot</li></ul>
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nämä perusteet on perusteltava; niiden on oltava asiaa koskevan yhteisön ja kansallisen lainsäädännön mukaisia</li></ul>

## 4.3 Sopimuksen hallinta / toteutus

### Hallinnasta vastaava ryhmä

Kun toimeksiantajat ulkoistavat turvallisuustehtäviä, ne haluavat yleensä varmistaa, että niiden tarvitsee mahdollisimman vähän valvoa sitä, että työ suoritetaan sopimuksen mukaisesti. Sopimuksen hallinnasta vastaavan ulkoisen ryhmän pätevyydellä ja organisaatiolla on siksi erittäin suuri merkitys. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että kaikilla hallinnasta vastaavan ulkoisen ryhmän jäsenillä on hänen vaatimuksiaan vastaavat taidot. Tarjoajan on selvitettävä vastuuketjut sekä osoitettava nopea reaktioaika ja riittävä varakapasiteetti. Tarjouksessa on siis kerrottava kunkin hallinnasta vastaavan ryhmän jäsenen taidoista ja kokemuksesta sekä vastualueesta sopimuksen täytäntöönpanossa. Lisäksi on osoitettava, kuinka nopeasti asiakkaan kyselyt voidaan käsitellä ja kenellä on lopullinen vastuu. Vartiointiympäristöissä, jotka ovat pitkälle erikoistuneita tai joissa painotetaan välitöntä ja kitkatonta palvelua, voidaan edellyttää sopimuskohtaista kokemusta.

### Sopimuksen hallinnasta paikan päällä vastaava henkilö

Sopimuksen hallinnasta paikan päällä vastaava henkilö on asiakkaan tärkein yhteyshenkilö kaikissa sopimuksen täytäntöönpanoon liittyvissä asioissa. On siis tärkeää, että hän voi luottaa kyseisen henkilön taitoihin ja kykyihin. Tarjoajien onkin annettava yksityiskohtaisia tietoja vastuuhenkilön henkilöllisyydestä, taidoista ja kokemuksesta. Tietyissä tapauksissa voidaan edellyttää syvällistä sopimuskohtaista tietämystä, jotta välttyttäisiin pitkältä käynnistysvaiheelta ja mahdollisilta turvallisuusriskeiltä. Näissä tapauksissa hallinnasta vastaavan henkilön olisi kyettävä osoittamaan, että hän ymmärtää täysin asiakkaan vaatimukset, organisaatiorakenteet ja turvallisuusfilosofian. Toteutussuunnitelmassa on varmistettava, että hallinnasta vastaava henkilö voidaan tavoittaa helposti ja nopeasti ja että hän kykenee tekemään päätöksiä selkeän vastuuketjun ja sovitun reaktioajan puitteissa.

### Työvuorolistat

Tarjouksessa esitettävän toteutussuunnitelman on saatava asiakas vakuuttuneeksi siitä, että sopimuspuolella on vartiointiympäristöstä sellaiset tiedot, että tämä pystyy laatimaan asiakkaan turvallisuusvaatimuksia vastaavan työvuorolistakäytännön, joka voi olla sopimuksessa sovitun palvelutason perustana. Työvuorolistakäytännöllä on varmistettava, että:

- oikeat vartijat ovat kulloinkin työvuorossa
- sopimusta noudatetaan sataprosenttisesti
- sopimus pannaan täytäntöön oikeaan aikaan
- sopimus pannaan täytäntöön oikeassa kohteessa
- kukin vartija tietää työvuoronsa hyvissä ajoin etukäteen

- vartija on hyvin perillä työvuoroistaan
- asiakas on nähnyt työvuorolistat
- työvuorot ovat tarvittaessa joustavia
- työvuorot ovat säädeltyjen työolojen mukaisia
- sopimus pannaan täytäntöön työvuorolistojen mukaisesti
- tarkastuksia tehdään kunkin työvuorolistan alkaessa, aikana ja päättyessä

Toteutussuunnitelman on lisäksi osoitettava, että sopimustaholle on organisaation sekä pätevän ja kokeneen työvoiman osalta riittävä kapasiteetti sen varmistamiseksi, että kullekin vartijalle saadaan sijainen lyhyellä varoitusajalla.

Tarjoajan on osoitettava, että käytössä on tai käyttöön voidaan ottaa menettelyjä, joiden avulla sopimus voidaan käynnistää ja panna täytäntöön nopeasti ja kitkattomasti yllättävienkin tilanteiden sattuessa. Hänen on vakuutettava, että kaikkia asiakkaan kanssa erityisesti sovittuja menettelyjä noudatetaan aina ja että asiakasta kuullaan ja hänelle tiedotetaan kaikista välttämättömistä muutoksista.

Toteutussuunnitelmassa annettujen tietojen on saatava asiakas vakuuttuneeksi siitä, että hän pystyy valvomaan sopimuksen täytäntöönpanoa säännöllisesti ja tiettyinä aikoina/päivinä. Tarjouksessa olisi siksi esitettävä kattava raportointijärjestelmä, jolla varmistetaan, että:

- raportointi tehdään aina ja oikeaan aikaan
- raportointi antaa vastauksia tärkeisiin kysymyksiin
- raportointi on puolueetonta
- raportointitapa mahdollistaa toimeksiantosopimuksen täytäntöönpanon
- raportointi on muutakin kuin hallinnollinen tehtävä
- raportointi mukautetaan asiakkaan tarpeisiin
- raportit tutkitaan ja niitä arvioidaan
- tietoja voidaan käyttää korjaus- tai ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin

Jotta asiakkaan aikaa kuluisi mahdollisimman vähän, toteutussuunnitelmassa olisi selvitettävä, miten sopimusta hallitaan sekä miten usein ja millä tavoin kokouksia järjestetään.

### **Tukipalvelut**

Yrityksen toimiston tehokkaat tukipalvelut varmistavat omalta osaltaan sopimuksen kitkattoman täytäntöönpanon. Toteutussuunnitelmassa olisi kerrottava yrityksen tukipalveluista (kuten hallinnosta, laskutuksesta, henkilöstöstä). Myös tarkastusten aikataulusta ja tiheydestä on annettava tietoja. Tarkastuksissa noudatettavan

menettelyn on saatava asiakas vakuuttuneeksi siitä, että tarkastukset tehdään mahdollisimman puolueettomasti ja että sovittun laatutason noudattamatta jättämiseen voidaan puuttua välittömästi.

## TAULUKKO 5: SOPIMUKSEN HALLINTAAN JA TOTEUTUKSEEN LIITTYVÄT LAATUPERUSTEET

SOPIMUKSEN HALLINTA/TOTEUTUS	
Hallinnasta vastaava ryhmä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hallinnasta vastaavan ryhmän rakenne, organisaatio ja taidot</li> <li>• Hallinnasta vastaavan ryhmän sopimuskohtainen tietotaito</li> </ul>
Hallinnasta paikan päällä vastaava henkilö	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taidot ja kokemus</li> <li>• Sopimuskohtainen tietotaito</li> <li>• Tavoitettavuus</li> <li>• Reaktioaika</li> </ul>
Työvuorolistat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työvuorolistakäytäntö</li> <li>• Varakapasiteetti</li> <li>• Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt</li> <li>• Raportointi</li> <li>• Yhteydet asiakkaaseen</li> </ul>
Tukipalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkastukset</li> <li>• Toimiston tuki</li> </ul>
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nämä perusteet on perusteltava; niiden on oltava asiaa koskevan yhteisön ja kansallisen lainsäädännön mukaisia</li> </ul>

### 4.4 Sopimuksen infrastruktuuri

Jotta vartiointikohteiden ja yleisön turvallisuus voidaan taata, on välttämätöntä, että kaikki sopimuksen täytäntöönpanossa käytettävät laitteet ja tekniset välineet ovat asianmukaisia ja hyvin huollettuja ja että niitä käyttää ammattitaitoinen henkilöstö. Tarjoajien toteutussuunnitelmissa ja teknisissä ehdotuksissa on siis oltava riittävät tiedot seuraavassa esitettyjen vaatimusten noudattamisesta.

#### **Laitteet**

Kaikkien käytettävien viestintävälineiden ja -järjestelmien on oltava toimeksiantosopimuksen ja kohteen sekä siihen liittyvän riskin kannalta asianmukaisia. Niiden on taattava sekä kohteen että siellä olevien

ihmisten tai omaisuuden ja myös työntekijöiden turvallisuus. Kaikki laitteet on tarkastettava ja huollettava säännöllisesti.

Vastaavasti kaikkien käytettävien **tietotekniikkalaitteiden ja -ohjelmistojen** on oltava sopimuksen täytäntöönpanon kannalta asianmukaisia, ja ne on huollettava ja tarkastettava säännöllisesti. Laitteiden on oltava työsuojeluohjeiden mukaisia, ja niitä on käytettävä ohjeiden mukaisesti.

Vartijoiden ulkoisella olemuksella on erityistä merkitystä sen organisaation kuvalle, jota he epäsuorasti edustavat. Sopimuspuolten onkin toimitettava kaikille vartijoille vakiomalliset toimipuvut ja varmistettava, että toimipukuja käytetään ja niistä huolehditaan asianmukaisesti.

Kaikki voimankäyttövälineet, joilla suojataan kohteen ja siellä olevien ihmisten turvallisuutta, on oltava asianmukaisia ja niitä on käytettävä, huollettava ja säilytettävä asianmukaisesti. Niitä saavat käyttää ainoastaan sellaiset vartijat, joilla on siihen tarvittavat luvat, koulutus ja kokemus. Voimankäyttövälineet on inventoitava ja tarkastettava säännöllisesti. Teknisessä ehdotuksessa on selvitettävä, kuka voi käyttää niitä ja missä tilanteessa. Kaikkien vartijoiden on oltava selvillä voimankäyttövälineitä koskevista menettelyistä.

Kaikki sopimuksen täytäntöönpanossa käytettävät **ajoneuvot** on merkittävä selkeästi ja pidettävä hyvässä kunnossa. On eriteltävä, ketkä voivat käyttää niitä ja miten niitä on käytettävä.

Kaikkien sopimuksen täytäntöönpanossa käytettävien **koirien** on oltava asianmukaisesti koulutettuja. Niiden ohjaamisesta huolehtivat koulutetut vartijat. Palvelukuvauksessa on selvitettävä, missä niitä on tarkoituksella käytettävä.

#### **Tekninen tuki**

Palvelukuvauksessa on annettava tarvittavat tiedot, jotta asiakas voi olla varma, että käytetty teknologia on ajan tasalla ja asianmukaista ja että sitä huolletaan asianmukaisesti jatkuvan vartiointin takaamiseksi. Näitä laitteita käyttävä henkilöstö on oltava koulutettu siihen, ja huoltohenkilöstön on oltava tavoitettavissa. Mikäli sopimuksen täytäntöönpanossa käytetään **videovalvontajärjestelmiä, kulunvalvontajärjestelmiä, hälytyslaitteistoja tai valvomojärjestelmiä**, palvelukuvauksessa olisi osoitettava seuraavat asiat:

- järjestelmän tehokkaassa käytössä tarvittavat tiedot
- yrityksessä on uusin saatavilla oleva teknologia
- kyky huolehtia asennuksesta tai palkata teknisiä huoltopalveluja
- palveluksessa on asianmukaisia asiantuntijoita
- kyky huolehtia järjestelmän ylläpidosta

## TAULUKKO 6: SOPIMUKSEN INFRASTRUKTUURIIN LIITTYVÄT LAATUPERUSTEET

<b>SOPIMUKSEN INFRASTRUKTUURI</b>	
Laitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viestintävälineet ja -järjestelmät</li> <li>• Tietotekniikkalaitteistot ja -ohjelmistot</li> <li>• Toimipuvut</li> <li>• Voimankäyttövälineet</li> <li>• Ajoneuvot</li> <li>• Koirat</li> </ul>
Tekninen tuki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videovalvontajärjestelmä</li> <li>• Vartiointijärjestelmä</li> <li>• Kulunvalvontajärjestelmä</li> <li>• Hälytyslaitteisto</li> <li>• Valvomojärjestelmä</li> </ul>
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nämä perusteet on perusteltava; niiden on oltava asiaa koskevan yhteisön ja kansallisen lainsäädännön mukaisia</li> </ul>

### 4.5 Yritys

Seuraavassa esitettyjen perusteiden avulla toimeksiantaja pystyy määrittelemään, millaisen yrityksen kanssa se haluaa olla tekemisissä, yrityksen koon ja kapasiteetin, työntekijöiden lukumäärän, vaihtuvuuden, erikoistumisen tai monipuolisen kokemuksen osalta.

#### **Rakenne ja organisaatio**

Tarjouskilpailuun osallistuvia yrityksiä olisi näin ollen pyydettävä antamaan tietoja organisaatorakenteestaan, tarjoamastaan palveluvalikoimasta ja siitä, miten kauan se on toiminut alalla.

Hyvää laatua tarjoavien yritysten olisi lisäksi pystyttävä antamaan tietoja työsuojelupolitiikastaan ja -menetelystä. Niiden on oltava yhteisön puitesäädösten ja kansallisen lainsäädännön mukaisia. Työsuojelun osalta hyvä maine ja henkilöstölle väkivaltatilanteen jälkeen järjestetty jälkihoitomahdollisuus ovat osoitus siitä, että yritys pitää henkilöstöään parhaana valttinaan, sen työympäristö on todennäköisesti korkealaatuisempi ja näin ollen poissaoloja on vähemmän ja henkilöstö on motivoituneempaa. Lisäksi korkeaa laatua tarjoavan yrityksen on annettava näyttöä strategioiden kehittämisestä, rekrytointipolitiikasta ja -menettelyistä, yhtäläisiä mahdollisuuksia koskevasta politiikasta, koulutuksen tarjoamisesta, asiakaskeksyydestä sekä hallintoon ja kirjanpitoon liittyvistä hyvistä tukipalveluista.

Jotta hätätilanteet voitaisiin ratkaista nopeasti, yrityksillä olisi oltava mahdollisuus saapuvien hälytysten jatkuvaan valvontaan (ympäri vuorokautinen valvomo) sekä henkilöresurssit, joilla hälytyksiin voidaan reagoida välittömästi tehokkaasti.

Jos yritys on jonkin tunnustetun ammatillisen järjestön jäsen, sen on osoitettava jäsenyytensä.

### **Turvallisuus**

Korkeaa laatua tarjoavien yritysten on kuvattava turvallisuusfilosofiaansa ja miten sitä pyritään toteuttamaan sopimuksessa. Näin toimeksiantaja pystyy varmistamaan, että tämä filosofia vastaa sen omia vaatimuksia.

Tarjouskilpailuun osallistuvia yrityksiä olisi pyydyttävä selvittämään saamaansa kokemusta ja sitä, miten monta vuotta ne ovat toimineet turvallisuusalalla, antamalla tarvittaessa ala- tai sopimuskohtaisia suosituksia. Näihin kuuluvat tiedot yrityksen henkilöstön saamasta kokemuksesta ja pätevyydestä.

### **Laatu**

Vastaavasti yrityksen on annettava tietoja laatutasosta, jota se sitoutuu noudattamaan. Laadunvalvontamenetelmät on eriteltävä, ja niitä on pystyttävä valvomaan. Asianmukainen laatusertifiointi olisi pystyttävä osoittamaan.

### **Henkilöstöhallinto**

Yrityksen henkilöstöpolitiikka on osoitus siitä, miten laadukasta henkilöstöä se pystyy rekrytoimaan ja pitämään palkkalistoillaan. Tähän kuuluvat koulutus- ja urakehitysmahdollisuuksien tarjoaminen, ammattimaiset ja puolueettomat valinta- ja rekrytointikäytännöt, joissa noudatetaan tasa-arvo periaatetta, sekä todisteet henkilöstön tyytyväisyyskyselyistä.

Tietoja olisi annettava työntekijöiden (suoritus- ja hallintohenkilöstön) kokonaismäärästä, henkilöstön vaihtuvuudesta kokoaikaisten, osa-aikaisten ja tilapäisten työntekijöiden osalta sekä työntekijöiden vaihtuvuudesta kolmena viimeksi kuluneena vuonna. Tämä osoittaa paitsi yrityksen koon ja ammattirakenteen myös henkilöstön tyytyväisyyden. Sama voidaan selvittää myös pyytämällä tietoja työntekijöiden poissaolojen määrästä.

### **Suosituks**

Aikaisempien asiakkaiden tyytyväisyys on aina hyvä osoitus yrityksen tarjoamasta laadusta. Niinpä ala- tai sopimuskohtaisia suosituksia olisi annettava pyydyttäessä. Toimeksiantaja voi antaa pisteitä aikaisemman sopimuksen hyvästä täytäntöönpanosta.

### **Sertifiointi ja palkinnot**

Myös asianmukaiset sertifioinnit ja palkinnot (kuten tarjotun palvelun tai koulutuksen laadusta annettavat palkinnot) voivat olla hyvää laatua tarjoavan yrityksen tuntomerkki ja ne voidaan ottaa huomioon.

**TAULUKKO 7: YRITYKSEEN LIITTYVÄT LAATUPERUSTEET**

YRITYS	
Rakenne ja organisaatio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaatiokaavio</li> <li>• Palveluvalikoima</li> <li>• Työsuojeluresurssit</li> <li>• Yrityksen menettelyt</li> <li>• Ympäri vuorokautisen valvomon tuki</li> <li>• Ammatillisen järjestön jäsenyys</li> </ul>
Turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofia</li> <li>• Maine</li> </ul>
Laatu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofia, kokemus ja käytäntö</li> </ul>
Henkilöstöhallinto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofia ja käytäntö</li> <li>• Työntekijöiden lukumäärä</li> <li>• Henkilöstön vaihtuvuus</li> <li>• Poissaolot</li> </ul>
Suosituks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alakohtaiset</li> <li>• Sopimuskohtaiset</li> <li>• Aikaisempi kokemus tarjotusta sopimuksesta</li> </ul>
Sertifiointi ja palkinnot	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asianmukaiset sertifioinnit</li> <li>• Palkinnot</li> </ul>
Muut asiakkaan määrittelemät perusteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nämä perusteet on perusteltava; niiden on oltava asiaa koskevan yhteisön ja kansallisen lainsäädännön mukaisia</li> </ul>



### ESIMERKKI A

Teknisistä ansioista voi saada enintään 60 pistettä

Kokonaisuus	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Vartijat	25	Vartiointihenkilöstön laatu on tärkein tekijä sopimuksen täytäntöönpanossa
Sopimuksen hallinta	15	Ammattitaitoisella hallinnasta vastaavalla henkilöstöllä on vankka tietotaito ja se antaa palveluneuvontaa
Sopimuksen infrastruktuuri	10	Myös teknisiä osatekijöitä pidetään tärkeinä
Yritys	10	Yritykseltä odotetaan vakautta, luotettavuutta ja palveluvalmiutta

### ESIMERKKI B

Teknisistä ansioista voi saada enintään 40 pistettä

Kokonaisuus	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Vartijat	30	Vartiointihenkilöstön laatu on kaikkein tärkein tekijä
Sopimuksen hallinta	5	Valvonta on tärkeämpää kuin neuvonta
Sopimuksen infrastruktuuri	2	Sopimuksen teknisen puolen merkitys on suhteellisen vähäinen
Yritys	3	Kumppanin odotetaan olevan luotettava, mutta muutos ei ole ongelma

### ESIMERKKI C

Teknisistä ansioista voi saada enintään 80 pistettä

Kokonaisuus	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Vartijat	40	Vartiointihenkilöstön laatu on kaikkein tärkein tekijä
Sopimuksen hallinta	15	Sopimus edellyttää innovatiivista hallintaa ja tiivistä yhteydenpitoa asiakkaan ja hallinnasta vastaavan ryhmän välillä
Sopimuksen infrastruktuuri	10	Teknologian käytöllä on merkitystä sopimuksen täytäntöönpanossa
Yritys	15	Luotettavuutta ja vakautta painotetaan voimakkaasti. Muutoksen hinta on korkea.

### ESIMERKKI D

Teknisistä ansioista voi saada enintään 20 pistettä

Kokonaisuus	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Vartijat	18	Palvelun on oltava helppoa, muutos ei ole ongelma, hinta on ensisijainen asia
Sopimuksen hallinta	2	Yhteydenpito hallinnasta vastaavan ryhmän kanssa on vähäistä
Sopimuksen infrastruktuuri	0	Sopimukseen ei liity teknologiaa
Yritys	0	Suorituskyky ei ole tärkeä, hinta on pääasia

### VAIHE 3 - Teknisiin ansioihin liittyvien perusteiden painottaminen

Toimeksiantajat pystyvät tässä vaiheessa painottamaan niitä sopimuksetekoperusteita, joita ne pitivät tärkeinä VAIHEEN 2 kullekin kokonaisuudelle annetun enimmäispistemäärän perusteella (laatu-perusteet, ks. Taulukot 4-7 luvussa 4):

#### ESIMERKKI A

“Vartijoita” koskevasta kokonaisuudesta voi saada 25 pistettä teknisten ansioiden 60 pisteen kokonaismäärästä:

Laatu-peruste	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Kokemus alalta	4	Vartijoilla on oltava kokemusta alalta, jotta sopimuksen käynnistys tai alkuvaihe sujuisi ongelmitta
Sopimuskohtainen kokemus	2	Sopimuskohtaista kokemusta tarvitaan jonkin verran, sillä vartiointiympäristö edellyttää erityistaitoja
Peruskoulutus	4	Vartijoilla on oltava peruskoulutus, jotta palvelun laatu voidaan varmistaa
Lisäkoulutus ja -pätevyys	1	Lisäkoulutus on eduksi
Sopimuskohtainen koulutus	2	Henkilöstöllä on oltava sopimuskohtaista koulutusta, jotta vartiointiympäristöön liittyvät haasteet tiedostetaan
Toistuva koulutus	2	Sopimus edellyttää, että taitoja tai teknologian käyttöä parannetaan jatkuvasti. Säännöllinen koulutus on välttämätöntä, jotta taidot olisivat ajan tasalla
Muut taidot	0	Muita taitoja ei edellytetä
Urakehitysmahdollisuudet	2	Urakehitysmahdollisuuksien katsotaan vaikuttavan ammattitaitoisen henkilöstön pysyvyyteen.
Rekrytointi ja valinta	3	Laadukkaan henkilöstön valinnalla katsotaan olevan paljon merkitystä
Taustan tarkistus	3	Kaikkien vartijoiden taustat on oltava tarkistettu vartiointiympäristön arkaluonteisuuden takia
Palkka ja etuudet	1	Tyydyttävän palkan ja etuuksien katsotaan vaikuttavan ammattitaitoisen henkilöstön pysyvyyteen ja lisäävän motivaatiota
Työolot	1	Tyydyttävien työolojen katsotaan vaikuttavan ammattitaitoisen henkilöstön pysyvyyteen ja lisäävän motivaatiota
Muut perusteet	0	Muilla perusteilla ei ole merkitystä

“Sopimuksen hallintaa” koskevasta kokonaisuudesta voi saada 15 pistettä teknisten ansioiden 60 pisteen kokonaismäärästä:

Laatu-peruste	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Hallinnasta vastaavan ryhmän rakenne, organisaatio ja taidot	2	Hallinnasta vastaavan ryhmän taidot ja asiantuntemus ovat tärkeitä, jotta suunnittelu ja palvelutuki olisivat moitteettomia
Hallinnasta vastaavan ryhmän sopimuskohtainen taitotieto	1	Tietyillä hallinnasta vastaavan ryhmän jäsenillä on oltava sopimuskohtaista kokemusta, jotta he olisivat tietoisia vartiointiympäristön erityisvaatimuksista
Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön taidot ja kokemus	3	Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön taidot ovat ensisijaisen tärkeitä. Sopimuspuolen ja kyseisen henkilön on luotettava toisiinsa, jotta sopimuksen täytäntöönpano olisi tyydyttävää, sillä asiakkaan ja hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön välinen yhteydenpito on vilkasta. Muutos voi olla ongelma.

Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön sopimuskohtainen taitotieto	2	Hallinnasta paikan päällä vastaavalla henkilöllä on oltava runsaasti sopimuskohtaista kokemusta. Muutos voi olla ongelma.
Tavoitettavuus	1	Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön on tarvittaessa oltava helposti tavoitettavissa
Reaktioaika	2	Nopealla reaktioajalla on paljon merkitystä
Työvuorolistat	1	Hallintasuunnitelman on osoitettava, että yrityksellä on runsaasti työvuorolistoja koskevaa asiantuntemusta. Tämän ehdotuksen pitäisi riittää sopimuksen perustaksi
Varakapasiteetti	2	Yrityksen riittävästä varakapasiteetista on oltava näyttöä, jotta sopimuksen vaatimuksia voidaan noudattaa hätätilanteessa
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Raportointi asiakkaan tarpeita	1	Raportointirakenteet on eriteltävä, ja niiden on vastattava
Yhteydet asiakkaaseen	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Tarkastukset	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Toimiston tuki	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Muut perusteet	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta

“Sopimuksen infrastruktuuria” koskevasta kokonaisuudesta voi saada 10 pistettä teknisten ansioiden 60 pisteen kokonaisuudesta:

Laatuperuste	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Viestintävälineet ja -järjestelmät	3	Viestintävälineiden ja -järjestelmien käyttö ja laatu ovat ensisijaisen tärkeitä sopimuksen täytäntöönpanossa, koska kohteen pohjapiirros on monimutkainen.
Tietotekniikkalaitteistot ja -ohjelmistot	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Toimipuvut	1	Sopimuspuolten on toimitettava vaatimustenmukaisia toimipukuja
Voimankäyttövälineet	1	Voimankäyttövälineiden sallitulla käytöllä ja huollolla on merkitystä
Ajoneuvot	1	Sopimuksen täytäntöönpanoa varten on toimitettava asianmukaisesti merkittävät ajoneuvoja
Koirat	2	Koulutettujen ja asianmukaisesti käsiteltyjen vahtikoirien käyttö on keskeinen osa sopimusta
Videovalvontajärjestelmä	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Vartiointijärjestelmä	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Kulunvalvontajärjestelmä	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Hälytyslaitteisto	2	Hälytyslaitteistojen käytöllä ja huollolla on merkitystä sopimuksen täytäntöönpanossa, ja näiden järjestelmien tuntemus on osoitettava hallintaehdotuksessa
Valvomojärjestelmä	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Muut perusteet	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta

“Yritystä” koskevasta kokonaisuudesta voi saada 10 pistettä teknisten ansioiden 60 pisteen kokonaismäärästä:

Laatuperuste	Pisteet	Osoittaa seuraavat asiat
Organisaatiokaavio	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Palveluvalikoima	1	Sopimus edellyttää palvelujen joustavuutta ja mukautettavuutta
Työsuojeluresurssit	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Yrityksen menettelyt	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Ympäri vuorokautisen valvomon tuki	1	On välttämätöntä, että tukea annetaan ympärivuorokautisesti
Ammatillisen järjestön jäsenyys	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Turvallisuusfilosofia		Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Maine turvallisuuden osalta	2	Todistettava kokemus turvallisuusosalta on välttämätön
Laatufilosofia, kokemus ja maine	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Henkilöstöhallinto ja -filosofia ja käytäntö	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Työntekijöiden lukumäärä	1	Tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten on osoitettava, että niillä on riittävästi henkilöstöä sopimuksen täytäntöönpanoa ja tarvittaessa tukea varten tai että ne pystyvät siirtämään tehtäviin nykyistä henkilöstöä
Henkilöstön vaihtuvuus	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Poissaolot	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Tuloslaskelma ja tase	1	Yritysten tulee osoittaa taloudellinen vakautensa
Alakohtaiset suositukset	2	Yritysten on pystyttävä osoittamaan saavutuksensa, sillä sopimus edellyttää alan merkittävää tuntemusta
Sopimuskohtaiset suositukset	2	Vartiointiympäristön monimutkaisuus edellyttää todistettavaa sopimuskohtaista kokemusta
Aikaisempi kokemus tarjotusta sopimuksesta	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Asianmukaiset sertifioinnit	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Palkinnot	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta
Muut perusteet	0	Ei merkitystä sopimuksen kannalta

#### VAIHE 4 - Valitut sopimuskentekoperusteet ilmoitetaan tarjouspyyntöilmoituksessa

Kuten luvussa 3 todettiin, niiden toimeksiantajien, jotka aikovat myöntää sopimuksen “taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella”, on ilmoitettava soveltamansa sopimuskentekoperusteet tarjouspyyntöilmoituksessa. Taulukossa 8 on esimerkki palveludirektiivin soveltamisohjeisiin sisältyvästä mallista, joka koskee avointa tarjouspyyntöilmoitusta.

#### TAULUKKO 8: SOPIMUKSIA KOSKEVA ILMOITUSMALLI - AVOIN MENETTELY PALVELUDIREKTIIVIN LIITTEEN II B MUKAISESTI

1. Hankintaviranomaisen nimi, osoite, puhelinnumero, faksinumero ja sähköpostiosoite
2. Palvelun pääluokka ja kuvaus. CPC-viitenumero.
3. Toimituspaikka.
4. a) Tieto siitä, onko palvelun suorittaminen lakien, asetusten tai hallinnollisten määräysten nojalla varattu tietyille ammattikunnalle.  
b) Viittaus kyseiseen lakiin, asetukseen tai hallinnolliseen määräykseen.  
c) Tieto siitä, onko oikeushenkilöiden ilmoitettava palvelun suorittamisesta vastaavan henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys.
5. Tieto siitä, voivatko palvelun suorittajat tehdä osatarjouksia kyseisistä palveluista.
6. Mahdollinen vaihtoehtojen esittämiskielto.
7. Päivämäärä, jolloin palvelu on viimeistään suoritettava loppuun tai palveluhankintaa koskevan sopimuksen voimassaoloaika ja mahdollisuuksien mukaan päivämäärä, jona palvelu on viimeistään aloitettava tai suoritettava.
8. a) Sen palveluyksikön nimi ja osoite, josta tarvittavat asiakirjat voi pyytää.  
b) Tarvittaessa päivämäärä, jona kyseiset pyynnöt on viimeistään esitettävä.  
c) Kyseisistä asiakirjoista mahdollisesti perittävä maksu ja maksuehdot.
9. a) Päivämäärä, jona tarjousten vastaanottaminen päättyy.  
b) Osoite, johon tarjoukset on lähetettävä.  
c) Kieli tai kielet, jo(i)lla tarjoukset on laadittava.
10. a) Henkilöt, jotka saavat olla läsnä tarjousten avaustilaisuudessa.  
b) Avaustilaisuuden päivä, kellonaika ja paikka.
11. Mahdollisesti vaadittavat vakuudet ja takuut.
12. Tärkeimmät rahoitusta ja maksua koskevat yksityiskohtaiset säännöt ja/tai viittaukset säädöksiin, joissa niitä säännellään.
13. Sopimuspuoleksi valittavalta palvelujen suorittajien ryhmitykseltä mahdollisesti vaadittava oikeudellinen muoto.
14. Palvelujen suorittajan omaa asemaa koskevat tiedot sekä tältä vaadittavan taloudellisen ja teknisen suorituskyvyn vähimmäistason toteamiseksi tarvittavat tiedot ja muodollisuudet.

15. Aika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa.
16. Sopimuksen tekemisen perusteet ja mahdollisuuksien mukaan niiden tärkeysjärjestys. Muut perusteet kuin halvin hinta on mainittava, jos ne eivät ilmene sopimusasiakirjoista.
17. Muut tiedot.
18. Päivä(t), jo(i)na ennakotietoja koskeva ilmoitus on julkaistu Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä tai maininta siitä, ettei sitä ole julkaistu.
19. Päivä, jona ilmoitus on lähetetty.
20. Päivä, jona Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto on vastaanottanut ilmoituksen.

Lähde: Palveludirektiivin soveltamisohjeet, EYK

Toimeksiantajat, jotka aikovat käyttää “parasta hintalaatu-suhdetta” ja myöntää sopimuksen taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella, voivat tarjouspyyntöilmoituksessaan viitata siihen kaavioon, josta CoESS ja Euro-FIET sopivat työmarkkinavuoropuhelunsa yhteydessä 10. kesäkuuta 1999 antamassaan yhteisessä lausunnossa. Niiden on eriteltävä seuraavat asiat:

**Hylkäämisperusteet:** (ilmoittakaa perusteet; palveludirektiivissä määritellyt hylkäämisperusteet, ks. Taulukko 9)

**Valintaperusteet:** (ilmoittakaa perusteet; palveludirektiivissä määritellyt valintaperusteet, ks. Taulukko 9)

**Sopimuskentekoperusteet:** (ilmoittakaa perusteet; kattava luettelo, ks. Taulukko 9)

#### Sopimuskentekoperusteiden yksityiskohdat

*Enimmäispistemäärä*

*Hinta* (ilmoittakaa pistemäärä)

*Tekniset ansiot* (ilmoittakaa pistemäärä)

#### Tekniset ansiot arvioidaan seuraavasti:

*Ilmoittakaa pistemäärä*

#### *Vartijat*

(tiivistäkää tärkeimmät laatuperusteet)

#### *Sopimuksen hallinta*

(tiivistäkää tärkeimmät laatuperusteet)

#### *Sopimuksen infrastruktuuri*

(tiivistäkää tärkeimmät laatuperusteet)

#### *Yritys*

(tiivistäkää tärkeimmät laatuperusteet)

## TAULUKKO 9: SOPIMUKSENTEKOPROSESSI

### HYLKÄÄMISPERUSTEET

#### *Tarjoajien on toimitettava seuraavat asiakirjat:*

- Ote sen jäsenvaltion, jossa yritys on rekisteröity, lainsäädännön edellyttämästä ammattirekisteristä
- Sosiaaliturvaviranomaisten antama todistus siitä, että tarjoaja on suorittanut ajallaan sosiaaliturvamaksut
- Sosiaaliturvaviranomaisten antama todistus siitä, että tarjoaja on täyttänyt velvollisuutensa maksaa sen valtion, jossa tämä on rekisteröity, lainsäädännön mukaisia veroja
- Tuloslaskelmat, jos sen valtion lainsäädännössä tai käytännössä, jossa tarjoaja on rekisteröity, edellytetään niiden julkistamista
- Tarvittaessa todistus siitä, että kaikki sopimuksen täytäntöönpanossa käytettävät tekniset laitteet ovat eurooppalaisten standardien ja/tai niiden kansallisen täytäntöönpanon mukaisia



### VALINTAPERUSTEET

#### *Rahoituksellinen ja taloudellinen suorituskyky*

#### *Tarjoajien on toimitettava seuraavat asiakirjat:*

- Taseet ja tuloslaskelmat kolmelta viimeksi kuluneelta varainhoitovuodelta, jos sen valtion lainsäädännössä tai käytännössä, jossa tarjoaja on rekisteröity, edellytetään niiden julkistamista
- Kokonaisliikevaihto sekä liikevaihto tähän tarjouspyyntöön kuuluvien palvelujen osalta kolmelta viimeksi kuluneelta varainhoitovuodelta

#### *Teknistä suorituskykyä arvioidaan seuraavien asioiden perusteella:*

- Yrityksen organisaatorakenne ja kapasiteetti
- Työtä suorittamaan valittujen henkilöiden ammatillinen kokemus ja koulutus
- Todistettu näyttö tässä sopimuksessa tarkoitettujen palvelujen järjestämisestä, tarjoamisesta ja tuesta viimeksi kuluneilta kolmelta vuodelta
- Tarvittava infrastruktuuri tarjouksessa esitettyjen vaatimusten noudattamista varten
- Henkilöstön vuotuinen keskimäärä kolmelta viimeksi kuluneelta vuodelta
- Todisteet laadunvalvontajärjestelmistä yrityksen turvallisuusfilosofian, henkilöstöhallintofilosofian ja -käytännön sekä toteutustuen osalta



### SOPIMUKSENTEKOPERUSTEET

#### *Sopimus tehdään taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella, ja arviointi perustuu seuraaviin asioihin:*

- Hinta
- Sopimukseen valittujen toteutuksesta vastaavien ja johtohenkilöiden taidot ja kokemus
- Yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten palvelu järjestetään, suoritetaan ja miten sitä tuetaan työvoiman, varajärjestelmän ja teknologian käytön osalta
- Vastaavuus sopimuksen tavoitteiden kanssa
- Yrityksen saama näyttö ja sen tarjoama laatutaso sopimuksen tavoitteiden osalta

#### *Arviointi jakautuu seuraaviin laatu- ja perusteisiin:*

##### *Vartiointihenkilöstö*

- Kokemus alalta; sopimuskohtainen kokemus
- Perustaidot; lisäkoulutus ja -pätevyys; sopimuskohtainen koulutus; toistuva koulutus; muut tärkeät taidot; urakehitysmahdollisuudet
- Rekrytointi- ja valintamenettelyt; taustan tarkistus
- Palkka ja etuudet; työolot; muut perusteet



### Sopimuksen hallinta/toteutus

- Hallinnasta vastaavan ryhmän rakenne, organisaatio, taidot; hallinnasta vastaavan ryhmän sopimuskohtainen tietotaito
- Sopimuksen hallinnasta vastaavan henkilön taidot ja kokemus; sopimuksen hallinnasta vastaavan henkilön sopimuskohtainen kokemus; tavoitettavuus; reaktioaika
- Työvuorolistakäytäntö; varakapasiteetti; yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt; raportointi; yhteydet asiakkaaseen
- Tarkastukset; toimiston tuki; muut perusteet

### Sopimuksen infrastruktuuri

- Viestintävälineet ja -järjestelmät; tietotekniikkalaitteistot ja -ohjelmistot; toimipuku; voimankäyttövälineet; ajoneuvot; koirat
- Videovalvontajärjestelmä; vartiointijärjestelmä; kulunvalvontajärjestelmä; hälytyslaitteisto; valvomojärjestelmä; muut perusteet

### Yritys

- Organisaatiokaavio, palveluvalikoima, työsuojeluresurssit, yrityksen menettelyt, ympärivuorokautisen valvomon tuki, ammatillisen järjestön jäsenyys
- Turvallisuusfilosofia, maine;
- Henkilöstöhallintofilosofia ja -käytäntö, työntekijöiden lukumäärä, henkilöstön vaihtuvuus, poissaolot
- Alakohtaiset suositukset; sopimuskohtaiset suositukset; aikaisempi kokemus tarjottavasta sopimuksesta
- Asianmukaiset sertifiointit, palkinnot; muut perusteet

*VAIHE 5 - Pisteytyskaavio "parhaan hinta-laatusuhteen" tarjoajan määrittelemiseksi*

Kun ne tarjoukset, jotka eivät täytä hylkäämis- tai valintaperusteita, on jätetty tarjouskilpailun ulkopuolelle, toimeksiantaja voi arvioida jäljelle jääneissä tarjouksissa esitetyt hinnat. Tämä arviointi perustuu tarjouspyyntöilmoituksessa mainittuun hinnasta annettavaan pistemäärään.

### Hinnan arviointi

Alinta hintaa tarjonnut yritys saa hinnan osalta täydet pisteet. Kaikkia korkeamman hinnan tarjonneita verrataan alinta hintaa tarjonneeseen yritykseen. Hintapisteitä vähennetään suhteessa siihen, kuinka monta prosenttia hintatarjous on alinta tarjousta korkeampi. Alla olevassa esimerkissä, jossa hinnasta voi saada enintään 40 pistettä, 10 % korkeampi hinta laskee pistemäärää 10 %:lla 40 pisteestä alaspäin ja niin edelleen.

### ESIMERKKI

Yritys	Hinta	Pisteet
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	33

### Teknisten ansioiden arviointi

Kun toimeksiantajan hankintaorganisaatio on itse määrittellyt, miten se painottaa teknisiä ansioita ja antaa pisteitä VAIHEISSA 2 ja 3 mainituista kokonaisuuksista ja laatu- ja turvallisuusperusteista, on välttämätöntä arvioida puolueettomasti, missä määrin tarjoukset täyttävät nämä vaatimukset. Puolueettomuuden takaamiseksi pisteytyksessä käytetään seuraavia parametreja:

- ei sovelleta
- ei vaatimusten mukainen
- oletetusti vaatimusten mukainen
- vaatimusten mukainen
- erinomainen

Alla olevassa Taulukossa 10 on kunkin pisteytyksessä käytettävän parametrin määritelmät. "Ei sovelleta" -parametria käytetään pistetaulukossa niihin perusteisiin, joilla ei katsota olevan merkitystä sopimuksen kannalta.

Yritykselle, joka arvioidaan jonkin laatu- ja turvallisuusperusteiden osalta "erinomaiseksi", olisi ilman muuta annettava korkeampi pistemäärä kuin yritykselle, joka arvioidaan vain "oletetusti vaatimusten mukaiseksi". Kunkin perusteiden pistemäärällä on siis erilainen painoarvo.

Painoarvot ovat seuraavat:

Parametri	Painoarvo
"ei vaatimusten mukainen"	0%
"oletetusti vaatimusten mukainen"	50%
"vaatimusten mukainen"	80%
"erinomainen"	100%

Yritys, jolla on eniten "erinomaisia" pistemääriä tärkeimpien perusteiden osalta (niiden perusteiden osalta, joille toimeksiantaja on antanut korkeimman pistemäärän), saa siis korkeimman pistemäärän teknisiä ansioita arvioitaessa.

Teknisten ansioiden arvioinnista saadut pisteet lisätään hinnan arvioinnista saatuihin pisteisiin “parhaan hinta-laatusuhteen” tarjoajan määrittelemiseksi.

Seuraavat esimerkit osoittavat, miten tätä järjestelmää käytetään.

TAULUKKO 10: PISTEYTYSPERUSTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Ei sovelleta	Tässä otetaan huomioon se, että kaikkia seikkoja ei sovelleta kaikkiin asiakkaisiin. Perustetta ei sovelleta tätä tarjouskilpailua ratkaistaessa, eikä siitä näin ollen anneta pisteitä. "Ei sovelleta" -arviota ei saa käyttää umpimähkäisesti, vaan se on perusteltava tarjouksen vaatimusten osalta. Esimerkiksi "videovalvontajärjestelmää" koskevaa perustetta ei sovelleta, ellei tätä teknologiaa käytetä sopimuksen täytäntöönpanossa.
Ei vaatimusten mukainen	Tätä arviota sovelletaan, jos annetut tiedot eivät lainkaan vastaa toimeksiantajan vaatimuksia. Sitä ei saa käyttää, jos tietyistä seikasta ei anneta tietoja.
Oletetusti vaatimusten mukainen	Annettujen tietojen pohjalta ei ole mahdollista täysin arvioida, vastaako kyseinen seikka vaatimuksia.
Vaatimusten mukainen	Annetut tiedot vastaavat täysin tarjouspyyntöilmoituksessa esitettyjä vaatimuksia sekä toimeksiantajan odotuksia.
Erinomainen	Kyseinen seikka ylittää vaatimukset ja odotukset, ja se on osoitus poikkeuksellisen korkealaatuisesta palvelusta ja sopimuksen onnistuneesta täytäntöönpanosta.

## ESIMERKKI

Asiakas on päättänyt jakaa 100 pistettä seuraavasti:

**Hinta** 40 pistettä

**Tekniset ansiot** 60 pistettä

*Teknisten ansioiden kokonaisuudet*

**Vartijat** 25

**Sopimuksen hallinta** 15

**Sopimuksen infrastruktuuri** 10

**Yritys** 10

Laatuperuste "Vartijat"	Pisteet	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
Kokemus alalta	4				✓		3,2
Sopimuskohtainen kokemus	2					✓	2
Peruskoulutus	4					✓	4
Lisäkoulutus ja -pätevyys	1			✓			0,5
Sopimuskohtainen koulutus	2				✓		1,6
Toistuva koulutus	2			✓			1
Muut taidot	0	✓					
Urakehitysmahdollisuudet	2			✓			1
Rekrytointi ja valinta	3				✓		2,4
Taustan tarkistus	3				✓		2,4
Palkka ja etuudet	1			✓			0,5
Työolot	1			✓			0,5
Muut perusteet	0	✓					
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>25</b>						<b>19,1</b>

Laatuperuste "Sopimuksen hallinta"	Pisteet	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
Hallinnasta vastaavan ryhmän rakenne, organisaatio ja taidot	2				✓		1,6
Hallinnasta vastaavan ryhmän sopimuskohtainen tietotaito	1				✓		0,8
Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön taidot ja kokemus	3					✓	3
Hallinnasta paikan päällä vastaavan henkilön sopimuskohtainen tietotaito	2					✓	2
Tavoitettavuus	1				✓		0,8
Reaktioaika	2				✓		1,6
Työvuorolistakäytäntö	1				✓		0,8
Varakapasiteetti	2			✓			1
Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt	0	✓					
Raportointi	1			✓			0,5
Yhteydet asiakkaaseen	0	✓					
Tarkastukset	0	✓					
Toimiston tuki	0	✓					
Muut perusteet	0	✓					
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>15</b>						<b>12,1</b>

Laatuperuste "Sopimuksen infrastruktuuri"	Pisteet	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
Viestintävälineet ja -järjestelmät	3					✓	3
Tietotekniikkalaitteistot ja -ohjelmistot	0	✓					
Toimipuvut	1				✓		0,8
Voimankäyttövälineet		1				✓	0,8
Ajoneuvot	1				✓		0,8
Koirat	2			✓			1
Videovalvontajärjestelmä	0	✓					
Vartiointijärjestelmä	0	✓					
Kulunvalvontajärjestelmä	0	✓					
Hälytyslaitteisto	2				✓		1,6
Valvomojärjestelmä	0	✓					
Muut perusteet	0	✓					
YHTEENSÄ	10						7

Laatuperuste "Yritys"	Pisteet sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
Organisaatiokaavio	0	✓					
Palveluvalikoima	1			✓			0,5
Työsuojeluresurssit	0	✓					
Yrityksen menettelyt	0	✓					
Ympäri vuorokautisen valvomon tuki	1				✓		0,8
Ammatillisen järjestön jäsenyys	0	✓					
Turvallisuusfilosofia	0	✓					
Maine turvallisuuden osalta	2					✓	2
Laatufilosofia, kokemus ja maine	0	✓					
Henkilöstöhallinto-filosofia ja käytäntö	0	✓					
Työntekijöiden lukumäärä	1				✓		0,8
Henkilöstön vaihtuvuus	0	✓					
Poissaolot	0	✓					
Tuloslaskelma ja tase	1	✓					
Alakohtaiset suositukset	2					✓	3
Sopimuskohtaiset suositukset	2					✓	2
Aikaisempi kokemus tarjotusta sopimuksesta	0	✓					
Asianmukaiset sertifiointit	0	✓					
Palkinnot	0	✓					
Muut perusteet	0	✓					
YHTEENSÄ	10						8,9

KOKONAISPISTEET TEKNISISTÄ ANSIOISTA

47,1

PISTETTÄ 60:STÄ

# Liite 1 Arviointitaulukot

## ARVIOINTILOMAKKEET

### Yritys

### 1 HYLKÄÄMISPERUSTEET

Tarjoajien on toimitettava seuraavat asiakirjat	Ei vaatimusten mukainen	Vaatimusten mukainen	Huomioita
Ote sen jäsenvaltion, jossa yritys on rekisteröity, lainsäädännön tai käytännön edellyttämästä ammattirekisteristä			
Sosiaaliturvaviranomaisten antama todistus siitä, että tarjoaja on suorittanut ajallaan sosiaaliturvamaksut			
Sosiaaliturvaviranomaisten antama todistus siitä, että tarjoaja on täyttänyt velvollisuutensa maksaa sen valtion, jossa tämä on rekisteröity, lainsäädännön mukaisia veroja			
Tuloslaskelmat, jos sen valtion lainsäädännössä tai käytännössä, jossa tarjoaja on rekisteröity, edellytetään niiden julkistamista			
Tarvittaessa todistus siitä, että kaikki sopimuksen täytäntöönpanossa käytettävät tekniset laitteet ovat eurooppalaisten standardien ja/tai niiden kansallisen täytäntöönpanon mukaisia			

Tarjoaja, joka ei täytä jonkin luokan vaatimuksia, jätetään välittömästi tarjouskilpailun ulkopuolelle.

### 2 VALINTAPERUSTEET

#### Rahoituksellinen ja taloudellinen suorituskyky

Tarjoajien on toimitettava seuraavat asiakirjat	Ei vaatimusten mukainen	Vaatimusten mukainen	Huomioita
Taseet ja tuloslaskelmat kolmelta viimeksi kuluneelta varainhoitovuodelta, jos sen valtion lainsäädännössä tai käytännössä, jossa tarjoaja on rekisteröity, edellytetään niiden julkistamista			

### Tekninen suorituskyky

Tarjoajien on annettava tiedot seuraavista asioista	Ei vaatimusten mukainen	Vaatimusten mukainen	Huomioita
Yrityksen organisaatorakenne ja kapasiteetti			
Työtä suorittamaan valittujen henkilöiden ammatillinen kokemus ja koulutus			
Todistettu näyttö tässä sopimuksessa tarkoitettujen palvelujen järjestämisestä, tarjoamisesta ja tuesta			
Tarvittava infrastruktuuri, joka vastaa tarjouspyynnössä esitettyjä vaatimuksia			
Työvoiman vuotuinen keskimäärä ja johtohenkilöiden lukumäärä kolmelta viimeksi kuluneelta vuodelta			

Tarjoaja, joka ei täytä jonkin luokan vaatimuksia, jätetään valinta- ja sopimuksentekoprosessin ulkopuolelle. Jos yritysten oletetaan täyttävän vaatimukset, siltä voidaan pyytää lisätietoja. Oletetusti vaatimustenmukainen tarjoaja arvioidaan vaatimustenmukaiseksi hylkäämis- ja valintaperusteiden osalta.

### 3 SOPIMUKSENTEKOPERUSTEET

Sopimus myönnetään taloudellisesti edullisimman tarjouksen perusteella, ja arviointi perustuu seuraaviin asioihin:

- Hinta
- Sopimuksen vastuu- ja johtohenkilöiden taidot ja kokemus
- Yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten palvelu järjestetään, suoritetaan ja miten sitä tuetaan työvoiman, varajärjestelmän ja teknologian käytön osalta
- Vastaavuus sopimuksen tavoitteiden kanssa
- Yrityksen saama näyttö ja sen tarjoama laatutaso sopimuksen tavoitteiden osalta

### YHTEENVETO

	Enimmäispistemäärä	Pistemäärä	Huomioita
1 Vartiointihenkilöstö			
2 Sopimuksen hallinta			
3 Sopimuksen rakenne			
4 Yritys			

KAIKKI TEKNISET ANSIOT

HINTA

KOKONAISPISTEMÄÄRÄ

**1 Vartiointihenkilöstö**

	Enimmäis- pistemäärä	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
<b>1.1 Kokemus</b>							
Kokemus alalta							
Sopimuskohtainen kokemus							
<b>1.2 Taidot ja kyvyt</b>							
Peruskoulutus							
Lisäkoulutus							
Sopimuskohtainen koulutus							
Toistuva koulutus							
Muut taidot							
Urakehitysmahdollisuudet							
<b>1.3 Valinta, rekrytointi ja taustan tarkistus</b>							
Rekrytointi- ja valintamenettelyt							
Taustan tarkistus							
<b>1.4 Palkka</b>							
Palkka ja etuudet							
Työolot							
Muut perusteet							
<b>YHTEENSÄ</b>							

## 2 Sopimuksen hallinta/toteutus

	Enimmäis- pistemäärä	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
<b>2.1 Hallinnasta vastaava ryhmä</b>  Hallinnasta vastaavan ryhmän rakenne, organisaatio ja taidot  Hallinnasta vastaavan ryhmän sopimuskohtainen tietotaito							
<b>2.2 Hallinnasta paikan päällä vastaava henkilö</b>  Taidot ja kokemus  Sopimuskohtainen tietotaito  Tavoitettavuus  Reaktioaika							
<b>2.3 Työvuorolistat</b>  Työvuorolistakäytäntö  Varakapasiteetti  Yleiset ja asiakaskohtaiset menettelyt  Raportointi  Yhteydet asiakkaaseen							
<b>2.4 Tukipalvelut</b>  Tarkastukset  Toimiston tuki  Muut perusteet							
<b>YHTEENSÄ</b>							

### 3 Sopimuksen infrastruktuuri

	Enimmäis- pistemäärä	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
<b>3.1 Laitteet</b>							
Viestintävälineet ja -järjestelmät							
Tietotekniikkalaitteistot ja -ohjelmistot							
Toimipuvut							
Voimankäyttövälineet							
Ajoneuvot							
Koirat							
<b>3.2 Tekninen tuki</b>							
Videovalvontajärjestelmä							
Vartiointijärjestelmä							
Kulunvalvontajärjestelmä							
Hälytyslaitteisto							
Valvomojärjestelmä							
Muut perusteet							
<b>YHTEENSÄ</b>							

#### 4 Yritys

	Enimmäis- pistemäärä	Ei sovelleta	Ei vaatimusten mukainen	Oletetusti vaatimusten mukainen (50%)	Vaatimusten mukainen (80%)	Erinomainen (100%)	Painotettu pistemäärä
<b>4.1 Rakenne ja organisaatio</b>							
Organisaatiokaavio							
Palveluvalikoima							
Työsuojeluresurssit							
Yrityksen menettelyt							
Ympärivuorokautisen valvomon tuki							
Ammatillinen järjestö							
<b>4.2 Turvallisuus</b>							
Filosofia							
Maine							
<b>4.3 Laatu</b>							
Laatufilosofia, kokemus ja käytäntö							
<b>4.4 Henkilöstöhallinto</b>							
Filosofia ja käytäntö							
Työntekijöiden lukumäärä							
Henkilöstön vaihtuvuus							
Poissaolot							
<b>4.5 Suositukset</b>							
Alakohtaiset							
Sopimuskohtaiset							
Aikaisempi kokemus tarjotusta sopimuksesta							
<b>4.6 Sertifiointi ja palkinnot</b>							
Asianmukaiset sertifiointit							
Palkinnot							
Muut perusteet							
<b>YHTEENSÄ</b>							

LASKELMAT

Kokonaispistemäärä hinnasta

Kokonaispistemäärä teknisistä ansioista

**KOKONAISPISTEMÄÄRÄ**