

IZBOR NAJBOLJŠE VREDNOSTI

PRIROČNIK ZA ZASEBNE IN JAVNE
ORGANIZACIJE, KI ODDAJAJO
NAROČILA ZA ČISTILNE STORITVE



IZBOR NAJBOLJŠE VREDNOSTI

PRIROČNIK ZA ZASEBNE IN JAVNE ORGANIZACIJE, KI
ODDAJAJO NAROČILA ZA ČISTILNE STORITVE

TA PRIROČNIK JE BIL REALIZIRAN
S FINANČNO PODPORO EVROPSKE
KOMISIJE



KAZALO

ZPOVZETEK	6
PRISPEVEK ČISTILNEGA SEKTORJA K EVROPSKEMU GOSPODARSTVU	7
UVOD	8
ZAKAJ JE BIL TA PRIROČNIK POSODOBLJEN?	9
POGLAVJE 1: ZAKAJ IZBRATI NAJBOLJŠO VREDNOST?	11
POGLAVJE 2: RAZUMEVANJE EVROPSKE ZAKONODAJE O JAVNEM NAROČANJU IN PRIPOROČILA SOCIALNIH PARTNERJEV	12
Splošne določbe	13
Merila za izključitev	14
Pogoji za sodelovanje	15
Merila za oddajo naročil	16
POGLAVJE 3: DOSEGANJE NAJBOLJŠE VREDNOSTI ZA VAŠE ČISTILNE STORITVE	17
Uvod	17
Organizacija poštenega postopka naročanja	18
Vprašalnik za pomoč kupcem pri opredelitvi njihovih potreb po čiščenju	19
Izračuni cen in stroškov	20
Čistilno osebje	21
Vodenje naročil in operativno načrtovanje	23
Infrastruktura naročila	26
POGLAVJE 4: SMERNICE ZA OCENJEVANJE IN INTERAKTIVNO ORODJE	27
KORAK 1 – Izbor podjetij za kakovostno storitev	28
KORAK 2 – Določitev relativnega pomena cene	30
KORAK 3 – Merjenje pomena, pripisanega različnim kategorijam meril tehničnih prednosti v zvezi z nalogami, ki jih je treba opraviti	30
KORAK 4 – Prednostna razvrstitev meril za oddajo naročila na podlagi tehničnih prednosti	32
KORAK 5 – Objava izbranih pogojev za sodelovanje in meril za oddajo naročila v obvestilu o naročilu	33
KORAK 6 – Točkovalni okvir za določitev ponudnika „najboljše vrednosti“	35
DELOVNI ZVEZEK – OCENJEVALNE PREGLEDNICE	40
Faza izključitve – ocenjevalni list	40
Faza izbora – ocenjevalni listi	41
Faza oddaje naročila – ocenjevalni listi	43
TERMINOLOGIJA IN OPREDELITEV POJMOV	46

POVZETEK

Ta priročnik pripravljata Evropska federacija čistilne industrije (EFCI) in UNI Europa s finančno podporo Evropske komisije, njegov namen pa je pomagati kupcem pri njihovem postopku naročanja, pri čemer so **poudarjene prednosti izbire kakovostnih storitev**.

Ker so ga skupaj sestavili **evropski socialni partnerji v panogi čistilnih storitev, ponuja edinstven pristop k izbiri najboljše vrednosti**, pri čemer se odražajo izkušnje sektorja čiščenja. Zaradi istega razloga je v tem priročniku predlagano, da je treba panogo storitev čiščenja obravnavati kot partnerja v postopku naročanja storitev.

S tem priročnikom želijo socialni partnerji pomagati bralcem pri razumevanju, kako v postopku naročanja vključiti in meriti kakovost in socialne vidike. Medtem ko kakovost storitev čiščenja določajo tehnične prednosti in strokovna sposobnost, socialni vidiki vključujejo spoštovanje kolektivnih pogodb in dobre pogoje zaposlitve. Kakovost in socialni vidiki predstavljajo dve plati iste medalje. Če se ne upoštevajo, bosta verjetno prevladala nelojalna konkurenca med podjetji in socialni damping zaposlenih. Čiščenje je storitev z visoko delovno intenzivnostjo, pri kateri delo obsega približno 85 % stroškov. Zato socialni partnerji močno poudarjajo, da bo oddajanje naročil zgolj na podlagi cene ali stroškov samodejno vodilo v pomanjkanje kakovosti in nezakonite prakse.

Ta priročnik je preprost za uporabo, sestavljajo ga samostojna poglavja, na začetku vsakega pa je povzetek, v katerem je predstavljen pregled zadevnega poglavja. Da bi priročnik postal referenčno orodje za izbiro najboljše vrednosti, vključuje naslednje:

Poglavje 1: v njem je predstavljena najboljša vrednost in pojasnjen njen pomen za kupca. Namen koncepta „najboljše vrednosti“ je vzpostaviti sistem, po katerem se različni elementi, povezani s kakovostjo storitve, primerjajo in ovrednotijo glede na ceno, da se oceni ponudba, ki najbolj ustreza posebnim potrebam in željam kupca ter tako pomeni ekonomsko najugodnejšo ponudbo.

V tem poglavju so opisana tudi tveganja za kupce, povezana z izbiro ponudnika nizkokakovostnih storitev čiščenja, ki najpogosteje sovpadajo z izbiro najnižje cene.

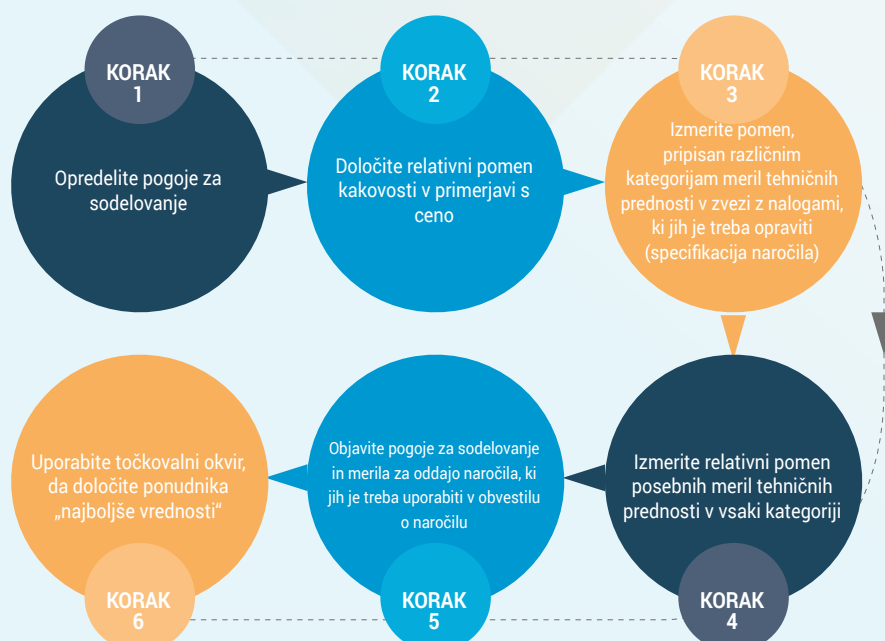
Poglavje 2: Evropska unija je razvila obsežen zakonodajni okvir v zvezi z javnim naročanjem. Glavno pravno orodje je Direktiva EU o javnem naročanju (2014/24/EU). V tem poglavju so opisana najnovejša pravila EU o javnem naročanju in postopki javnega naročanja, pomembni za sektor čiščenja. Bralcem so na voljo informacije o merilih za izključitev, pogojih za sodelovanje in merilih za oddajo naročil.

To poglavje vsebuje tudi naša priporočila, kot so uporaba meril ekonomsko najugodnejše ponudbe (MEAT – „most economically advantageous tender“), spoštovanje kolektivnih pogodb, zavračanje neobičajno nizkih cen ali izogibanje elektronskim možnostim. Zaradi večje berljivosti poglavja so naša priporočila jasno ločena od pravno zavezujočih elementov.

Poglavje 3: kakovost čistilne storitve je odvisna zlasti od treh dejavnikov: osebja, vodenja in opreme. Cilj tega poglavja je pomagati kupcem pri opredelitvi ustreznih meril kakovosti čistilnih storitev pri postopku izbiranja in oddajanja naročil čistilnim podjetjem.

Zato to poglavje najprej vsebuje nasvete za uporabo poštenega postopka naročanja in izračun dejanskih stroškov storitve. Nato so opisana merila za oceno zmogljivosti čistilcev in delovnih razmer, ki jim jih zagotavlja podjetje. Temu sledi pregled pogojev za sodelovanje podjetja, ki bo sposobno zagotoviti ustrezno vodenje storitev čiščenja in uporabljati infrastrukturo, kot sta oprema in material za čiščenje, ki ustrežata prostorom in pričakovanjem kupca.

Poglavje 4: to poglavje vključuje uporabniku prijazno orodje za pomoč kupcem pri opredelitvi njihovih potreb po storitvah čiščenja. Orodje vsebuje preprost okvir za dodeljevanje vrednosti oziroma števila točk različnim merilom, pomembnim za kupca. Njegov namen je kupcem zagotoviti čim večjo samostojnost pri določanju meril kakovosti, ki so posebno pomembna zanje in za zasebne čistilne storitve, ki jih je treba opraviti. Temelji na postopku, sestavljenem iz šestih korakov:



PRISPEVEK ČISTILNEGA SEKTORJA K EVROPSKEMU GOSPODARSTVU (2014)

PROMET V OBDOBJU 1999–2014

Po podatkih raziskave EFCI iz leta 2016 (podatki za leto 2014) so izvajalci čiščenja v 20 evropskih državah, ki jih je zajela raziskava, dosegli skupen promet v višini 73,925 milijard evrov. To pomeni povečanje za 14,5 % v dveh letih (2012–2014). V povprečju je letna rast prometa v tej panogi v zadnjih 24 letih znašala 9,35 %.

PROMET PO DRŽAVAH

Nemčija, Francija, Združeno kraljestvo, Italija in Španija so največji nacionalni trgi. Skupaj obsegajo približno 72 % skupnega evropskega prometa. Relativni pomen nizozemskega, švedskega in danskega trga potrjuje organsko rast v zadnjih letih, ki je zlasti posledica zunanjega izvajanja.

STOPNJA PRODORA NA TRG

Prodor na trg je opredeljen kot delež globalnih storitev čiščenja, oddanih v izvajanje podjetjem, specializiranim za čiščenje, pri čemer se preostanek opravi interno. Prodor izvajalcev čiščenja na trg je v zadnjih letih stalno rasel in dosegel približno 65 %. Poleg tega ta številka kaže, da interno čiščenje še vedno obsega približno 35 % trga čiščenja.

ŠTEVILO PODJETIJ

Skupno število izvajalcev čiščenja je leta 2014 preseгло 171 560 podjetij. To pomeni rahlo povečanje v primerjavi z letom 2012 in potrjuje višjo stopnjo koncentracije podjetij, ki so bila registrirana v preteklih obdobjih.

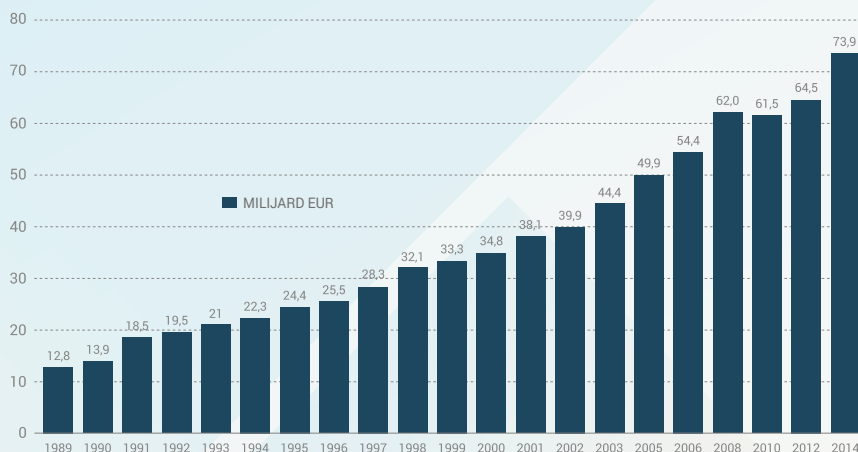
ŠTEVILO ZAPOSLENIH

Leta 2014 je bilo v čistilni panogi zaposlenih več kot 3,39 milijona ljudi¹, kar pomeni 2-odstotno rast v primerjavi z letom 2012. Ker je čiščenje delovno intenzivna dejavnost, je jasno, da rast prometa sektorja pomeni povečanje zaposlenosti po vsej Evropi. Dejansko je povprečna letna rast zaposlenosti v tej panogi v zadnjih 24 letih znašala 4,13 %.

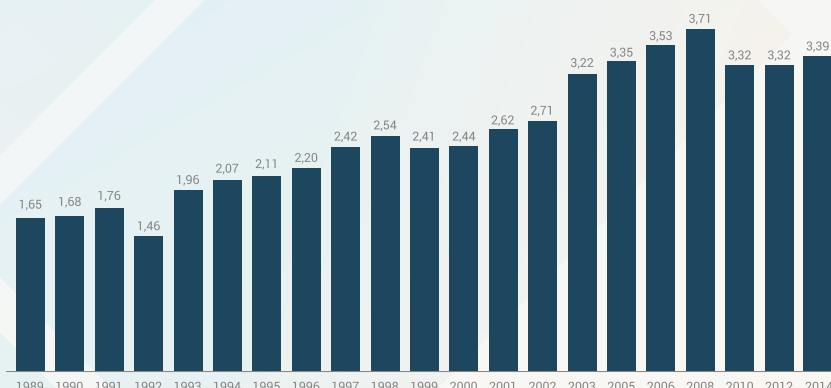
ORGANIZACIJA DELA

Zaposlitev s krajšim delovnim časom² je še vedno najpogostejša oblika zaposlitve v panogi in obsega 66 % delovne sile. Vendar se ta delež od leta 2001 počasi zmanjšuje, s tem pa se povečuje število priložnosti za zaposlitev s polnim delovnim časom. Povprečno trajanje dela v čistilni panogi je 23 ur na teden, pri čemer se je počasi povečevalo od leta 2001, ko je znašalo 19 ur. Nazadnje, ženske obsegajo približno 73 % skupnega števila zaposlenih v čistilni panogi.

Promet v obdobju 1989–2014



Rast zaposlenosti (v milijonih)



¹ Številke o zaposlenosti so izražene „na prebivalca“ in ne v smislu „ekvivalent polnega delovnega časa“.

² Vsako trajanje dela, ki je krajše od polnega delovnega časa, je določeno z zakonom ali kolektivnimi pogodbami.

UVOD

Ta priročnik je pripravljen za javne in zasebne kupce čistilnih storitev, ki se nahajajo v EU ali zunaj nje. Njegov namen je, da jim pomaga pri izbiri kakovostne čistilne storitve. V uvodu so predstavljeni ključni cilji priročnika in razlog za njegovo posodobitev, pa tudi pomen izbora najboljše vrednosti v sektorju storitev čiščenja.



Terminologija in opredelitev pojmov sta na voljo na koncu dokumenta.

KDO SO SOCIALNI PARTNERJI, KI SO PRIPRAVILI TA PRIROČNIK?

EFCI³ (Evropska federacija čistilne industrije), ki je bila ustanovljena leta 1988, združuje nacionalne predstavniške poklicne organizacije čistilne industrije. EFCI je prednostni sogovornik evropskih institucij glede vseh vprašanj, ki se nanašajo na panogo. EFCI, ki jo Evropska komisija priznava kot socialnega partnerja, zastopa interese delodajalcev v Odboru za socialne zadeve nasproti svojemu sindikalnemu partnerju UNI Europa.

UNI Europa⁴ kot evropska zveza sindikatov, ki zastopa 7 milijonov storitvenih delavcev, predstavlja sektorje, ki tvorijo temelje ekonomskega in socialnega življenja v Evropi. UNI Europa, ki ima sedež v središču Bruslja, zastopa 272 nacionalnih sindikatov v 50 državah iz vseh področij znanj in storitvenih dejavnosti, vključno z zastopanjem pravic delavcev v čistilnem sektorju po vsej Evropi.

CILJI TEGA PRIROČNIKA

S tem priročnikom želita EFCI in UNI Europa kupcem čistilnih storitev pripomoči k jasnejši opredelitvi njihovih potreb glede na posebnosti njihovih prostorov in čistilnih opravil.

Priročnik zajema vse vidike naročanja storitev čiščenja:

- Opredelitev potreb kupcev in njihovih prostorov ter njihovega pojmovanja kakovostne storitve.
- Priprava postopka naročanja, v katerem so izraženi ti kakovostni elementi.
- Primerjava oddanih ponudb s praktičnim orodjem, izdelanim v okviru tega priročnika, pri čemer se lahko različne ponudbe ocenijo glede na prvotno izbrana merila kakovosti.
- Ocenjevanje ponudb z izbranimi merili kakovosti in izbor ponudbe z najvišjo kakovostjo vse do podpisa pogodbe.

Ta priročnik vključuje uporabniku prijazno orodje, ki ga najdete na delovnem listu v zadnjem delu tega priročnika, namenjeno pa je za pomoč kupcem pri opredelitvi njihovih potreb po čistilnih storitvah.

Orodje vsebuje preprost okvir za dodeljevanje vrednosti oziroma števila točk različnim merilom, pomembnim za kupca.

Namen tega okvira je, da kupcem zagotovi čim večjo samostojnost pri določanju meril kakovosti, ki so posebno pomembna zanje in za zasebne čistilne storitve, ki jih je potrebno opraviti. Po dodelitvi vrednosti različnim merilom orodje omogoči uporabo ponderjev po lastni oceni kupca. S tem lahko kupec določi ravnovesje med kakovostjo in cenovnimi elementi.

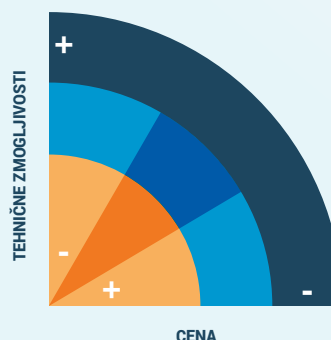
S tem orodjem bi moral biti kupec sposoben določiti, poiskati, opredeliti in izbrati podjetja, ki izvajajo čistilne storitve najboljše vrednosti, pri čemer oddano naročilo ustreza merilom kakovosti, ki jih kupec prvotno določi za posamezno naročilo.

Zato se lahko ta priročnik uporablja kot orodje za osnovno informiranje in usposabljanje za naročnike, saj opredeljuje merila tehničnih prednosti in kakovosti, ki jim bodo pomagala opredeliti ponudnike, ki ponujajo visok standard storitve.

Poleg tega je lahko koristen tudi kot referenčno orodje za kupce, ki uporabljajo druge smernice za naročanje. Z njim lahko ocenijo svoja merila ocenjevanja glede na metode, predlagane v tem priročniku.



Ta priročnik se lahko uporablja tudi kot orodje, s katerim se nadzira, ali izvajalci izpolnjujejo svoje obveznosti v celotnem obdobju trajanja naročila. Na primer, kupcu omogoča, da preveri, ali se izvajalci držijo svojih zavez v zvezi s postopki zaposlovanja, zagotavljanjem kakovosti in usposabljanjem.



³ EFCI - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

KAKO UPORABLJATI TA PRIROČNIK

Priročnik je zasnovan tako, da se ga uporablja kot seznam možnosti. Zanimanim kupcem ni treba prebrati celega dokumenta, da bi našli točke, ki so najpomembnejše zanje. Namesto tega so vsa poglavja neodvisna in se lahko preberejo ločeno glede na interes. Kazalo omogoča takojšnjo preusmeritev na poglavja, ki so najpomembnejša za vas. Poleg tega vsako poglavje na začetku vsebuje kratek povzetek vsebine, da se lahko kupci hitro odločijo, ali je poglavje pomembno ali ne. Za lažjo napotitev na koncepte in poglavja v priročniku so po vsem dokumentu uporabljene hiperpovezave za tiste, ki ga berejo na elektronskih napravah.

ZAKAJ JE BIL TA PRIROČNIK POSODOBLJEN?

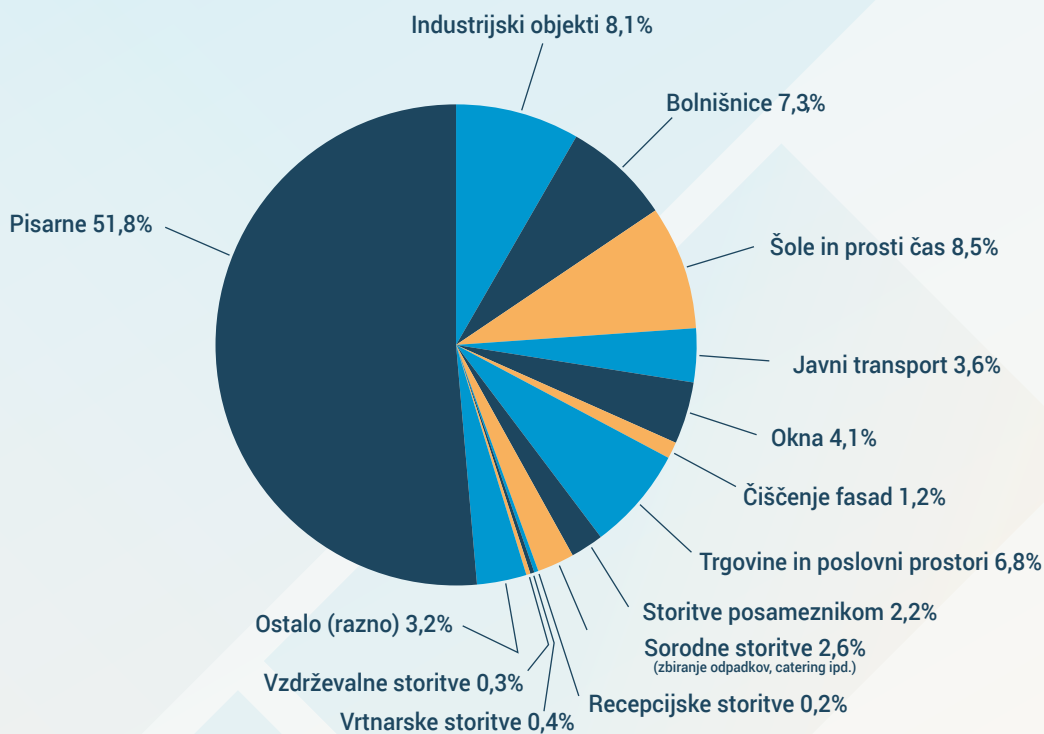
Prva različica tega priročnika je bila objavljena leta 2005, leta 2016 pa je bil posodobljen, da bi se izrazili nedavni razvoj v panogi storitev čiščenja, pričakovanja kupcev in spremembe evropske zakonodaje o javnem naročanju. Poleg tega je namen nove različice graditi na izkušnjah z uporabo priročnika v preteklem desetletju. Ključne spremembe v tem priročniku vključujejo:

ZUNANJE IZVAJANJE STORITEV ČIŠČENJA

V zadnjem desetletju je zunanje izvajanje čistilnih storitev postalo norma. Kljub temu so kupci – javni in tudi zasebni – še naprej odgovorni za zagotavljanje čistoče in higiene svojih prostorov. Zato morajo biti kupci v takem položaju, da lahko najdejo zunanje izvajalce, ki jim lahko zagotovijo storitev, ki bo izpolnila pričakovanja uporabnikov in obiskovalcev njihovih prostorov.

DIVERZIFIKACIJA DEJAVNOSTI

V preteklosti so se čistilne storitve izvajale zlasti v pisarniških prostorih. Čeprav je čiščenje pisarn v letu 2014 še vedno predstavljalo polovico prometa sektorja, se njegov pomen počasi zmanjšuje. Tudi čiščenje visokospecializiranih objektov, kot so bolnišnice ter obrati živilske in visokotehnološke dejavnosti postopoma prevzemajo čistilna podjetja. Čiščenje pisarn je sicer še vedno najpomembnejši segment, vendar pa se je v zadnjih 20 letih ves čas zmanjševal (s 67,6 % v letu 1995 na 51,8 % v letu 2014). Vzporedno s tem je v preteklih 20 letih ves čas naraščal delež specializiranih storitev (z 32,4 % na 48,2 %).



RAZVOJ V SEKTORJU ČIŠČENJA

V absolutnem smislu v čistilni panogi še vedno prevladujejo zelo mala podjetja, saj jih približno 77 % zaposluje manj kot 10 ljudi. Le 1,39 % podjetij zaposluje več kot 500 ljudi, pri čemer pa ustvarijo skoraj polovico prometa sektorja.

Vse več čistilnih podjetij se preoblikuje v podjetja za upravljanje objektov. Kupec ima tako možnost izbire podjetja, ki lahko deluje kot notni ponudnik različnih vrst storitev.

V enakem duhu se mednarodna podjetja odločajo za enega samega sogovornika po vsej EU. To je lahko bodisi posamezno čistilno podjetje, bodisi mreža čistilnih podjetij. To bolj ustreza kupcem, ki hočejo enako raven kakovosti in si želijo izpogajati en sam sklop pogojev po vsej EU.

RAZNE VRSTE NAROČIL ZA ČIŠČENJE

Medtem ko so se v preteklosti večinoma uporabljala naročila, ki „temeljijo na dejavnosti“, se zdaj vse bolj uveljavlja uporaba bolj prilagodljivih naročil, ki temeljijo „na rezultatih“ in naročil „mešanega tipa“. Zato morajo kupci svojo ponudbo pripraviti precej drugače kot v preteklosti, pri čemer v kar največji meri uporabijo čistilna podjetja kot partnerje.

TEHNOLOŠKI NAPREDEK IN PRODUKTIVNOST

Z razpoložljivostjo novih strojev za čiščenje in usklajevanje storitev in večjimi naložbami podjetij v usposabljanja se je produktivnost sektorja povečala. Kupci lahko danes izberejo tudi podjetja, ki uporabljajo učinkovite stroje. Na primer: v nekaterih državah je čistilno osebje opremljeno z opremo, ki preko neposredne povezave obvešča usklajevalno ekipo o tem, kdaj je opravljeno čiščenje določenega prostora.

SPREMEMBE ZAKONODAJE

Države članice EU morajo od aprila 2016 uporabljati pravila o javnem naročanju, ki so bila sprejeta na ravni EU leta 2014. Poudariti je treba, da Evropska komisija pripravlja tudi horizontalne smernice za uporabo zakonodaje o javnem naročanju. Na voljo so na primer posebne smernice za javne organe z naslovom „Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement“ (Kupujmo družbeno ozaveščeno – vodnik za upoštevanje socialnih vidikov pri javnem naročanju)⁵, ki so za dejavnost čistilnih storitev posebno pomembna.

ČIŠČENJE PODNEVI

V preteklih desetih letih se je obseg čiščenja med „običajnim delovnim časom“ ves čas povečeval. V svoji Skupni izjavi o čiščenju podnevi⁶ EFCL in UNI Europa poudarjata prednosti, ki jih strankam, podjetjem in zaposlenim zagotavlja čiščenje podnevi, ter izražata podporo vsem pobudam za povečanje tovrstnega čiščenja. Dejansko čiščenje podnevi zagotavlja precej več priložnosti za zaposlitev s polnim delovnim časom, posledično pa povečuje strokovnost (kar denimo vključuje lažji dostop do strokovnega usposabljanja), motivacijo in priznavanje zaposlenih (čiščenje ni več anonimno) ter boljše ravnovesje med zasebnim in poklicnim življenjem.

⁵ Izdaja priročnika „Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement“ (Kupujmo družbeno ozaveščeno – vodnik za upoštevanje socialnih vidikov pri javnem naročanju) iz leta 2010 je na voljo tukaj.

⁶ Sprejeto na Evropskem odboru za sektorski socialni dialog o industrijskem čiščenju, marca 2007.

POGLAVJE 1: ZAKAJ IZBRATI NAJBOLJŠO VREDNOST?

V tem poglavju je predstavljena najboljša vrednost in pojasnjen njen pomen za kupca. Namen koncepta „najboljše vrednosti“ je vzpostavitev sistema, po katerem se različni elementi, povezani s kakovostjo storitve, primerjajo in ovrednotijo glede na ceno, z namenom ocenitve ponudbe, ki najbolje ustreza posebnim potrebam in željam kupca ter tako pomeni ekonomsko najugodnejšo ponudbo. V tem poglavju so opisana tudi kupčeva tveganja, povezana z izbiro zasebnega ponudnika nizkokakovostnih čistilnih storitev, kar je tudi najpogostejše sinonim za izbiro najnižje cene.

Načeloma je videti očitno, zakaj bi kupci izbrali najboljšo mogočo strokovno storitve, da si zagotovijo ustrezno higieno in čistočo svojih prostorov.

Kakovostne strokovne čistilne storitve kupcu omogočajo, da poleg izpolnitve svojih pravnih obveznosti glede zagotovitve varnosti in zdravja ter higijene svojih prostorov, ohrani svoje objekte na takšni ravni, ki čim bolj zmanjša potrebe po vzdrževanju, kot je na primer beljenje.

Poleg tega kakovostne čistilne storitve uporabnikom prostorov in obiskovalcem zagotavljajo storitev na visoki ravni, kupcu pa omogočajo, da zagotovi visoko raven estetike, ki se prav tako odraža v ravni njegovih storitev.

Na splošno. Sodelovanje s podjetji-uglednimi izvajalci strokovnega čiščenja prispeva tudi k pozitivnemu ugledu kupca.

Kljub temu pa ukrepi za omejevanje stroškov, ohlapni predpisi sektorja in pomanjkanje znanja o negativnih posledicah storitev nizkega standarda pogosto vodijo v odločitve, ki jih narekujejo cene.

Posledice izbire najcenejše ponudbe namesto najboljše vrednosti so dvojne: ustvarjajo neloyalno konkurenco med delodajalci, ob tem pa prispevajo tudi k neugodnim razmeram za čistilno osebje, saj najcenejši ponudniki morda ne upoštevajo zakonodaje o plačah, socialnih prispevkih ali davčnih obveznostih.

KATERE SO PREDNOSTI IZBIRE STORITEV ČIŠČENJA NA PODLAGI NAJBOLJŠE VREDNOSTI?

- Celotna izvedba naročila
- Zagotavljanje higijene in čistoče prostorov
- Popolno spoštovanje zakonodaje
- Čim manjše potrebe po vzdrževanju
- Zagotovitev visoke ravni storitev za uporabnike in obiskovalce
- Boljša izbira in enaki konkurenčni pogoji na trgu
- Pozitivna podoba za kupce in dejavnost

Ker stroški dela v tem sektorju znašajo od 85 % do 90 % prometa, se znižanje cene hitro prenese v **močan pritisk na pogoje zaposlovanja**.

To pogosto vodi v **pomanjkanje kakovosti**. Da bi se dosegli prihranki pri stroških, se osebje in čistilna infrastruktura pogosto zmanjšata. To ima lahko tudi širše posledice, kot je **sprejetje neetičnih ali nezakonitih praks**.

V zvezi s tem je treba opozoriti, da je lahko v nekaterih državah stranka soodgovorna v primeru nezakonitih praks, ki jih uporablja podjetje izvajalec čiščenja.



Bralce opozarjamo, da je treba upoštevati in spoštovati kolektivne pogodbe in vidike nacionalnega delovnega prava, ki določajo socialne in zaposlitvene predpise, ter da je te potrebe ustrezno upoštevati pri določanju najnižje sprejemljive cene.

KATERA SO TVEGANJA IZBIRE STORITEV ČIŠČENJA PRETEŽNO NA PODLAGI CENE?

- Neetična ali nezakonita konkurenca med delodajalci
- Izguba delovnih mest
- Neprimerno plačevanje zaposlenih
- Neupoštevanje socialnih prispevkov in obdavčitve
- Pomanjkanje kakovosti izvajanja in rezultatov čiščenja v prostorih, kar povzroča pomisleke glede zdravja in varnosti čistilcev, pa tudi obiskovalcev in uporabnikov
- Zmanjševanje vlaganj v izboljšanje tehničnih in človeških virov
- Hitrejše slabšanje stanja objektov
- Poslabšanje podobe in sredstev kupca

POGLAVJE 2: RAZUMEVANJE EVROPSKE ZAKONODAJE O JAVNEM NAROČANJU IN PRIPOROČILA SOCIALNIH PARTNERJEV

Evropska unija je razvila obsežen zakonodajni okvir v zvezi z javnim naročanjem. Glavno pravno orodje je Direktiva EU o javnem naročanju (2014/24/EU). V tem poglavju so opisana najnovejša pravila EU o javnem naročanju in postopki javnega naročanja, pomembni za sektor čiščenja. To poglavje vsebuje tudi naša priporočila, ki so jasno ločena od pravno zavezujočih določb.

KLJUČNI Poudarki zakonodaje EU

Direktiva EU o javnem naročanju, ki je v državah članicah začela veljati aprila 2016, zagotavlja pozitiven pravni okvir in olajšuje izbiro kakovostnih čistilnih storitev pri javnem naročanju. Direktiva je precej izboljšana v primerjavi s prejšnjimi pravili, ker:

- bodo merila kakovosti za oddajo javnih naročil v novih pravilih temeljila na načelu „ekonomsko najugodnejše ponudbe“ (merila MEAT – „most economically advantageous tender“, člen 67), njihov namen pa je zagotoviti kakovost ter najboljše razmerje med ceno in kakovostjo z večjim poudarjanjem socialnih in okoljskih vidikov oziroma inovativnih značilnosti, pri tem pa še vedno upoštevati ceno ali stroške v življenjski dobi naročene gradnje, blaga ali storitve;
- je kot merilo še vedno mogoče uporabiti najnižjo ceno, vendar pa direktive dajejo prednost pristopu stroškovne učinkovitosti, pri čemer navajajo možnost uporabe metod, kot je izračun stroškov v življenjski dobi (člena 67 in 68);
- so bila vključena izrecna pravila o pomenu upoštevanja obstoječih socialnih in delovnih standardov, vključno s tistimi, ki so določeni s kolektivnimi pogodbami (člen 18(2));
- je treba neobičajno nizke ponudbe pri oddajanju javnih naročil skrbno oceniti in jih zavrniti, če je neobičajno nizka cena posledica neupoštevanja kolektivnih pogojev ali socialnega oziroma delovnega prava (člen 69);
- obstaja pri oddajanju javnih naročil možnost, da je stroškovni dejavnik tudi fiksna cena, na podlagi katere ponudniki med seboj konkurirajo zgolj v zvezi z elementi kakovosti (člen 68).

KLJUČNA PRIPOROČILA SOCIALNIH PARTNERJEV

Socialni partnerji pozdravljajo nova pravila o javnem naročanju, saj predstavljajo pravi korak naprej proti zagotovitvi kakovostnih storitev čiščenja. Čeprav so nova pravila obvezna za javne kupce, socialni partnerji močno priporočajo, da se zasebni kupci zgledujejo po njih in jih uporabijo pri svojih naročilih.

Naša priporočila za kupce so:

1 Uporabljajte **merila MEAT** in merila kakovosti, določena v zakonodaji, ter se izogibajte uporabi cene kot ključnega kazalnika za javno naročilo. V našem sektorju ima nabava, ki temelji na cenovnem elementu, pogosto precejšen vpliv na delovne razmere in socialno blaginjo čistilnega osebja, lahko pa tudi pomeni, da nista zagotovljena njihova varnost in zdravje. Poleg tega ustvarja nelojalno konkurenco med podjetji, ki zato ne morejo zagotavljati kakovostnih storitev.

4 Pri naročanju čistilnih storitev se izogibajte **elektronskim dražbam**. Čeprav nova pravila dovoljujejo njihovo uporabo, socialni partnerji priporočajo, da se jim izogibate, saj so namenjene zniževanju cen in ne prispevajo k naročanju kakovostnih čistilnih storitev.

2 Zagotovite spoštovanje **delovnopравnih** in socialnih standardov: ti so ključni v delovno intenzivnem sektorju, kot je sektor storitev čiščenja.

5 Ena možnost pri oddajanju naročil je, da je lahko stroškovni dejavnik tudi **fiksna cena**, na podlagi katere ponudniki med seboj konkurirajo zgolj v zvezi z elementi kakovosti. Socialni partnerji priznavajo, da je to lahko ena možnost, ne pa glavni način za naročanje čistilnih storitev.

3 Zavrnite **neobičajno nizke ponudbe**, saj vodijo v nelojalno konkurenco med čistilnimi podjetji, slabe delovne razmere za zaposlene, po možnosti pa tudi v socialni damping.

6 Če vam to omogoča vaša nacionalna zakonodaja, uporabite razloge za izključitev, ki vam dovoljujejo, da izključite ponudbe, ki niso skladne s socialnimi ali delovnopравnimi obveznostmi.

SPLOŠNE DOLOČBE



V splošnem člen 18(2) zahteva, da nacionalni organi zagotovijo, da ponudniki, npr. podjetja in organizacije, upoštevajo veljavne obveznosti na področju okoljskega, socialnega in delovnega prava, vzpostavljenega s pravom Evropske unije, nacionalnim pravom in kolektivnimi pogodbami oziroma z določenimi mednarodnimi okoljskimi, socialnimi in delovnopravnimi določbami. To je obvezna zahteva tudi pri oddaji naročil podizvajalcem, kjer mora ponudnik, ki oddaja storitve podizvajalcem, zagotoviti skladnost podizvajalca z zgoraj navedeno zakonodajo in kolektivnimi pogodbami (člen 71).

Pravila za javno naročanje v Evropski uniji določa zakonodaja. Pravila vključujejo vrste postopkov, merila za izključitev, pogoje za sodelovanje in merila za oddajo javnih naročil, ki jih morajo upoštevati javni kupci („javni naročniki“).

Pravila EU o javnem naročanju se uporabljajo za javno naročanje čistilnih storitev, katerih vrednost brez davka na dodano vrednost (DDV) je enaka ali višja od (člen 4):

- 134 000 EUR za javna naročila blaga in storitev, ki jih oddajo organi na centralni državni ravni. Organi na centralni državni ravni so opredeljeni v Prilogi I zakonodaje in vključujejo ministrstva, državne agencije in z izvršilno oblastjo itd.
- 207 000 EUR za javna naročila blaga in storitev, ki jih oddajo javni naročniki na podcentralni ravni, vključno z občinami, regionalnimi organi ali osebami javnega prava.
- Nič ne preprečuje nacionalnim vladam, da bi uporabile zakonodajo EU za naročila pod mejno vrednostjo, oziroma zasebnim kupcem, da bi uporabili isto pravilo..

Skladno z zakonodajo EU o javnem naročanju morajo javni kupci navesti tehnične specifikacije, ki določajo značilnosti storitve, gradnje ali blaga (člen 42). Te tehnične specifikacije se povežejo s predmetom naročila in so sorazmerne z vrednostjo in cilji naročila. Priloga VII zakonodaje EU navaja, da bo v primeru javnih naročil storitev specifikacija vključena v dokumentu, ki opredeljuje zahtevane značilnosti izdelka ali storitve, kot so ravni kakovosti ter okoljskih in podnebnih vplivov. Poleg tega se lahko vključi sklic na standarde EU ali mednarodne oziroma nacionalne standarde, ki jih sprejme priznani organ za standardizacijo. Ta določba je ponovno namenjena zagotavljanju, da se pri javnem naročanju že od začetka postopka naročanja upoštevajo vidiki kakovosti.

MERILA ZA IZKLJUČITEV

Ta merila omogočajo samodejno izključitev iz postopka javnega naročanja.

Obstajata dve vrsti meril:

Merila za obvezno izključitev (glej stran 13)

Merila za izključitev po izbiri (glej stran 13)

SAMODEJNA
IZKLJUČITEV IZ
POSTOPKA NAROČANJA

POGOJI ZA SODELOVANJE

Od prijaviteljev se lahko zahteva, da predložijo naslednje:

Ustreznost za opravljanje poklicne dejavnosti

Ekonomski in finančni položaj (glej stran 14)

Tehnična in strokovna sposobnost (glej stran 14)

IZBIRA VRSTE PODJETJA,
KI BO POVABLJENO K
PREDLOŽITVI
PONUDBE

MERILA ZA ODDAJO NAROČILA (glej stran 15)

Oddajanje naročil temelji na podlagi ekonomsko najugodnejše ponudbe, ocena pa na naslednjih elementih:

- cena ali strošek ob uporabi pristopa izračuna stroškov v življenjski dobi;
- najboljše razmerje med ceno in kakovostjo, ocenjeno na podlagi meril, ki se nanašajo na kakovost ter okoljske in/ali socialne vidike.

IZBIRA PODJETJA NA PODLAGI
NAJBOLJŠEGA RAZMERJA MED
KAKOVOSTJO IN CENO

Čeprav pravni okvir EU ne ureja naročil za zasebne kupce, pa EFCI in UNI Europa spodbujata zasebne kupce, naj upoštevajo najboljše prakse in standarde kakovosti, ki jih najdejo v zakonodaji EU, in jih ne pozabijo pri svojih postopkih naročanja.

MERILA ZA IZKLJUČITEV

Merila za izključitev opredeljujejo vrsto podjetij, ki bodo samodejno izključena iz postopka naročanja. Opredeljena so v členu 57 zakonodaje EU o javnem naročanju, delijo pa se na merila za obvezno izključitev in merila za izključitev po izbiri. Države članice se lahko odločijo, katere elemente meril za izključitev po izbiri bodo vključile v svojo zakonodajo in postopke naročanja. Spodaj so navedeni nekateri primeri obeh kategorij:

- **Merila za obvezno izključitev:** sodelovanje v hudodelski združbi, korupcija, goljufije, teroristična kazniva dejanja ali kazniva dejanja, povezana s terorističnimi dejavnostmi, pranje denarja ali financiranje terorizma, delo otrok in druge oblike trgovine z ljudmi, kršitev obveznosti plačevanja davkov ali prispevkov za socialno varnost.

- **Merila za izključitev po izbiri:** neupoštevanje prava EU ter mednarodnega in nacionalnega prava na področju varstva okolja, sociale in dela ter kolektivnih pogodb; stečaj, insolventnost ali postopek likvidacije; hujša kršitev poklicnih pravil itd. Kot socialni partnerji močno spodbujamo uporabo teh meril v vsakem postopku izbire.



MERILA ZA IZKLJUČITEV

Če imajo javni naročniki dokaze, da so bili kandidati vpleteni v spodnje zadeve, jih izključijo iz postopka.

MERILA ZA OBVEZNO IZKLJUČITEV

- Hudodelska združba
- Korupcija, goljufije, teroristična kazniva dejanja ali kazniva dejanja, povezana s terorističnimi dejavnostmi, pranje denarja ali financiranje terorizma, delo otrok in druge oblike trgovine z ljudmi
- Kršitev obveznosti plačevanja davkov ali prispevkov za socialno varnost

MERILA ZA IZKLJUČITEV PO IZBIRI

- Neupoštevanje prava EU ter mednarodnega in nacionalnega prava na področju varstva okolja, sociale in dela ter kolektivnih pogodb
- Stečaj, insolventnost ali postopek likvidacije
- Hujša kršitev poklicnih pravil, s čimer je omajana integriteta
- Dogovori z drugimi gospodarskimi subjekti z namenom izkrivljanja konkurence
- Nasprotje interesov
- Znane precejšnje ali stalne pomanjkljivosti pri izpolnjevanju ključne zahteve pri prejšnji pogodbi o izvedbi javnega naročila
- Neupravičeno vplivanje na odločanje javnega naročnika

SAMODEJNA IZKLJUČITEV IZ POSTOPKA NAROČANJA



Socialni partnerji močno priporočajo, da se upoštevajo merila za izključitev po izbiri.

POGOJI ZA SODELOVANJE

Člen 58 pravil EU o javnem naročanju opisuje glavne pogoje za sodelovanje ponudnikov, ki so razdeljeni na tri strogo določena glavna področja, ki jih ni mogoče razširiti:

- **Ustreznost za opravljanje poklicne dejavnosti:** to lahko vključuje zahtevo, da morajo biti ponudniki vpisani v enega od poklicnih ali poslovnih registrov, ki se vodijo v državi članici sedeža, da morajo imeti določeno dovoljenje ali biti člani določene organizacije, da lahko v svoji matični državi opravljajo zadevno storitev itd.
- **Ekonomski in finančni položaj:** kupci lahko zahtevajo, da imajo ponudniki določen najnižji letni promet, vključno z določenim najnižjim prometom na področju, zajetem v naročilu. Poleg tega morajo ponudniki morda predložiti informacije o svojih letnih računovodskih izkazih, ki izkazujejo, na primer, deleže sredstev glede na obveznosti. Prav tako lahko zahtevajo ustrezno raven zavarovanja poklicnega tveganja.

- **Tehnična in strokovna sposobnost:** glede tehnične in strokovne sposobnosti lahko kupci določijo zahteve, s katerimi zagotovijo, da imajo ponudniki potrebne človeške in tehnične vire ter izkušnje za izvajanje naročila skladno z ustreznim standardom kakovosti. Kot je opisano v spodnjem poglavju, pri storitvah čiščenja to vključuje zlasti osebje, vodenje in opremo.



POGOJI ZA SODELOVANJE

Od prijaviteljev se lahko zahteva, da predložijo naslednje:

USTREZNOST ZA OPRAVLJANJE POKLICNE DEJAVNOSTI

- Vpis v enega od poklicnih ali poslovnih registrov, ki se vodijo v državi članici sedeža
- Dovoljenje ali članstvo v določeni organizaciji, da lahko v svoji matični državi opravljajo zadevno storitev

EKONOMSKI IN FINANČNI POLOŽAJ

- Dokazilo o določenem najnižjem letnem prometu, vključno z določenim najnižjim prometom na področju, zajetem v naročilu. Ne sme presegati dvakratne ocenjene vrednosti naročila, razen v ustrezno utemeljenih primerih, ki se na primer nanašajo na posebna tveganja, povezana z naravo gradenj, storitev ali blaga
- Informacije o svojih letnih računovodskih izkazih, ki izkazujejo, na primer, deleže sredstev glede na obveznosti

TEHNIČNA IN STROKOVNA SPOSOBNOST

- Zadostne izkušnje, ki jih dokažejo z ustreznimi referencami iz prejšnjih naročil. Kupec lahko domneva, da gospodarski subjekt nima zahtevanih strokovnih sposobnosti, če javni naročnik pri gospodarskem subjektu zasledi nasprotje interesov, ki bi lahko negativno vplivalo na izvajanje naročila
- Pri postopkih naročanja blaga, za katero je treba izvesti namestitvena ali inštalacijska dela, ter naročanja storitev ali gradenj se lahko strokovna sposobnost gospodarskih subjektov, da izvedejo storitev ali izvedejo inštalacijska dela ali gradnje, oceni glede na njihova znanja, učinkovitost, izkušnje in zanesljivost
- Zadostne izkušnje, ki jih dokažejo z ustreznimi referencami iz prejšnjih naročil (na primer seznam gradenj, opravljenih v zadnjih petih letih, ter priložena potrdila o zadovoljivi izvedbi in izidu za najpomembnejše gradnje)
- Dokazila o izobrazbi in strokovni usposobljenosti ponudnika ali izvajalca storitev ali vodstvenih delavcev podjetja pod pogojem, da ne štejejo kot merilo za oddajo naročila
- Pri postopkih naročanja blaga, za katero je treba izvesti namestitvena ali inštalacijska dela, ter naročanja storitev ali gradenj se lahko strokovna sposobnost ponudnikov, da izvedejo storitev ali izvedejo inštalacijska dela ali gradnje, oceni glede na njihova znanja, učinkovitost, izkušnje in zanesljivost

MERILA ZA ODDAJO NAROČIL

V členu 67 evropska zakonodaja obvezuje javne naročnike, da morajo oddajo javnih naročil izvajati na podlagi **ekonomsko najugodnejše ponudbe (MEAT)**. Ekonomsko najugodnejša ponudba se določi na podlagi:

- Cene ali stroška ob uporabi pristopa stroškovne učinkovitosti, kot je pristop izračuna stroškov v življenjski dobi, ki je opisan v členu 68. **Kot socialni partnerji priporočamo, da to ni edino merilo ter da so merila kakovosti izjemnega pomena in jih je treba upoštevati pri oddaji naročil.**
- Zato priporočamo boljše razmerje med ceno in kakovostjo, ocenjeno na podlagi meril, ki se nanašajo na kakovost ter okoljske in/ali socialne vidike. Takšna merila lahko na primer vključujejo kakovost, tudi tehnične prednosti; usposobljenost in izkušnost osebja, dodeljenega za izvajanje zadevnega naročila, če lahko kakovost zaposlenih bistveno vpliva na raven izvedbe naročila. Stroškovni dejavnik je lahko tudi fiksna cena, na podlagi katere ponudniki med seboj konkurirajo zgolj v zvezi z merili kakovosti.
- V vsakem primeru pa mora biti merilo za oddajo naročila vedno povezano s predmetom naročila. Z drugimi besedami, nanašati se mora na točno določeno naročilo

in točno določeno izvedbo, ki se zahteva. Ne more zajemati elementov, ki se ne nanašajo na naročilo, ali denimo politik, ki zadevajo celo podjetje..



Izračun stroškov v življenjski dobi je pojasnjen v poglavju 3 pod izračuni cen in stroškov.

Pravila EU o javnem naročanju prav tako zagotavljajo postopkovne napotke v zvezi z neobičajno niskimi ponudbami v členu 69.

Če je predložena neobičajno nizka ponudba, morajo kupci zahtevati, da ponudniki pojasnijo ceno ali stroške, predlagane v ponudbi.

Pojasnila, ki so zahtevana, se lahko nanašajo zlasti na skladnost z obveznostmi iz člena 18.2, kot je skladnost s socialnim in delovnim pravom ter kolektivnimi pogodbami. Ponudbo, ki je neobičajno nizka zaradi neskladnosti s tovrstnimi določbami, je treba zavrnilo.

Da se lahko pri oddajanju naročil pri javnem naročanju upoštevajo vidiki kakovosti, pravila EU določajo, da lahko kupci določijo posebne pogoje v zvezi z izvedbo naročila, če so ti pogoji povezani s predmetom naročila (člen 70). Ti pogoji lahko zajemajo gospodarske, inovativne, okoljske, socialne ali zaposlitvene vidike.



MERILA ZA ODDAJO NAROČILA

Naročila se oddajajo na podlagi ekonomsko najugodnejše ponudbe, na podlagi naslednjih metod:

- cena ali strošek (na primer ob uporabi pristopa izračuna stroškov v življenjski dobi);
- najboljše razmerje med ceno in kakovostjo, ocenjeno na podlagi meril, ki se nanašajo na kakovost ter okoljske in/ali socialne vidike. Ta lahko vključujejo:
 - kakovost, tudi tehnične prednosti;
 - usposobljenost in izkušnost osebja, dodeljenega za izvajanje zadevnega naročila.

Stroškovni dejavnik je lahko tudi fiksna cena, na podlagi katere ponudniki med seboj konkurirajo zgolj v zvezi z merili kakovosti. Ocena se lahko denimo deli na naslednja merila kakovosti:

VODENJE NAROČIL/OPERACIJE

- Struktura, organiziranost, znanje vodje/ekipe za vodenje naročila o naročilu
- Znanja in izkušnje operativnega in vodstvenega osebja, dodeljenega naročilu
- Razpoložljivost, odzivni čas, hitrost posredovanja
- Metodologija razporejanja dela, začetek čiščenja v podjetju, pogoji izvedbe, rezervna zmogljivost, splošni postopki in posebni postopki za kupca
- Poročanje, komunikacija, povezana z lokacijo in stranko, odziv na posebne zahteve
- Zagotavljanje kakovosti; pogostost nadzora; dokumentiranje kakovosti, sistem izboljšanja kakovosti; način, kako podjetje oceni izpolnjevanje naročila, in pogostost ocenjevanja
- Druga merila

INFRASTRUKTURA NAROČIL

- Vzdrževanje in uporaba opreme in materialov, čiščenje, prilagojeno značilnostim stavbe, uniforme in varnostna oprema
- Izdelki in metode, ki se uporabljajo; upoštevanje okolja, zdravja in higiene

IZBIRA PODJETJA NA PODLAGI NAJBOLJŠEGA RAZMERJA MED KAKOVOSTJO IN CENO

POGLAVJE 3: DOSEGANJE NAJBOLJŠE VREDNOSTI ZA VAŠE ČISTILNE STORITVE

Kakovost čistilnih storitev je odvisna zlasti od treh dejavnikov: osebja, vodenja in opreme. Namen tega poglavja je pomagati kupcem pri opredelitvi ustreznih meril kakovosti čistilnih storitev pri postopku izbiranja in oddajanja naročil čistilnim podjetjem. Zato vsebuje opis vseh elementov, ki sestavljajo vsak ključen vidik. Kupcem, ki želijo uporabiti katero od spodaj navedenih meril kakovosti (ali vse), se svetuje, da jih poudarijo pri splošnih pogojih za sodelovanje in merilih za oddajo naročila v svojih obvestilih o naročilu.

UVOD

Zgoraj opisana merila praktično prilagajajo zakonodajne opredelitve meril „ekonomsko najugodnejše ponudbe“ posebnim potrebam čistilnih storitev.

Zlasti raziskovalna in empirična opazovanja opredeljujejo kot ključne vidike za doseganje kakovosti pri storitvah čiščenja naslednje:

- **Uporaba poštenega postopka naročanja:** pošten postopek naročanja omogoča kupcem, da najprej ocenijo svoje prioritete in posledično izberejo ponudnika, ki ne ponudi le konkurenčne cene, temveč tudi dokaže znanja in sposobnosti za zagotovitev storitve, ki ustreza njihovim potrebam skladno z merili MEAT (več informacij je na voljo v poglavju 3.2 „Organizacija poštenega postopka naročanja“).
- **Razumevanje dejanskih stroškov:** izračunavanje stroškov skladno z različnimi merili, ki se nanašajo na potrebe prostorov, lahko vodi v bolj smiselne izbire (več informacij je na voljo v poglavju 3.3 „Izračuni cen in stroškov“).
- **Čistilno osebje:** zelo pomembne so sposobnosti čistilcev

na terenu ter njihova znanja in motiviranost, saj vplivajo na vsakodnevno opravljanje dela. Zato morajo delovno okolje in zaposlitvene prakse omogočati motivirano delo (več informacij je na voljo v poglavju 3.4. „Čistilno osebje“).

- **Vodenje naročil in operativno načrtovanje:** operativno načrtovanje in njegova izvedba s strani ekipe za vodenje zagotavljata, da se storitev opravi skladno z najvišjimi mogočimi standardi kakovosti in da se preprečijo pomanjkljivosti (več informacij je na voljo v poglavju 3.5 „Vodenje naročil in operativno načrtovanje“).
- **Infrastruktura naročil:** ta vključuje opremo in izdelke, ki jih uporablja ponudnik, ter usposabljanje, ki ga ponudnik zagotavlja osebju za pravilno uporabo infrastrukture (več informacij je na voljo v poglavju 3.6 „Infrastruktura naročil“).



ORGANIZACIJA POŠTENEGA POSTOPKA NAROČANJA

OPREDELITEV VAŠIH PRIČAKOVANJ

V tem poglavju so opisana stališča socialnih partnerjev glede tega, kako doseči ekonomsko najugodnejšo ponudbo (MEAT) za strokovne čistilne storitve.

Prva pomembna točka je, da se jasno opredeli potrebe kupca, saj bodo kupci šele po oceni svojih pričakovanj lahko objavili povabilo k oddaji ponudb, ki ima specifične, merljive, dosegljive, ustrezne in časovno opredeljene cilje (SMART).

Objektivne značilnosti prostorov določajo veliko mero zahtev čiščenja. Na primer, kupci morajo upoštevati velikost površin (m²), višino stavb, materiale površin, materiale, ki pokrivajo površine (kot so preproge), in kompleksnost stavbe. S tem se določijo sredstva potrebna za čiščenje, ter število čistilnega osebja



Ključno je, da čistilna podjetja obravnavate kot partnerja v postopku in uporabite njihovo strokovno znanje, da opredelite svoje potrebe.

Vrsta in način uporabe prostorov je ključnega pomena za uveljavitev kriterijev MEAT. Kupci morajo upoštevati:

- **Naravo organizacije, ki jo je treba čistiti:** če je stavba zelo specializirana, kot sta bolnišnica ali organizacija, ki hrani občutljive informacije, mora biti čistilno osebje usposobljeno tako, da upošteva stroge postopke za njeno čiščenje.
- **Vrste uporabnikov stavbe:** ti prav tako določajo potrebe glede čiščenja, saj so denimo potrebe letališča ali zapora lahko zahtevnejše od potreb poslovne stavbe ali hotela. Posebno pozornost je treba nameniti ranljivim uporabnikom, kot so otroci ali starejši, pri katerih je lahko kupec pravno zavezan, da jih varuje.
- **Onesnaževanje stavbe:** kupec lahko prav tako oceni naravo onesnaženja (enkratno/redno, močno/šibko onesnaženje). Na primer, industrijski prostori lahko zahtevajo intenzivnejše in rednejše čiščenje kot pa pisarne.
- **Pogostost čiščenja:** kupec mora razmisliti, kako pogosto se lahko stavba čisti na tedenski ali mesečni osnovi, ne da bi to vplivalo na njeno uporabo. Prav tako je treba oceniti, ali je mogoče čiščenje izvajati, medtem ko je stavba v uporabi (čiščenje podnevi). Ugotovljeno je bilo, da je to zelo pozitivno za sobivanje čistilcev in uporabnikov prostorov, vendar morda to ni vedno mogoče, kot denimo v laboratorijih.
- **Upoštevanje okolja:** glede na večje pomisleke v zvezi z vplivom različnih metod čiščenja na okolje lahko nekateri kupci želijo, da se ta dejavnik upošteva ob objavi razpisa.
- **Dodatne storitve:** treba je razmisliti, ali uporaba prostorov zahteva tudi druge storitve zunanjih izvajalcev, kot so gostinske, varnostne ali receptorske storitve. V tem primeru

lahko kupec izbere izvajalca, ki ponuja vse na enem mestu.

- **Razdelitev naročil na sklope:** kupci, ki so odgovorni za velike ali kompleksne stavbe, pogosto razmišljajo, ali je smiselno naročilo oddati v obliki ločenih sklopov ali v celoti. Izvajalci morajo pretehtati prednosti in šibkosti teh dveh možnosti. Evropska zakonodaja uporablja načelo „razdeli ali pojasni“, kar pomeni, da se lahko javni naročniki odločijo naročilo oddati v obliki ločenih sklopov in predložiti utemeljitev, če se odločijo oddati naročilo v celoti.



UPOŠTEVANJE OKOLJA

Da se upošteva vpliv čiščenja na okolje, se lahko z razpisom povabi čistilna podjetja, da v svojo ponudbo vključijo:

- Vrste uporabljenih čistilnih izdelkov in njihov vpliv na okolje, vključno s podatkom, ali uporabljajo certificirane okolju prijazne izdelke
 - Uporabo energijsko varčnih strojev
 - Politiko izvajanja čiščenja podnevi, pri čemer čistilci delajo med obstoječim delovnim časom, da ni treba imeti prižganih luči ponoči in v času, ko prostori stranke običajno niso odprti
- Konec koncev pa mora kupec upoštevati **svoje standarde kakovosti in vrednote**. Zlasti je pomembno, da lahko obvesti ponudnike o vseh točno določenih standardih kakovosti, politikah zaposlovanja ali programih družbene odgovornosti, s katerimi mora biti ponudnik usklajen oziroma jih mora vsaj spoštovati.
- Ko se odgovori na ta vprašanja, lahko kupec opredeli natančne zahteve v svojem razpisu za ponudnike.

VPRAŠALNIK ZA POMOČ KUPCEM PRI OPREDELITVI NJIHOVIH POTREB PO ČIŠČENJU

Ali moja stavba zahteva posebno pozornost v zvezi s čiščenjem?	
Kdo so glavni uporabniki moje stavbe?	
So v njej ranljivi uporabniki, ki zahtevajo posebno pozornost?	
Kako pogosto se v stavbi pojavi onesnaženje?	
Kako pogosto in v kolikšni meri je mogoče očistiti stavbo?	
Je čiščenje podnevi mogoče?	
Ali potrebujem dodatne storitve, ki dopolnjujejo čiščenje, kot so gostinske storitve?	
Kateri od mojih standardov kakovosti in vrednot se odražajo v čistilni storitvi?	



Priporočljivo je, da imate ekipo, ki ocenjuje ponudbe in katere sestavo ohranite skozi ves postopek naročanja, pri čemer jasno določite vlogo vsakega člana ekipe. Priporočljivo je, da vključite različne vrste strokovnega znanja, relevantnega za razpis. Kupec mora obvestiti ponudnike o vsaki spremembi v ekipi.

ORGANIZACIJA POŠTENEGA POSTOPKA NAROČANJA

Naročanje je drago za kupca in tudi za ponudnike. Zato je pomembno vzpostaviti pošten postopek, da se zagotovi najboljša vrednost čistilne storitve.

Pri pripravi dobrega razpisa, pa tudi pri ocenjevanju, oddaji in spremljanju naročila se morajo kupci opreti na strokovno znanje čistilnega podjetja ali zunanjih svetovalcev. Strokovno znanje čistilnega podjetja se lahko dopolni z znanjem svetovalcev za razpise.

Kupec lahko izvede preverjanje trga, da pridobi informacije o vrstah podjetij, ki lahko zagotovijo potrebne storitve. **Preverjanje trga** lahko vključuje obisk podjetij (tako se pridobijo dobre informacije o kulturi podjetja), povabilo izvajalca ali organiziranje informativnega sestanka.

Ko kupec pridobi vse mogoče informacije, mora pripraviti koherenten in edinstven dokument za vsako naročilo, povezan s točno določenim namenom in ciljem naročila. Ta mora vključevati vse relevantne pogoje za sodelovanje.



Pomembno je, da ne pozabite, da kupci ostanejo odgovorni za zagotavljanje higiene in čistoče svojih prostorov. Opozoriti pa je treba, da ima v nekaterih državah stranka lahko deljeno odgovornost za nezakonite prakse, ki jih uporablja čistilno podjetje. Kupcem močno priporočamo, da preverijo, ali to velja tudi v njihovi državi.

Veliko je pomembnih elementov, ki jih mora kupec vključiti v razpisno dokumentacijo, da zagotovi, da ponudniki lahko pripravijo podrobne in smiselne ponudbe. Pomembno je, da ne pozabite, da bo čistilno podjetje dragocen partner, ki bo s kupcem sodelovalo na enakopravni ravni.

- Po opredelitvi narave in potreb prostorov je pomembno, da jih podrobno navedete v razpisni dokumentaciji, da bodo lahko ponudniki predvideli obseg potrebnih storitev.
- Najpomembneje se je odločiti, katera **vrsta naročila** je primerna. Zato mora biti v obvestilu o naročilu določeno, ali kupec želi naročilo na podlagi dejavnosti, naročilo na podlagi rezultatov ali mešano naročilo, poleg tega pa mora biti določeno tudi najmanjše število potrebnih ur glede na zgoraj določena merila.
- Načrtovano trajanje naročila:** v razpisni dokumentaciji mora biti določeno, kako dolgo bodo morali ponudniki zagotavljati svoje storitve.
- Obvestilo o naročilu mora vključevati **pregledne zahteve glede kakovosti**. To mora vključevati želje kupca glede treh spodaj opisanih vidikov (osebje, vodstvo in infrastruktura).
- Kupec mora ponudnike vprašati, **kako nameravajo izpolniti te zahteve**, tako da so lahko ponudniki, usmerjeni v kakovost, v svoji ponudbi konkretni.
- Kupec lahko v razpis vključi **študije primerov**, ki so se že zgodili oziroma do katerih lahko pride. Tako imajo dobra kakovostna podjetja priložnost, da predstavijo svoje strokovno znanje, kupec pa prejme ponudbe, ki so prilagojene njegovim točno določenim okoliščinam.
- Kupec se lahko prav tako odloči, da bo preizkusil primere skupaj z enim ali več ponudniki. Tako lahko ponudniki v praksi pokažejo, kako načrtujejo izvesti storitev.

Poglavje 3: Doseganje najboljše vrednosti za vaše čistilne storitve

- **Sprememba naročila:** kupec mora v svojih specifikacijah navesti, kako je mogoče opraviti spremembe naročila (datum, prenos osebja, nabava materialov in sredstev).
- **Začetek naročila:** kupec lahko zahteva celoten podroben izvedbeni načrt glede tega, kako se bo delo začelo. Teme so lahko: pridobivanje osebja in sporočanje navodil zaposlenim o tej novi nalogi, sporočanje navodil novim zaposlenim o delovnem mestu, službe za pomoč uporabnikom in usposabljanje kupcev, materiali itd.
- **Vodenje naročila s strani ponudnika:** kupec lahko ponudnika prosi, naj navede, kako bo vodil naročilo. To je mogoče prek točno določenih vprašanj, na primer: „Kateri ukrepi bodo sprejeti med izvedbo naročila, če se ponudnik ne bo držal dogovorov v pogodbi?“
- **Vodenje naročila s strani kupca:** kupec mora ponudniku opisati, kako bo naročilo vodeno v okviru njegove organizacije (kontaktne točke, kontrolne točke itd.).
- **Prenos naročila na drugo podjetje:** v razpisu je treba določiti, kako naj ponudnik ravna ob morebitnem prenosu naročila na drugo podjetje v zvezi z upoštevanjem socialnih razmer ali prevzemom čistilnega osebja. V vsakem primeru mora postopek javnega naročanja spoštovati nacionalno zakonodajo, ki izvaja Direktivo o prenosu podjetij št. 2001/23/ES.



Čistilno podjetje je lahko koristen partner pri pripravi učinkovite razpisne dokumentacije, saj lahko deli svoje strokovno znanje na področju dejavnosti čiščenja.



Glejte celoten primer razpisne dokumentacije v koraku 5 smernic za ocenjevanje.

KAKO IZRAČUNATI SKUPNI STROŠEK?

Pred uporabo (strošek nabave):

1. Strošek zamenjave izvajalca
2. Strošek začetka postopka naročanja

Tekoči stroški obratovanja:

1. Strošek dela, ki je v večini primerov določen s kolektivno pogodbo glede na število ur ter drugimi zdravstvenimi in varnostnimi predpisi, socialnimi prispevki, obdavčitvijo in stroški nadzora
2. Poraba energije
3. Poraba čistilnih sredstev in oskrba uporabnikov s sanitarnim materialom
4. Stroški odstranjevanja

Po uporabi:

1. Strošek preklica naročila
2. Strošek zamenjave izvajalca

IZRAČUNI CEN IN STROŠKOV

Uporaba najnižje cene kot neodvisnega merila za oddajo naročila ni več dovoljena v pravilih EU za javno naročanje (člen 67). Ekonomsko najugodnejša ponudba je zdaj pravilo za oddajo javnih naročil⁷ (člen 67). Priporočamo, da se ta pristop uporabi tudi za zasebno naročanje.

Oddajanje naročil na podlagi cene: v tem primeru se ponudbe ocenjuje izključno na podlagi skupne cene, vključno z merili, kot so urne postavke in cene na enoto. To ni več mogoče, saj morajo kupci po novi direktivi uporabljati merilo izračuna stroškov v življenjski dobi (člen 68). Izračun stroškov v življenjski dobi (LCC) je orodje, ki ocenjuje stroške sredstva skozi vso njegovo življenjsko dobo.

V evropski zakonodaji to pomeni, da se stroške lahko izračuna na podlagi celotne življenjske dobe blaga, storitev ali gradenj, ne pa izključno na podlagi nakupne cene (člen 68). Ponudbe se oceni na podlagi stroškov pred obdobjem uporabe, med njim in po njem.

Glavna razlika med skupnimi stroški in stroški v življenjski dobi je v tem, da lahko v slednje vključite tudi zunanje vplive, kot so, denimo pri okolju, izbira okolju prijaznih čistilnih izdelkov, čim večje zmanjšanje stroškov vzdrževanja v prihodnosti in/ali upoštevanje pozitivnega vpliva na podobo kupca z izjemno čistimi prostori.

Oddajanje naročil na podlagi skupnih stroškov: po tem modelu se ponudbe ocenjujejo na podlagi skupnih stroškov v obdobju uporabe, vključno s stroški nabave in stroški, povezanimi z uporabo storitev. To vključuje lastno ceno, tekoče stroške in stroške obratovanja, stroške porabe energije in stroške odstranjevanja.



Korak 2.4 smernic za ocenjevanje vam bo pomagal najti pravo ravnovesje med ceno in tehničnimi prednostmi ponudbe.

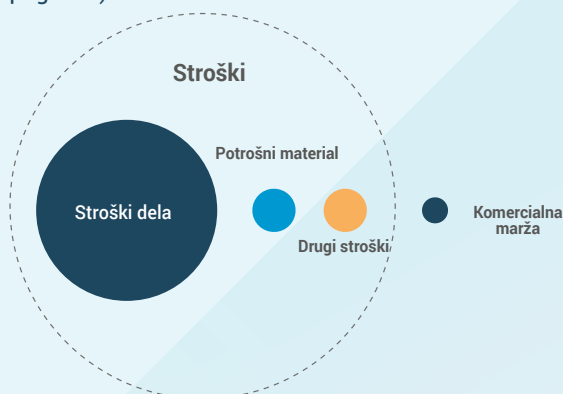
7 To so merila za oddajo naročil iz člena 67 Direktive EU o javnem naročanju.

ČISTILNO OSEBJE

To poglavje analizira številna merila, ki kupcem omogočajo, da ocenijo, ali osebje izvajalca ustreza njihovim pričakovanjem. Ta se pozneje uporabljajo v ocenjevalnih preglednicah.

Čistilno osebje je pomemben del kakovosti storitve, saj opravlja naloge, ki jih pričakuje kupec. Vsakodnevno delo, ki je lahko uspešno ali neuspešno, je odvisno prav od skrbnosti, motivacije in izkušenj osebja.

Zato morajo imeti tako kupci kot ponudniki odgovorno kadrovske politiko. Ponudniki lahko opišejo to politiko z eno ali več študijami primerov⁸ v razpisni dokumentaciji in/ali s ključnimi kazalniki zmogljivosti, ki utemeljujejo politiko. Za zagotovitev kakovostnih storitev lahko kupci na tem področju postavijo izvajalcu tudi zahteve (kot je odgovornost za plačila in prispevke, usposabljanje osebja, neprekinjenost storitve, veljavna zakonodaja in kolektivne pogodbe).



IZKUŠNJE IN ZNANJA ČISTILNEGA OSEBJA

Vsem kupcem, še zlasti tistim, ki so zadolženi za visokospecializirane objekte je pomembno, da čistilne storitve zaupajo izkušenemu osebju.

Obstajata dve vrsti izkušenj, ki jih mora kupec iskati: **izkušnje v čistilnem sektorju in izkušnje, pomembne za določeno dejavnost**, zaradi katerih bi radi najeli izvajalca⁹.

Za zagotovitev ustreznosti osebja, dodeljenega prostorom kupcev, lahko ti pri pripravi obvestila o naročilu razmislijo o naslednjem¹⁰:

- Da je mogoče pridobiti informacije o osebju. Da je to mogoče storiti z zahtevo po dovoljenju za pridobitev informacij o evidencah posameznih usposabljanj, da se ocenijo splošne izkušnje osebja in tudi njihove izkušnje, relevantne za dejavnost. Tako bi kupec lahko našel podjetje, ki je sposobno zagotoviti kakovostno storitev, ob tem pa seveda spoštovati delovno zakonodajo.
- To so pogoji za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju
- V primeru visokospecializiranih objektov, kot so bolnišnice, lahko kupci prosijo za dovoljenje, da lahko od ponudnika pridobijo dokazilo, da so ustrezno usposobili osebje, ki dela

v prostorih, kot so njihovi, ter o tem, da je osebje opravilo relevantno in (kjer je to mogoče) akreditirano usposabljanje.

- Da lahko ponudniki predstavijo metodologijo, po kateri lahko zaposlijo ustrezno osebje in mu zagotovijo zadovoljivo usposabljanje v primeru fluktuacije osebja ali večjega povpraševanja po osebju s strani kupca.
- Da so na voljo informacije o stopnji **fluktuacije osebja**, saj so lahko te informacije kazalec stabilnosti in kakovosti delovnega okolja. Tako omogoča kupcu, da oceni, ali bo izkušeno osebje v veliki meri ostalo pri ponudniku ves čas trajanja naročila.

ZNANJA IN SPOSOBNOSTI: USPOSABLJANJE ČISTILNEGA OSEBJA

Usposabljanje koristi učinkovitosti in uspešnosti čistilnega osebja. Poleg tega se lahko za visokospecializirane prostore zahteva usposobljeno osebje. Za izbiro kakovostne storitve lahko kupci sprejmejo naslednje korake, da lahko ocenijo, ali bo dodeljeno osebje opravilo usposabljanje, ki ga zahtevajo¹¹:

- Zahtevajo naj informacije o **osnovnem usposabljanju** (v podjetju ali zunanem), ki ga ponudniki zagotavljajo svojemu osebju. To omogoča kupcu, da izbere podjetje s kulturo usposabljanja, ki privlači in ohranja zaposlene z zagotavljanjem stalnega nadgrajevanja njihovih znanj in kvalifikacij.
- V svojih povabilih k oddaji ponudb naj posebej navedejo vsako **dodatno usposabljanje**, ki ga zahtevajo za osebje, dodeljeno njihovim prostorom. To lahko poleg **tehničnega usposabljanja ali usposabljanja, ki zadeva določeno dejavnost**, vključuje tudi ergonomijo, varnostne in zdravstvene zahteve ali jezik države.
- Zahtevajo naj potrdilo, da se bo **redno usposabljanje** obstoječih in vseh novih zaposlenih izvajalo ves čas trajanja naročila. To ni nujno omejeno na obvezna varnostna in zdravstvena usposabljanja, temveč lahko vključuje tudi strokovna usposabljanja, kakršna so navedena zgoraj. Tako osebje, dodeljeno naročilu, opravi usposabljanje o vseh novostih, kot so spremembe pri uporabljenih čistilnih sredstvih ali zakonodaji, ki zadeva varnost in zdravje.
- Poizvejo naj, ali je usposabljanje certificirano s strani katere koli nacionalno ali mednarodno akreditirane ustanove za usposabljanje.
- Poizvejo naj, **ali so katera koli zagotovljena usposabljanja povezana s poklicno potjo** osebja, ki se jih udeležuje. Priznано je, da takšna struktura izboljšuje motivacijo osebja, posledično pa tudi storitev za kupca.

⁸ To so pogoji za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

⁹ Oboja od teh meril predstavljajo pogoje za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

¹⁰ To so pogoji za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

¹¹ Ta merila se lahko uporabijo kot pogoji za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

POKLICNE PRILOŽNOSTI

Splošno priznано je, da možnost za napredovanje pozitivno vpliva na občutek pripadnosti podjetju, kar je pomembno za ohranjanje usposobljenega osebja. Zlasti glede na rast tistih čistilnih podjetij, ki delujejo kot podjetja za upravljanje objektov, ki ponujajo dodatne storitve, kot so varnostne, gostinske in receptorske storitve, mora imeti osebje priložnost, da se odloči za učenje novih znanj in se vključi v raznovrstna opravila.

Zato lahko večplastna podjetja, ki ponujajo široko paleto storitev oziroma lahko služijo različnim vrstam prostorov, svojim osebjem nudijo poklicne priložnosti, da jim zagotovijo, da bodo vlagali v poklicno napredovanje.

Kupci lahko ponudnike vprašajo, kakšne so pri njih uvedene poklicne in izobraževalne sheme za ohranjanje in motiviranje zaposlenih, skupaj z dokazili o politiki enakih možnosti. Poleg tega lahko, kot je navedeno zgoraj, vprašajo, kako sta medsebojno povezani usposabljanje in poklicno napredovanje.

Nazadnje, kupci lahko zahtevajo informacije o obstoju struktur nagrajevanja ter sistemov klasifikacije in ocenjevanja osebja, povezanih z uspešnostjo.

IZBIRA, ZAPOSLOVANJE IN PREVERJANJE

Pogosto so zanesljivost, uspešnost in učinkovitost morebitnega osebja vključene v izbirni in zaposlitveni postopek izvajalca. Kupci lahko od ponudnikov zahtevajo naslednje informacije, da lahko izberejo kakovostne ponudnike:

- Ali in kako zaposlitveni postopek vključuje načela spoštovanja nacionalnih zakonskih obveznosti glede enakih možnosti. Kupec, ki uporablja politiko enakih možnosti, mora od izvajalcev zahtevati zadostne informacije, da lahko svoje standarde primerja s standardi ponudnikov.
- Ali ponudniki preverjajo sezname delovnih izkušenj osebja. Pri posebej občutljivih lokacijah, kot so zapori, je morda potrebno sistematsko varnostno preverjanje s strani kupca.
- Ali izvajajo kakršne koli smernice ali kodekse etičnega zaposlovanja.

Poleg tega se priporoča sistematsko preverjanje ali preglede, da se zagotovi, da izvajalec še naprej uporablja dogovorjene politike zaposlovanja, tudi potem ko dobi naročilo.

POGOJI ZAPOSLOTITVE TER VARNOST IN ZDRAVJE DELAVCEV NA LOKACIJI

Dobro urejene delovne razmere ter obveščanje in posvetovanje med delodajalci in zaposlenimi ne zmanjšujejo le morebitnih sporov, temveč tudi varnostna in zdravstvena tveganja, kar je še pomembnejše. Poleg tega poštene in pregledne strukture nagrajevanja pozitivno vplivajo na ohranjanje izkušenega osebja, njegovo motivacijo in zadovoljstvo na delovnem mestu,

posledično pa tudi na kakovost njihovega dela.

Za izbiro kakovostnih ponudnikov morajo kupci od njih zahtevati dokazilo, da izpolnjujejo pravno zavezujoče pogoje zaposlitve in da imajo uvedene kakršne koli dodatne ugodne sisteme za svoje osebje. Ponudnike lahko zaprosijo zlasti za dokaze o tem:

- Ali njihova **raven plač in drugih zaslužkov** upošteva kakršne koli obstoječe kolektivne pogodbe ter medsektorske pogodbe ali kakršno koli drugo referenčno besedilo.
- Kako zagotavljajo, da so **delovne razmere skladne z nacionalno zakonodajo in/ali kolektivnimi pogodbami**. Kjer ni kolektivne pogodbe, morajo informacije o delovnem času in trajanju izmen zagotoviti razporedi za razporejanje dela. To je pomembno, saj lahko predolg delovni čas povzroči nezgode in vpliva na delovno učinkovitost.
- Ali spoštujejo nacionalno in evropsko zakonodajo glede zastopanja zaposlenih, kot je zakonodaja, ki ureja evropske svete delavcev.
- Ali imajo politiko podjetja, ki spoštuje socialne pravice do zastopanja.
- Kako upravljajo **odnose med osebjem in delodajalcem**. Komunikacijske kanale je denimo mogoče vzpostaviti prek sveta delavcev – kjer vzpostavitev tovrstnega organa zahteva zakonodaja – ali prek druge strukture, ki omogoča dialog.
- Kako bodo zagotovili uporabo **varnostnih in zdravstvenih politik in postopkov** za osebje, ki dela v prostorih kupcev. Ti morajo biti skladni z evropskimi okvirnimi uredbami in nacionalno zakonodajo¹². V tem okviru lahko kupci zaprosijo za **izjavo o varnosti z oceno tveganja ali seznam izkušenj**. Iz njih je lahko razvidno, da podjetje svoje osebje obravnava kot najpomembnejše sredstvo. Takšna podjetja najverjetneje nudijo kakovostnejše delovno okolje ter bi zato morala imeti nižje stopnje odsotnosti z dela in bolj motivirano osebje.
- Ali lahko ponudijo **čiščenje podnevi**, saj je dokazano, da le-to izboljšuje dinamiko razmerja med ponudnikom in kupcem ter zmanjšuje porabo energije.



Socialni partnerji so razvili spletno interaktivno orodje za ocenjevanje tveganja OIRA (Online Interactive Risk Assessment), ki je namenjeno čistilnemu sektorju, uporabniku pa omogoča, da izdela oceno zdravstvenega in varnostnega tveganja delovnih mest.



Primer uporabe teh načel si lahko ogledate v koraku 2 v smernicah za ocenjevanje.

¹² Na [spletnem mestu](#) Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) lahko najdete več informacij o regulativnem okviru EU za varnost in zdravje pri delu ter številne dokumente s smernicami, vključno z orodjem OIRA.

ČISTILNO OSEBJE

Izkušnje	<ul style="list-style-type: none"> • izkušnje v čistilnem sektorju • posebne izkušnje z dejavnostjo • fluktuacija osebja in odsotnost z dela
Znanja in sposobnosti	<ul style="list-style-type: none"> • osnovno usposabljanje • dodatno usposabljanje in kvalifikacije • specialna usposabljanja • redno usposabljanje • druga znanja • poklicne priložnosti
Izbira in zaposlovanje	<ul style="list-style-type: none"> • metodologija zaposlovanja in izbire, vključno z metodologijami enakih možnosti
Pogoji zaposlitve ter varnost in zdravje	<ul style="list-style-type: none"> • Stopnje plač in zaslužkov • odnosi med osebjem in delodajalcem • delovne razmere • določbe o varnosti in zdravju so skladne z zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo • delovni vzorci, kot je dnevno čiščenje
Druga merila, ki jih določi stranka	<ul style="list-style-type: none"> • ta merila je treba utemeljiti • ustrezati morajo zadevni evropski in nacionalni zakonodaji

VODENJE NAROČIL IN OPERATIVNO NAČRTOVANJE

V tem poglavju so predstavljeni glavni vidiki, pomembni za izbiro čistilnega podjetja, katerega vodenje in operativno načrtovanje bosta prispevala k doseganju najboljše vrednosti čistilne storitve.

Usposobljenost in organizacija zunanje ekipe za vodenje naročila sta zelo pomembni.



Ekipe za vodenje bo kar najbolj zmanjšala nadzorno vlogo kupca.

Ob kakovostnem podjetju kot partnerju pri čiščenju bo lahko imel kupec več zaupanja v naslednje¹³:

- **Znanja** ekipe za vodenje, zlasti pa v dejstvo, da imajo člani ekipe **točno določeno strokovno znanje in izkušnje, pomembne za zahteve posebne storitve čiščenja.**
- **Porazdelitev odgovornosti** med kupcem in ekipo za vodenje ter med člani ekipe za vodenje.
- **Pričakovan odzivni čas in rezervno zmogljivost.**



Priporočljivo je, da ponudniki ponudijo začasni operativni načrt.

Ta merila se lahko povzame v razpisni dokumentaciji kupca, odražajo pa se v začasnem operativnem načrtu, ki ga zagotovijo ponudniki.

ZNANJA EKIP ZA VODENJE IN VODJE NAROČILA

Kakovostni ponudniki bodo sposobni v začasnem operativnem načrtu zagotoviti informacije o **znanjih** in izkušnjah vsakega člana ekipe za vodenje. Prav tako bi morali biti sposobni obrazložiti **strukturo in organizacijo** ekipe za vodenje, pri tem pa pojasniti odgovornost vsake osebe ali enote v okviru naročila¹⁴.

Kot vmesni člen med kupcem in ponudnikom bo vodja naročila najverjetneje igral najpomembnejšo vlogo pri izvedbi naročila. Zato je ključno, da kupci izberejo podjetje, ki jim lahko zagotovi pogodbenega vodjo s potrebnimi veščinami in sposobnostmi za njihove prostore.



Ključno je, da ponudniki določijo vodjo naročila.

V ta namen morajo kupci, ki želijo kakovost, zagotoviti, da lahko čistilno podjetje predloži podrobne informacije o identiteti, znanjih in izkušnjah vodje naročila. V nekaterih primerih je lahko **za skrajšanje uvajalnega obdobja** in zmanjšanje pritožb ali zdravstvenega in higienskega tveganja **potrebno poglobljeno znanje, ki zadeva naročilo.** V teh primerih je priporočljivo, da kupci zahtevajo vodjo naročila, ki je sposoben izkazati temeljito razumevanje zahtev kupca.

¹³ Ta merila predstavljajo pogoje za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

¹⁴ To so pogoji za sodelovanje iz člena 58 Direktive EU o javnem naročanju.

Prav tako je pomembno, da ponudnik opredeli obseg **razpoložljivosti** vodje naročila za zadeve, povezane z zadevnim naročilom.

Ponudnik mora poleg tega pojasniti, kako bo zagotovljeno, da je mogoče stik z vodjo naročila navezati v **kratkem odzivnem času** in da je ta sposoben izvesti **učinkovite ukrepe** v okviru jasne verige odgovornosti.

OPERATIVNO NAČRTOVANJE

V operativnem načrtu bodo določena pričakovanja in razumevanje kupca in ponudnika v odnosu do ekipe za vodenje in vodje naročila.

Na primer, lahko vključuje standarde, ki se nanašajo na to, kako hitro se obravnavajo poizvedbe kupca in kdo ima končno odgovornost. V zvezi z lokacijami, ki zahtevajo bolj specializirana znanja o čiščenju oziroma na katerih je za takojšnje nemoteno izvajanje storitve predvidena premija, se lahko zahtevajo dokazila o posebnih izkušnjah v zvezi z naročilom.

Za zagotovitev kakovostnih storitev je priporočljivo, da začasni operativni načrt vključuje naslednje:

- Predlagano **metodologijo operativnega načrtovanja** glede na zahteve zadevnih prostorov, pri čemer se posebna pozornost nameni **metodologiji razporejanja dela**. V idealnem primeru in po možnosti se pri tem upoštevata število ur, potrebnih za zagotovitev dostojne plače osebju, in število ur čiščenja, potrebnih za visoko raven izvedbe zahtevanega dela ter zagotovitev spoštovanja varnostnih in zdravstvenih potreb osebja.
- Predloge o tem, kako izpolniti pričakovanja kupca v zvezi s standardi opravljanja storitev in **posebnimi zahtevami**, ki izhajajo iz narave in uporabe stavbe.
- Dokazilo, da ima izvajalec zadostno organizacijsko zmogljivost **v zvezi z izvedbo**, vključno z usposobljeno in izkušeno delovno silo, da zagotovi, da lahko v zelo kratkem času zamenja opremo in delovno silo ali ji zagotovi podporo (**rezervna zmogljivost**).
- Dokazilo, da ima izvajalec uvedene postopke (oziroma jih lahko vzpostavi) za **hiter in nemoten začetek** naročila in njegovo izvajanje.
- Dokazilo, da se bo izvajalec lahko **odzval na vse nadaljnje zahteve** kupca, kot je čiščenje po večjem dogodku ali slovesnosti.
- Zagotovila, da se bodo upoštevali vsi **splošni in posebni postopki za kupca**, in da se bo pred vsako spremembo opravilo posvetovanje s kupcem.
- Konkretno **postopke za komunikacijo** glede naročila, prostorov in kupca ter pogostosti in sredstev komunikacije (na primer glede potrebe po sestankih).

- Konkretno **metodologijo poročanja** o dejavnostih in rezultatih projekta čiščenja.



Operativni načrt, ki ga predložijo ponudniki, se lahko uporabi kot osnova za pogodbeno dogovorjene ravni opravljanja storitev.

Poleg tega mora operativni načrt vključevati dokazilo, da lahko vodja naročila redno in ob določenih časih/datumah spremlja izvajanje naročila.

V ta namen je treba v začasnem operativnem načrtu opredeliti celovito strukturo poročanja za zagotovitev:

- dejanskega izvajanja poročanja;
- upoštevanja določenega časovnega okvira;
- odgovorov na zadevna vprašanja;
- objektivnosti poročanja;
- večje temeljitosti poročanja v primerjavi z upravno nalogo;
- prilagojenosti poročanja pričakovanjem kupca;
- pregledovanja in analize rezultatov;
- sklicevanja na zahteve čiščenja.



Na splošno si je treba pri pogajanjih prizadevati za doseg jasnega dogovora o standardih kakovosti in opredeliti jasn sistem za pregledovanje kakovosti.

PODPORNE STORITVE

Učinkovite podporne storitve pomagajo pri zagotavljanju nemotenega izvajanja naročila. To so na primer vsakodnevno upravljanje naročila, izdajanje računov in upravljanje človeških virov. Zato jih je treba vključiti v začasni operativni načrt.

RAVEN/ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Pomembno je, da je kupcu in izvajalcu jasno, kakšne standarde kakovosti je treba doseči in kako jih je treba zagotoviti, da se zagotovi stabilno in ustrezno naročilo. Jasnost se lahko doseže ob uporabi standardov, kot so veljavni evropski standardi¹⁵.

Prvič, kupec mora pri pripravi svojih zahtev za izvajalca čiščenja upoštevati svoje standarde kakovosti. Poleg tega mora svoje standarde kakovosti dati na voljo ponudnikom.

Drugič, pomembno je, da se opredeli pomen pojma „kakovost“ v smislu posameznega naročila za izvedbo čiščenja¹⁶. Dogovorjena **kakovost bo rezultat objektivnih in subjektivnih meril in pričakovanj**.

Objektivni vidiki kakovosti se običajno merijo ob upoštevanju uveljavljenih storitvenih dejavnosti ali rezultatov. S tem se lahko izvajajo postopki zagotavljanja in spremljanja kakovosti, ki se lahko primerjajo z naročilom, dokumentirajo in ponovijo.

¹⁵ Dober primer je evropski standard, ki določa osnovne zahteve in priporočila za sisteme merjenja kakovosti za učinkovitost čiščenja (EN 13549). Poleg tega lahko kupci skladno s svojimi prostori uporabijo tudi določbe v zvezi s sektorskimi standardi.

¹⁶ To je merilo za oddajo javnega naročila iz člena 67 Direktive EU o javnem naročanju.

Objektivna kakovost čistilnih storitev temelji na ocenah, s katerimi se na podlagi natančnih in omejenih opredelitev zagotovi reprezentativna slika pogojev čistoče. Pri merjenju kakovosti, usmerjenem v rezultate, se lahko ocenijo največje količine prahu, higienske norme ali koeficient varnosti pred drsenjem, saj se ti lahko objektivno merijo z orodji, izdelanimi za to. Poleg tega se lahko presodi tudi to, ali se upoštevajo dogovorjene dejavnosti v okviru naročila, temelječega na dejavnostih, kot je pogostost čiščenja.

Subjektivna kakovost storitev je izraz splošnega vtisa, ki se meri, na primer, z raziskavami med uporabniki. S ponavljanjem primerljivih raziskav med uporabniki se lahko oceni stopnja zadovoljstva uporabnikov.

PREGLEDI KAKOVOSTI

Sistemi kakovosti temeljijo na objektivnih in subjektivnih ocenah, kot je navedeno zgoraj, pri čemer se uporabljajo različna orodja za zagotovitev ohranjanja ravni kakovosti. Pregledi zagotavljajo strukturiran mehanizem za zagotavljanje dogovorjene ravni kakovosti in preprečevanje kakršnih koli pomanjkljivosti.

Zato je priporočljivo, da se v razpis vključi naslednje:

- **pogostost** notranjih in zunanjih pregledov;

PREGLEDNICA 1: MERILA KAKOVOSTI V ZVEZI Z VODENJEM NAROČILA IN OPERACIJAMI

VODENJE NAROČIL IN OPERACIJE	
Ekipe za vodenje/vodja naročila	<ul style="list-style-type: none"> • struktura, organizacija in znanje vodje naročila in ekipe za vodenje • posebno strokovno znanje vodje naročila in ekipe za vodenje v zvezi z naročilom • razpoložljivost • odzivni čas • hitrost posredovanja
Operativno načrtovanje	<ul style="list-style-type: none"> • metodologija operativnega načrtovanja in metodologija razporejanja dela • začetek postopka čiščenja • pogoji izvedbe • rezervna zmogljivost • splošni postopki in posebni postopki za kupca • poročanje <ul style="list-style-type: none"> • komunikacija v zvezi z lokacijo in stranko • odziv na posebne zahteve kupca • odziv na nadaljnje zahteve kupca
Podporne storitve	<ul style="list-style-type: none"> • podporne storitve pri upravljanju, izstavljanju računov, upravljanju človeških virov
Zagotavljanje in pregledi kakovosti	<ul style="list-style-type: none"> • pogostost pregledov • dodelitev odgovornosti • dokumentiranje kakovosti • sistemi za odpravo neustrezne kakovosti • sistem izboljšanja kakovosti • način, kako kupec oceni izpolnjevanje naročila, in pogostost ocenjevanja
Druga merila, ki jih določi stranka	<ul style="list-style-type: none"> • ta merila je treba utemeljiti • ustrezati morajo zadevni evropski in nacionalni zakonodaji

- **dodelitev odgovornosti** za izvajanje pregledov v ekipi za vodenje;
- da se **metode pregledov**, na primer notranji pregledi, praviloma izvajajo ob uporabi posebnih grafov, ki morajo biti povezani z zahtevami naročila;
- sistemi za čimprejšnjo odpravo negativnega odstopanja od standardov kakovosti in spodbujanje **izboljšanja kakovosti**;
- **pogostost ocenjevanja rezultatov pregledov in metode ocenjevanja**, da se presodi, ali so za izpolnitev zahtevanih standardov kakovosti potrebni nakupi ali naložbe v orodje, stroje, čistilne izdelke;
- **dokumentiranje kakovosti**, na primer ob uporabi dokazila o rezultatih pregledov;
- navodila za izvajanje pregledov za zagotavljanje kakovosti, ki jih je treba zagotoviti ekipi za vodenje.

Kupci lahko od ponudnikov zahtevajo akreditirana potrdila za zagotavljanje kakovosti, če menijo, da je to potrebno.

INFRASTRUKTURA NAROČIL

OPREMA

Oprema za čiščenje se nanaša na različne stroje in pripomočke, ki se uporabljajo za čiščenje, kot so samodejne naprave, sesalniki in krpe.

Za zagotovitev kakovostnih storitev je priporočljivo, da se v okviru naročila določi naslednje:

- **vsa oprema za čiščenje, ki se uporablja, je primerna za lokacijo in površino, na kateri se uporablja;**
- če je potrebna posebna oprema, mora naročilo vsebovati podatke o tem, ali ima podjetje dostop do te opreme ali jo bo treba kupiti posebej za naročilo;
- izvaja se usposabljanje za varno uporabo in vzdrževanje opreme. To je ključno za zagotovitev varnosti posameznika, ki opremo uporablja, in območja, na katerem se oprema uporablja;
- izvajalec lahko da na voljo **ustrezne uniforme in varnostno opremo**, ki je zahtevana za uporabo različne čistilne opreme in izdelkov;
- izvajalec je zmožen zagotoviti **ustrezno vzdrževanje opreme in materialov**.



Pojem „infrastruktura naročila“ se tu nanaša na vso opremo in izdelke, ki se uporabljajo pri izvajanju pogodbe.

IZDELKI

Naročilo se mora sklicevati na čistilne izdelke, ki jih je treba uporabljati. Priporočljivo je, da ponudniki kupcu dokažejo, da lahko zagotovijo:

- več metod čiščenja za različne površine skladno s pravnimi zahtevami in zahtevami za kakovost;
- različne vrste čistilnih izdelkov skladno s potrebami in površinami prostorov;
- usposabljanje osebja za uporabo različnih izdelkov;
- dokazila, da izdelki, ki se bodo uporabljali, izpolnjujejo pravno zavezujoče zahteve glede zdravja, varnosti in okolja ter vse druge zahteve kupca v zvezi s kakovostjo.



Kupci morajo obravnavati možnost uporabe okolju prijaznih čistilnih izdelkov za spodbujanje trajnosti in energijske učinkovitosti. Da se opredelijo stroški čistilnih storitev se to lahko doseže, na primer, z izračunom stroškov v življenjski dobi.

PREGLEDNICA 1: MERILA KAKOVOSTI V ZVEZI Z VODENJEM NAROČILA IN OPERACIJAMI

INFRASTRUKTURA NAROČILA	
Oprema	<ul style="list-style-type: none"> • zagotovitev vzdrževanja in ustrezne uporabe strojev in materialov za čiščenje • oprema za čiščenje in metode čiščenja, prilagojene značilnostim stavbe • uniforme in varnostna oprema • specialna usposabljanja za varnostne namene
Izdelki	<ul style="list-style-type: none"> • metode čiščenja, ki se uporabljajo • čistilni izdelki, ki se uporabljajo • upoštevanje okolja, zdravja in higiene

POGLAVJE 4: SMERNICE ZA OCENJEVANJE IN INTERAKTIVNO ORODJE

To poglavje vključuje uporabniku prijazno orodje za pomoč kupcem pri opredelitvi njihovih potreb po čistilnih storitvah. Orodje vsebuje preprost okvir za dodeljevanje vrednosti oziroma števila točk različnim merilom, pomembnim za kupca. Njegov namen je kupcem zagotoviti čim večjo samostojnost pri določanju meril kakovosti, ki so posebno pomembna zanje in za zasebne čistilne storitve, ki jih je treba opraviti.

Kot je navedeno v poglavju 3 tega priročnika, je treba vsako povabilo k oddaji ponudb izvesti po tristopenjskem postopku, pri katerem se ponudbe ocenijo glede na posebna merila za izključitev, pogoje za sodelovanje in merila za oddajo javnega naročila. Merila za izključitev in izbiro so določena zgolj za to, da se iz postopka naročanja izključijo podjetja, ki:

- ne izpolnjujejo zakonskih zahtev v zvezi s plačili davkov in prispevkov za socialno varnost ter se zato predvideva, da niso finančno stabilna;

- ne izpolnjujejo meril za izbiro v smislu svoje velikosti ali strokovnega znanja in sposobnosti zagotavljanja kakovostne storitve, zlasti v zvezi z osebjem, tehnično zmogljivostjo in strokovno sposobnostjo ter tudi inovacijami.

- Nazadnje, menimo, da se lahko oddaja javnega naročila skladno z najboljšo vrednostjo doseže s sprejetjem naslednjih korakov.

Nazadnje, menimo, da se lahko oddaja javnega naročila skladno z najboljšo vrednostjo doseže s sprejetjem naslednjih korakov.

1 Uporabljajte **merila MEAT** in merila kakovosti, določena v zakonodaji, ter se izogibajte uporabi

cene kot ključnega kazalnika za javno naročilo. V našem sektorju ima nabava, ki temelji na cenovnem elementu, pogosto precejšen vpliv na delovne razmere in socialno blaginjo čistilnega osebja, lahko pa tudi pomeni, da nista zagotovljena njihova varnost in zdravje. Poleg tega ustvarja nelegalno konkurenco med podjetji, ki zato ne morejo zagotavljati kakovostnih storitev.

2 Zagotovite spoštovanje **delovnopравnih** in socialnih standardov: ti so ključni v delovno intenzivnem sektorju, kot je sektor storitev čiščenja.

3 Zavrnite **neobičajno nizke ponudbe**, saj vodijo v nelegalno konkurenco med podjetji za čiščenje, slabe delovne razmere za zaposlene, po možnosti pa tudi v socialni damping.

4 Pri naročanju storitev čiščenja se izogibajte **elektronskim dražbam**. Čeprav nova pravila dovoljujejo njihovo uporabo, socialni partnerji priporočajo, da se jim izogibate, saj so namenjene zniževanju cen in ne prispevajo k naročanju kakovostnih storitev čiščenja.

5 Ena možnost pri oddajanju naročil je, da je lahko stroškovni dejavnik tudi **fiksna cena**, na podlagi katere ponudniki med seboj konkurirajo zgolj v zvezi z elementi kakovosti. Socialni partnerji priznavajo, da je to lahko ena možnost, ne pa glavni način za naročanje storitev čiščenja.

6 Če vaša nacionalna zakonodaja omogoča, uporabite razloge za izključitev, ki vam dovoljujejo, da izključite ponudbe, ki niso skladne s socialnimi ali delovnopравnimi obveznostmi.

KORAK 1 – IZBOR PODJETIJ ZA KAKOVOSTNO STORITEV

Priporoča se, naj kupci uporabljajo naslednja merila, da izberejo predloge z najboljšo vrednostjo:

- **Ekonomski in finančni položaj ter ustreznost za opravljanje poklicne dejavnosti:** to merilo se lahko izpolni, če podjetje predloži dokazilo o vpisu v ustrezne poklicne registre, dovoljenje za izvajanje storitev čiščenja v zadevni državi članici ter dokazilo o določenem najnižjem letnem prometu in informacije o svojih letnih računovodskih izkazih.



Več podrobnosti je na voljo v poglavju 2 – „Pogoji za sodelovanje“.

- **Tehnična zmogljivost:** to merilo se nanaša na zmogljivost podjetja za vodenje naročila in operativno načrtovanje, kot so izkušnje ekipe za vodenje, metodologija za operativno načrtovanje, podporne storitve in kakovostni pregledi.



Več podrobnosti je na voljo v poglavju 3 – „Vodenje naročil in operativno načrtovanje“.

- **Strokovna sposobnost (čistilno osebje):** to merilo se nanaša zlasti na čistilno osebje, pa tudi na metode podjetja za zagotovitev ustreznega delovnega okolja, kot so izbira, zaposlovanje, usposabljanja ter varnostni in zdravstveni pogoji.

Preglednica v nadaljevanju vsebuje predlog načina, kako zahtevati dokazila za navedena tri merila.

METODA TOČKOVANJA ZA KORAK 1

Za fazo izbire lahko kupci:

- določijo največje število ponudnikov, ki jih želijo izbrati, in oddajo naročilo tistemu, ki zbere največ točk; ali
- določijo najmanjše število točk, ki jih je treba doseči za izbor (po možnosti za vsako od treh meril, navedenih zgoraj).

PRIMER

Kupec določi **skupno 60 točk za merila za izbiro** in nato dodeli:

- 18 točk za kategorijo ekonomskega in finančnega položaja ter ustreznosti za opravljanje poklicne dejavnosti;
- 18 točk za tehnično zmogljivost;
- 24 točk za strokovno sposobnost, ki jo kupec opredeli v naslednji preglednici.



Izbirni postopek mora biti jasno naveden v povabilu k oddaji ponudb.

Ta preglednica je primer dodeljevanja točk za strokovno sposobnost skladno z različnimi merili, ki zadevajo osebje in delovne pogoje, kot je predstavljeno v poglavju 3.

MERILO	TOČKE	PREDNOSTNE NALOGE
IZKUŠNJE		
Izkušnje v čistilnem sektorju	3	Ključno je, da imajo čistilci izkušnje na tem področju, da se zagotovi nemoten začetek ali obdobje prevzema
Posebne izkušnje z dejavnostjo	2	Potrebne so nekatere posebne izkušnje, saj okolje, v katerem se izvaja čiščenje, zahteva specializirano znanje
Fluktuacija osebja in odsotnost z dela	1	Na voljo morajo biti ustrezne informacije o fluktuaciji osebja in stopnjah odsotnosti z dela
ZNANJA IN SPOSOBNOSTI		
Osnovno usposabljanje	4	Čistilcem je treba zagotoviti usposabljanje, da se zagotovi kakovost storitve
Specialna usposabljanja za dejavnost	1	Ključnemu osebju je treba zagotoviti specialna usposabljanja za dejavnost, da se zagotovi poznavanje izzivov okolja, v katerem se izvaja čiščenje
Redno usposabljanje	2	Naročilo zahteva uporabo znanja, ki se stalno nadgrajuje. Zagotavljanje je treba redno usposabljanje, da se zagotovi posodabljanje znanja
ZAPOSLOVANJE, IZBIRA IN PREVERJANJE		
Zaposlovanje in izbira	2	Izbira kakovostnega osebja je posebno pomembna
POGOJI ZAPOSLOTITVE TER VARNOST IN ZDRAVJE		
Višina plač in zaslužkov	2	Ustrezne višina plač in zaslužkov prispevajo k ohranjanju usposobljenega osebja in povečajo motivacijo. Objektivna merila v zvezi s tem so na voljo v zakonodaji, kolektivnih pogodbah ali drugih referenčnih besedilih, ki se uporabljajo za kraj izvajanja naročila
Odnosi med osebjem in delodajalcem	2	Priznava se, da dobro vzdušje v podjetju izboljšuje delovno okolje ter s tem motivacijo in produktivnost zaposlenih. Za preverjanje tega se lahko od podjetij zahtevajo podatki o številu delovnih dni, izgubljenih v prejšnjem letu zaradi stavk ali drugih oblik delovnih sporov
Delovne razmere	2	Ustrezne delovne razmere prispevajo k ohranjanju usposobljenega osebja in povečajo motivacijo. Objektivna merila v zvezi s tem so na voljo v zakonodaji, kolektivnih pogodbah ali drugih referenčnih besedilih, ki se uporabljajo za kraj izvajanja naročila
Varnost in zdravje	2	Načrt za varnost in zdravje pri delu vodi k manjšemu številu nesreč in nižjim stopnjam odsotnosti z dela
Delovni vzorci, vključno z dnevnim čiščenjem	1	Na primer izvajanje dnevnega čiščenja bi bilo koristno v smislu usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja ter varnosti in zdravja zaposlenih
Druga merila	0	Druga merila niso pomembna
SKUPAJ	24	

KORAK 2 – DOLOČITEV RELATIVNEGA POMENA CENE

Po prehodu z meril za izbiro na merila za oddajo javnega naročila se lahko določi relativni pomen cene. V ta namen se uporablja naslednja formula za določitev skupne ocene za oddajo naročila:



Ocena ponudbe = tehnična ocena + cena

Kupci sami določijo svoje prednostne naloge v zvezi s pomenom, ki se pripiše tehnični oceni in ceni.



Socialni partnerji priporočajo, naj pri premisleku kupca cena ne prevlada nad pomenom kakovosti.

Na primer z dodeljevanjem točk od skupno 100 točk se lahko zagotovi ravnovesje med kakovostjo in ceno, kot sledi:

TEHNIČNA OCENA	CENA	PREDNOSTNA RAZVRSTITEV TEHNIČNIH PREDNOSTI IN CENE
50	50	Kakovost in cena sta enako pomembni
60	40	Kakovost je pomembnejša od cene, vendar je cena še vedno pomemben dejavnik
80	20	Kakovost je primarnega pomena, cena pa sekundarnega
40	60	Cena je pomembnejša, vendar je kakovost še vedno pomemben dejavnik
20	80	Cena je pomembnejša, kakovost pa sekundarnega pomena



Več informacij o različnih metodologijah za oceno pomena cen je na voljo v poglavju 3 – „Izračuni cen in stroškov“.

KORAK 3 – MERJENJE POMENA, PRIPISANEGA RAZLIČNIM KATEGORIJAM MERIL TEHNIČNIH PREDNOSTI V ZVEZI Z NALOGAMI, KI JIH JE TREBA OPRAVITI

Ta korak kupcem omogoča, da oddajo javno naročilo podjetju, ki ponuja najboljšo vrednost, tako da opredelijo kategorije meril tehničnih prednosti, ki so zanje najpomembnejše. To se lahko doseže z dodelitvijo različnih deležev točk, ki so na voljo za obe vrsti meril za oddajo naročila:

KATEGORIJA	PREDNOSTNA RAZVRSTITEV KATEGORIJ MERIL
Vodenje naročila	Dodelitev visokega števila točk tej kategoriji kaže, da se največji pomen pripisuje znanju vodje naročila in ekipe za vodenje naročila.
Infrastruktura naročila	Dodelitev visokega števila točk tej kategoriji kaže, da so zelo pomembni izdelki in tehnična infrastruktura, ki jih je treba uporabiti.

PRIMER A

Skladno s formulo iz koraka 2 je bilo tehnični oceni dodeljenih 60 točk, ceni pa 40 točk.



Pri teh primerih je treba poudariti, da prva kategorija, tj. „čistilno osebje“, spada h koraku 1 (faza izbora), ki opisuje splošno sposobnost podjetja za sodelovanje v javnem razpisu.

KATEGORIJA	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Čistilno osebje	30	Šteje se, da je kakovost čistilnega osebja najpomembnejši dejavnik pri izvajanju naročila
Vodenje naročila	20	Šteje se, da visoko usposobljeno osebje za vodenje naročila zagotavlja obsežno strokovno znanje in vodenje storitve
Infrastruktura naročila	10	Kakovost opreme in izdelkov, ki se uporabljajo, je tudi pomembna

PRIMER B

Skladno s formulo iz koraka 2 je bilo tehnični oceni dodeljenih 40 točk, ceni pa 60 točk.

KATEGORIJA	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Čistilno osebje	30	Šteje se, da je kakovost čistilnega osebja najpomembnejša
Vodenje naročila	8	Pri naročilu se zahtevata inovativno vodenje in tesno sodelovanje med kupcem in ekipo za vodenje naročila
Infrastruktura naročila	2	Uporaba sodobne opreme in izdelkov je pomembna za izvajanje naročila

PRIMER C

Tehnični oceni je bilo dodeljenih 80 točk, ceni pa 20 točk.

KATEGORIJA	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Čistilno osebje	40	Šteje se, da je kakovost čistilnega osebja najpomembnejša
Vodenje naročila	20	Pri naročilu se zahtevata inovativno vodenje in tesno sodelovanje med kupcem in ekipo za vodenje naročila
Infrastruktura naročila	20	Uporaba sodobne opreme in izdelkov je pomembna za izvajanje naročila

PRIMER D

Tehnični oceni je bilo dodeljenih 20 točk, ceni pa 80 točk.

KATEGORIJA	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Čistilno osebje	18	Potrebna je preprosta storitev, sprememba ni težavna, cena je najpomembnejša
Vodenje naročila	2	Stik z vodjo naročila je najmanjši
Infrastruktura naročila	0	Naročilo ne vključuje posebnih zahtev za uporabo dodatne opreme

KORAK 4 – PREDNOSTNA RAZVRSTITEV MERIL ZA ODDAJO NAROČILA NA PODLAGI TEHNIČNIH PREDNOSTI

Ta korak kupcem omogoča, da prednostno razvrstijo podrobna merila za oddajo javnega naročila, za katera menijo, da so pomembna, pri čemer dodelijo točke od skupnega števila točk, dodeljenih kategorijama za oddajo javnega naročila iz koraka 3:

PRIMER A

Od skupno 60 točk za tehnično oceno jih je bilo 15 dodeljenih za kategorijo „vodenje naročila“.

MERILO KAKOVOSTI	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Posebno strokovno znanje vodje naročila in ekipe za vodenje v zvezi z naročilom	2	Kupec zahteva, da imajo nekateri člani ekipe za vodenje naročila in vodja naročila posebne izkušnje v zvezi z naročilom, da se zagotovi poznavanje posebnih zahtev okolja, v katerem se izvaja čiščenje.
Razpoložljivost	3	Kupec zahteva, da je vodja naročila preprosto dosegljiv v primeru vprašanj v zvezi z naročilom
Odzivni čas	2	Kratek odzivni čas čistilnega podjetja je izjemnega pomena
Metodologija operativnega načrtovanja in metodologija razporejanja dela	1	Kupec zahteva ustrezno metodologijo za razporejanje dela in nadaljnje operativno načrtovanje
Rezervna zmogljivost	2	Predložiti je treba jasne dokaze, da ima podjetje pogoje za izvedbo in ustrezno rezervno zmogljivost za izpolnitev zahtev naročila ob spremembi delovnih parametrov
Splošni postopki in posebni postopki za kupca	0	Ni pomembno za naročilo
Poročanje, komunikacija in odziv na posebne zahteve	3	Metode za poročanje in komuniciranje s ponudnikom ter tudi njegova sposobnost odzivanja na posebne zahteve so za kupca zelo pomembne
Podporna služba	0	Ni pomembno za naročilo
Pogostost zagotavljanja kakovosti, dokumentacija in sistemi za odpravo neustrezne kakovosti	2	Pogostost pregledov, dokumentacija o kakovosti in sistemi za odpravo neustrezne kakovosti so za kupca dokaj pomembni
Druga merila	0	Ni pomembno za naročilo
SKUPAJ	15	

PRIMER B

Od skupno 60 točk za tehnično oceno jih je bilo 10 dodeljenih za kategorijo „infrastruktura naročila“.

MERILO KAKOVOSTI	TOČKE	KAŽE NASLEDNJO PREDNOSTNO RAZVRSTITEV
Vzdrževanje in uporaba opreme za čiščenje	4	Opremo mora zagotoviti izvajalec; zagotoviti je treba visoko raven uporabe in vzdrževanja
Metode čiščenja so prilagojene značilnostim stavbe	1	Pri čiščenju se ne sme poškodovati stavbe ali inventarja
Uniforme in varnostna oprema	2	Izvajalec mora zagotoviti uniforme za čiščenje in varnostno opremo, ki morajo biti primerne za osebe in površine, ki se čistijo
Izdelki in metode, ki se uporabljajo	1	Izvajalci morajo zagotoviti izdelke in metode za izpolnitev zahtevanih standardov
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene	2	Izdelki morajo izpolnjevati predpisane standarde glede okolja, zdravja in higiene
Druga merila	10	Ni pomembno za naročilo
SKUPAJ	10	

KORAK 5 – OBJAVA IZBRANIH POGOJEV ZA SODELOVANJE IN MERIL ZA ODDAJO NAROČILA V RAZPISU ZA NAROČILO

Razpis za naročilo je pomemben dokument, ki mora vsebovati vse informacije, potrebne za posamezno ponudbo.

Medtem ko morajo javni organi ravnati skladno z zakonodajo, ki določa informacije, ki jih je treba navesti v razpisih za naročila, se morajo tudi drugi kupci zgledovati po primeru v nadaljevanju, kot je določeno v **Delu C Priloge V k Direktivi o javnem naročanju št. 2014/24/EU**. Kot je navedeno v poglavju 3, morajo kupci, ki želijo izbrati „ekonomsko najugodnejšo ponudbo“ za oddajo javnega naročila, v svojem razpisu za naročilo navesti pogoje za sodelovanje in merila za oddajo javnega naročila.

Poleg tega delovni zvezek vsebuje prazne preglednice za oblikovanje meril za izključitev, pogojev za sodelovanje in meril za oddajo naročila za zagotovitev, da se vključijo podrobnosti za vsa ustrezna merila.

Nenazadnje, kupci, ki želijo uporabiti okvir „najboljše vrednosti“ za izbiro ekonomsko najugodnejše ponudbe za oddajo javnega naročila, se lahko v svojem razpisu sklicujejo na ta priročnik.

INFORMACIJE, KI JIH JE TREBA NAVESTI V RAZPISIH ZA NAROČILA (IZ ČLENA 49)

1. Ime, identifikacijska številka (kadar je določena z nacionalno zakonodajo), naslov, vključno s kodo NUTS, telefonska številka, številka faksa, elektronski in spletni naslov javnega naročnika in po potrebi druge službe, pri kateri je mogoče dobiti dodatne informacije.
2. Elektronski ali spletni naslov, na katerem bo dokumentacija v zvezi z oddajo javnega naročila brezplačno, neomejeno, v celoti in neposredno na voljo. Če dokumentacija v zvezi z oddajo javnega naročila zaradi razlogov, navedenih v drugem in tretjem pododstavku člena 53(1), ni brezplačno, neomejeno, v celoti in neposredno na voljo, navedba, kako je mogoče vpogledati v zadevno dokumentacijo.
3. Vrsta javnega naročnika in glavna dejavnost, ki se izvaja.
4. Po potrebi navedba, da je javni naročnik osrednji nabavni organ ali da gre za kakršno koli drugo obliko skupnega javnega naročanja.
5. Kode CPV; če je javno naročilo razdeljeno na sklope, se te informacije navedejo za vsak sklop.
6. Koda NUTS za glavno lokacijo gradnje v primeru javnega naročila gradnje ali koda NUTS za glavni kraj dobave oziroma izvedbe v primeru javnega naročila blaga oziroma storitev; če je naročilo razdeljeno na sklope, se te informacije navedejo za vsak sklop.
7. Opis postopka javnega naročanja: vrsta in obseg gradnje, vrsta in količina oziroma vrednost blaga, vrsta in obseg storitev. Če je naročilo razdeljeno na sklope, se te informacije navedejo za vsak sklop. Po potrebi opis morebitnih opcij.
8. Ocena razvrstitve po skupnem obsegu javnega naročila oziroma javnih naročil; če je javno naročilo razdeljeno na sklope, se te informacije navedejo za vsak sklop.
9. Sprejem ali prepoved variantnih ponudb.
10. Časovni okvir za dobavo blaga oziroma izvedbo gradenj ali storitev in po možnosti trajanje javnega naročila.
 - (a) Pri okvirnem sporazumu navedba načrtovanega trajanja okvirnega sporazuma, pri čemer so po potrebi navedeni razlogi za kakršno koli trajanje, daljše od štirih let; po možnosti navedba vrednosti ali razvrstitve po obsegu ter pogostosti javnih naročil, ki bodo oddana, število in po potrebi predlagano največje število sodelujočih gospodarskih subjektov.
 - (b) Pri dinamičnem nabavnem sistemu navedba načrtovanega trajanja sistema; po možnosti navedba vrednosti ali razvrstitve po obsegu ter pogostosti javnih naročil, ki bodo oddana.
11. Pogoji za sodelovanje, kar vključuje:
 - (a) po potrebi navedbo, ali je javno naročilo omejeno na invalidska podjetja oziroma izvedbo v okviru programov zaščitnega zaposlovanja;
 - (b) po potrebi navedbo, ali je izvedba storitve po zakonu ali drugem predpisu pridržana za določeno stroko; napatilo na ustreznih zakon ali drugi predpis;
 - (c) seznam in kratek opis kriterijev glede osebnega statusa gospodarskih subjektov, ki bi lahko pripeljali do njihove izključitve, ter seznam in kratek opis pogojev za sodelovanje; najnižja(-e) raven(-ni) standardov, ki se lahko zahteva(-jo); navedba potrebnih informacij (lastne izjave, dokumentacija).
12. Vrsta postopka javnega naročanja; po potrebi razlogi za uporabo pospešenega postopka (pri odprtih in omejenih postopkih in konkurenčnih postopkih s pogajanjem).

13. Po potrebi navedba, ali je vključen:

- (a) okvirni sporazum;
- (b) dinamični nabavni sistem;
- (c) elektronska dražba (v primeru odprtih ali omejenih postopkov ali konkurenčnih postopkov s pogajanjem).

14. Če je javno naročilo razdeljeno na sklope, navedba možnosti oddaje ponudbe za en sklop, več sklopov ali vse sklope; navedba morebitne omejitve števila sklopov, ki se lahko oddajo enemu ponudniku. Če javno naročilo ni razdeljeno na sklope, navedba razlogov za to, razen če so te informacije navedene v posameznem poročilu.

15. Pri omejenem postopku, konkurenčnem postopku s pogajanjem, konkurenčnem dialogu ali partnerstvu za inovacije, če se uporabi možnost zmanjšanja števila kandidatov, ki bodo povabljeni, da predložijo ponudbe, se udeležijo pogajanj ali sodelujejo v dialogu: minimalno in po potrebi predlagano maksimalno število kandidatov ter objektivni kriteriji, ki jih je treba uporabiti za izbiro zadevnih kandidatov.

16. Pri konkurenčnem postopku s pogajanjem, konkurenčnem dialogu ali partnerstvu za inovacije po potrebi navedba, da bo postopek potekal v več fazah, zato da bi se postopno zmanjšalo število ponudb, o katerih se je treba pogajati, ali rešitev, o katerih je treba razpravljati.

17. Po potrebi posebni pogoji, ki veljajo za izvedbo javnega naročila.

18. Merila, ki jih je treba uporabljati pri oddaji javnega naročila oziroma naročil. Razen v primeru, ko se ekonomsko najugodnejša ponudba določi samo na podlagi cene, je merila za ekonomsko najugodnejšo ponudbo in njihove ponderje treba navesti, kadar niso navedena v specifikacijah ali, pri konkurenčnem dialogu, v opisnem dokumentu.

19. Rok za prejem ponudb (odprti postopek) ali prijave za sodelovanje (omejeni postopek, konkurenčni postopek s pogajanjem, dinamični nabavni sistem, konkurenčni dialog, partnerstva za inovacije).

20. Naslov, na katerega se pošljejo ponudbe ali prijave za sodelovanje.

21. Pri odprtih postopkih:

- (a) časovni okvir veljavnosti ponudnikove ponudbe;
- (b) datum, čas in kraj odpiranja ponudb;
- (c) osebe, ki so lahko navzoče pri takem odpiranju.

22. Jezik ali jeziki, v katerih morajo biti sestavljene ponudbe ali prijave za sodelovanje.

23. Po potrebi navedba, ali bo:

- (d) dopuščena elektronska predložitev ponudb ali prijav za sodelovanje;
- (e) uporabljeno elektronsko naročanje;
- (f) dopuščeno elektronsko izdajanje računov;
- (g) uporabljeno elektronsko plačilo.

24. Informacije o tem, ali se javno naročilo nanaša na projekt in/ali program, financiran s sredstvi Unije.

25. Ime in naslov organa, pristojnega za pritožbe in, kadar je možno, za postopke mediacije. Natančne informacije glede roka za vložitev pritožbe ali po potrebi ime, naslov, telefonska številka, številka faksa in elektronski naslov službe, pri kateri je mogoče dobiti te informacije.

26. Datum(-i) in napolnilo(-a) na prejšnje objave v Uradnem listu Evropske unije, ki sta (so) pomembna(-i) za javno(-a) naročilo(-a), objavljeno(-a) v tem obvestilu.

27. Pri ponovitvi javnega naročila predvidena časovnica za objavo nadaljnjih obvestil.

28. Datum pošiljanja obvestila.

29. Navedba, ali je javno naročilo zajeto v Sporazumu GPA.

30. Druge ustrezne informacije.



Od leta 2018 se bodo vsa javna naročila v Evropi izvajala elektronsko.

KORAK 6 – TOČKOVALNI OKVIR ZA DOLOČITEV PONUDNIKA „NAJBOLJŠE VREDNOSTI“

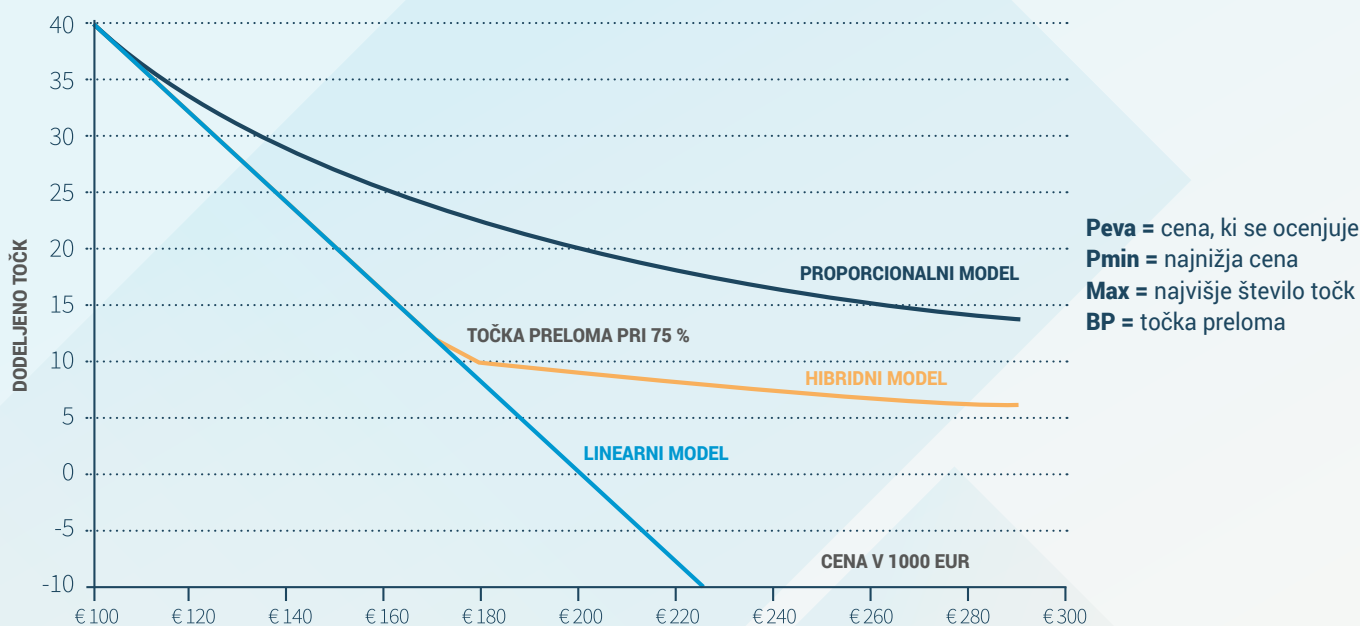
Pri postopku javnega naročanja EU lahko kupec opravi oceno cen v preostalih ponudbah po izključitvi ponudb, ki se niso upoštevale, ker niso izpolnjevale pogojev za sodelovanje. Ta ocena temelji na številu točk, dodeljenih ceni, kot je navedeno v obvestilu o oddaji javnega naročila. Zato je pri tem koraku najprej prikazano, kako oceniti ceno preostalih ponudb, in nato, kako podrobno oceniti njihove tehnične prednosti.

OCENA CENE

Ponudnik, ki ponuja najnižjo ceno, prejme vse točke, predvidene za ceno. Zatem se vse druge ponudbe ocenijo v primerjavi s ponudnikom najnižje cene. Od številnih različnih modelov, ki so na voljo, so podrobneje pojasnjeni naslednji trije, ki se najpogosteje uporabljajo za oceno drugih ponudnikov:

Linearni model

Pri tem modelu se točke za ceno odštejejo glede na to, za kolikšen odstotek ponujena cena presega ceno ponudnika z najnižjo ceno. V spodnjem primeru je za ceno predvidenih 40 točk, 10 % višja cena pa pomeni, da se od skupnega števila točko odšteje 10 %, in tako naprej. Skladno s tem cena, ki je precej višja od najnižje, prejme zelo nizko število točk, čeprav je lahko vsekakor povezana z večjo kakovostjo storitve. **Socialni partnerji odsvetujejo uporabo tega modela zaradi pridobitve najboljše vrednosti.**



Proporcionalni model

Pri tem modelu se točke za ceno odštejejo po naslednji formuli:

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



V ločenem dokumentu je na voljo sistem za izračun v programu Excel.

Pri proporcionalnem modelu se razlika v točkah zmanjšuje počasneje, čim bolj narašča razlika v ceni. Pri tej metodi se bolje obravnavajo ponudbe, pri katerih je cena veliko višja od najnižje. Zato cena, ki je za 100 % višja od najnižje, vseeno prejme polovico skupnih točk. Zato kupcem priporočamo uporabo tega modela.

Hibridni model

Pri tem modelu se točke za ceno odštejejo skladno z naslednjo formulo:

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

Čeprav socialni partnerji priporočajo uporabo proporcionalnega modela, se v praksi pogosto uporablja hibridni model. Ta je linearen do določene točke preloma (v navedenem primeru je ta določena za ceno, ki je za 75 % višja od najnižje), nato pa proporcionalen. Pomanjkljivost tega modela je, da ponudbe, pri katerih je cena veliko višja od najnižje, prejmejo zgolj malo število točk.



V ločenem dokumentu je na voljo sistem za izračun v programu Excel.

Primer različnih modelov ocenjevanja cene, pri čemer je mogoče zbrati največ 40 točk (toliko prejme najnižja cena):

PONUDBA	LINEARNI	PROPORCIONALNI	HIBRIDNI
100 000 EUR	40,0	40,0	40,0
110 000 EUR	36,0	36,4	36,0
120 000 EUR	32,0	33,3	32,0
200 000 EUR	0	20,0	8,8
210 000 EUR	-4,0	19,0	8,3

OCENA TEHNIČNIH PREDNOSTI

Potem ko kupec prednostno razvrsti tehnične prednosti, kot je navedeno v prejšnjem koraku, je ključno, da se opravi objektivna ocena tega, v kakšnem obsegu te zahteve izpolnjujejo ponudbe. To se prišteje k točkam, ki jih je ponudnik zbral za ceno, skladno s smernicami v koraku 2.

Točke, zbrane pri oceni tehničnih prednosti, se prištejejo k točkam, zbranim pri oceni cene, da se ugotovi ponudnik „najboljše vrednosti“.

NI RELEVANTNO	0%	Pri tem se upošteva dejstvo, da za posamezno stranko nekatere postavke niso pomembne. Merilo ni relevantno za oddajo tega javnega naročila, zato se ne točkjuje. Ocena „ni relevantno“ se ne sme uporabljati naključno, temveč jo je treba utemeljiti glede na zahteve razpisa
NEZADOSTNO	25%	Informacije, predložene v zvezi s številnimi točkami, ne izpolnjujejo zahteve kupca
SREDNJA	50%	Predložene informacije ne omogočajo celovite ocene tega, ali ponudba izpolnjuje zahteve
DOBRO	80%	Predložene informacije izpolnjujejo zahteve v razpisu in pričakovanja kupca
ODLIČNO	100%	Predložene informacije dokazujejo izjemno visoko kakovost storitve

Kupci določijo oceno tehničnih prednosti z dodelitvijo števila odstotkov med 0 % in 100 %. Za vsak element tehničnih prednosti je odstotek tem bližje 0 %, čim slabši je rezultat, oziroma tem bližje 100 %, čim boljši je rezultat.

PRIMER ZA POGOJE ZA SODELOVANJE (KORAK 6.1)

Od skupno 60 točk za pogoje za sodelovanje (glej korak 2) jih je bilo 24 dodeljenih kategoriji „čistilno osebje“. (Dodatne podrobnosti je treba navesti za kategoriji „finančna zmogljivost“ in „tehnična zmogljivost“)

ČISTILNO OSEBJE	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
Izkušnje v čistilnem sektorju	3				✓		2,4
Posebne izkušnje z dejavnostjo	2					✓	2
Fluktuacija osebja in odsotnost z dela	1				✓		0,8
Delovni vzorci	1					✓	1
Osnovno usposabljanje	4					✓	4
Specialna usposabljanja za dejavnost	1				✓		1,6
Redno usposabljanje	2					✓	2
Zaposlovanje in izbira	2			✓			1
Stopnje plač in zaslužkov	2				✓		1,4
Odnosi med osebjem in delodajalcem	2			✓			1
Pogoji zaposlitve	2					✓	2
Varnost in zdravje	2			✓			1
Druga merila	0	✓					0
SKUPAJ	24						20,2

SKUPNO ŠTEVILO ZBRANIH TOČK ZA KAKOVOST ČISTILNEGA OSEBJA: 20,2 TOČKE OD 24

PRIMER MERIL ZA ODDAJO JAVNEGA NAROČILA (KORAK 6.2)

Kupec se je odločil, da bo ceno in tehnične prednosti ovrednotil enako (50 točk za vsak dejavnik).



Najvišje možno število točk za ponudbo = 50 + 50

Za posamezni kategoriji tehničnih prednosti (vodenje naročila in infrastruktura naročila) je prav tako predvideno enako število točk (25 točk za vsako kategorijo od skupno 50 točk za tehnične prednosti).

MERILA V ZVEZI Z VODENJEM NAROČILA	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
Posebno strokovno znanje vodje naročila in ekipe za vodenje v zvezi z naročilom	3					✓	3
Razpoložljivost	1			✓			0,5
Odzivni čas	2					✓	2
Metoda operativnega načrtovanja in metoda razporejanja dela	1			✓			0,5
Rezervna zmogljivost	2			✓			1
Splošni postopki in posebni postopki za stranko	0	✓					0
Poročanje, komunikacija in odziv na posebne zahteve	6			✓			3
Podpora podporne službe	0	✓					0
Pogostost zagotavljanja kakovosti, dokumentacija in sistemi za odpravo neustrezne kakovosti	10				✓		8
SKUPAJ	25						18

SKUPNO ŠTEVILO ZBRANIH TOČK ZA VODENJE NAROČILA: 18 TOČK OD 25

MERILA V ZVEZI Z INFRASTRUKTURO NAROČILA	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
Vzdrževanje in ustrezna uporaba opreme za čiščenje	6					✓	6
Čiščenje, prilagojeno značilnostim stavbe	3					✓	3
Uniforme in varnostna oprema	5			✓			2,5
Uporabljeni izdelki/metode	2					✓	2
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene	7					✓	7
Druga merila	2				✓		1,6
SKUPAJ	25						22,1

SKUPNO ŠTEVILO ZBRANIH TOČK ZA INFRASTRUKTURO NAROČILA: 22,1 TOČKE OD 25

SKUPNO ŠTEVILO ZBRANIH TOČK ZA TEHNIČNE PREDNOSTI: 40,1 TOČKE OD 50

DELOVNI ZVEZEK – OCENJEVALNE PREGLEDNICE

V nadaljevanju so na voljo prazne ocenjevalne preglednice, ki jih lahko uporabite za tri faze postopka izbora najboljše vrednosti: izključitev, izbira in oddaja. Uporabite jih lahko za pripravo razpisa za naročilo (korak 5) in jih pošljete zainteresiranim ponudnikom za izpolnitev.

FAZA IZKLJUČITVE – OCENJEVALNI LIST

Ponudnika se izključi iz postopka na podlagi dokazov o naslednjem

Identifikacija podjetja:

PRIJAVITELJI MORAJO PREDLOŽITI	NI RELEVANTNO	RELEVANTNO	OPOMBE
Dokazilo, da ne sodelujejo v hudodelskih združbah ali pri kakršnih koli kaznivih dejanjih v zvezi s korupcijo, goljufigami, financiranjem terorizma itd.			
Potrdilo ustreznih organov o tem, da prijavitelj pravočasno plačuje prispevke za socialno varnost			
Potrdilo ustreznih organov, da je ponudnik izpolnil vse svoje davčne obveznosti skladno z zakonodajo države, v kateri je registriran			
Poročilo o izkazu poslovnega izida, če se to zahteva skladno z zakonodajo ali prakso v državi, v kateri je prijavitelj registriran			



Če se katera koli od teh točk označi z „ni relevantno“, se prijavitelja izključi iz razpisnega postopka.

FAZA IZBORA – OCENJEVALNI LISTI

Identifikacija podjetja:

EKONOMSKI IN FINANČNI POLOŽAJ TER USTREZNOST ZA OPRAVLJANJE POKLICNE DEJAVNOSTI:

PRIJAVITELJI MORAJO PREDLOŽITI	NI RELEVANTNO	RELEVANTNO	OPOMBE
Vpis v enega od poklicnih ali poslovnih registrov, ki se vodijo v državi članici sedeža			
Dovoljenje ali članstvo v določeni organizaciji, da lahko v svoji matični državi opravljajo zadevno storitev			
Dokazilo o določenem najnižjem letnem prometu, vključno z določenim najnižjim prometom na področju, zajetem v naročilu. Ta ne presega dvakratne ocenjene vrednosti naročila, razen v ustrezno utemeljenih primerih, ki se na primer nanašajo na posebna tveganja, povezana z naravo gradenj, storitev ali blaga			
Informacije o svojih letnih računovodskih izkazih, ki izkazujejo, na primer, deleže sredstev glede na obveznosti			

TEHNIČNA ZMOGLJIVOST

PRIJAVITELJI MORAJO PREDLOŽITI	NI RELEVANTNO	RELEVANTNO	OPOMBE
Zadostne izkušnje, dokazane z ustreznimi referencami iz prejšnjih naročil			
Poklicne izkušnje in ustrezna usposobljenost predlaganih oseb za izvedbo dela			
Dokazila o dosedanjih dosežkih pri organiziranju, zagotavljanju in podpiranju storitev, podobnih storitvam v tem naročilu			
Razpoložljivost potrebne infrastrukture za izpolnjevanje zahtev, navedenih v razpisu			
Podatke o povprečnem letnem številu delovne sile in vodstvenega osebja v zadnjih treh letih			

STROKOVNA SPOSOBNOST (ČISTILNO OSEBJE)

Ker je čistilno osebje najpomembnejši element tehničnih prednosti ponudnika, lahko kupci uporabijo spodnjo preglednico za podrobno opredelitev svojih meril za čistilno osebje. Kupec lahko ponudnikom razkrije dodelitev točk. Če se katera koli od kategorij oceni slabše kot zadostno, se ponudniki izključijo iz nadaljnega postopka izbire/oddaje naročila. Če podjetje prejme oceno „srednje“, se lahko zahtevajo dodatne informacije.

Identifikacija podjetja:

OPIS	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
IZKUŠNJE							
Izkušnje v čistilne sektorju							
Posebne izkušnje z dejavnostjo							
Fluktuacija osebja in odsotnost z dela							
ZNANJA IN SPOSOBNOSTI							
Osnovno usposabljanje							
Specialna usposabljanja za dejavnost							
Redno usposabljanje							
Zaposlovanje in izbira							
POGOJI ZAPOSLOTITVE TER VARNOST IN ZDRAVJE							
Višina plač in zaslužkov							
Odnosi med osebjem in delodajalcem							
Pogoji zaposlitve							
Varnost in zdravje							
Delovni vzorci, kot je dnevno čiščenje							
Druga merila							
SKUPAJ							

FAZA ODDAJE NAROČILA – OCENJEVALNI LISTI

Naročilo se odda organizaciji z ekonomsko najugodnejšo ponudbo, ki se oceni po naslednjih merilih:

- cena;
- natančen opis tega, kako bo storitev organizirana, kako se bo izvajala ter kako bo zagotovljena podpora storitvi v smislu števila in kakovosti delovne sile, rezervne zmogljivosti in uporabe tehnologije;
- združljivost s cilji naročila.

POVZETEK

	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	ŠTEVILO ZBRANIH TOČK	OPOMBE
Vodenje naročila			
Infrastruktura naročila			

SKUPNO ŠTEVILO TOČK ZA TEHNIČNE PREDNOSTI:

CENA:

SKUPNO ŠTEVILO TOČK:

VODENJE NAROČILA/OPERACIJE

MERILA V ZVEZI Z VODENJEM NAROČILA	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
EKIPA ZA VODENJE IN VODENJE NAROČILA							
Struktura, organizacija in znanje vodje naročila in ekipe za vodenje							
Posebno strokovno znanje vodje naročila in ekipe za vodenje v zvezi z naročilom							
Razpoložljivost							
Odzivni čas							
Hitrost posredovanja							
Operativno načrtovanje							
Metodologija operativnega načrtovanja in metodologija razporejanja dela							
Začetek postopka čiščenja							
Pogoji izvedbe							

MERILA V ZVEZI Z VODENJEM NAROČILA	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
EKIPA ZA VODENJE IN VODENJE NAROČILA							
Rezervna zmogljivost							
Splošni postopki in posebni postopki za kupca							
Poročanje							
Komunikacija v zvezi z lokacijo in stranko							
Odziv na posebne zahteve kupca							
Odziv na nadaljnje zahteve kupca							
PODPORNE STORITVE							
Podporne storitve pri upravljanju, izstavljanju računov, upravljanju človeških virov							
RAVEN KAKOVOSTI IN PREGLEDI							
Pogostost pregledov							
Dodelitev odgovornosti							
Dokumentiranje kakovosti							
Sistemi za odpravo neustrezne kakovosti							
Sistem izboljšanja kakovosti							
Usposabljanje za zagotavljanje kakovosti							
Način, kako kupec oceni izpolnjevanje naročila, in pogostost ocenjevanja							
Dodatna merila, ki jih določi kupec							
SKUPAJ							

INFRASTRUKTURA NAROČILA

MERILA V ZVEZI Z INFRASTRUKTURO NAROČILA	MOŽNO ŠTEVILO TOČK	NI RELEVANTNO 0 %	NEZADOSTNO 25 %	SREDNJE 50 %	DOBRO 80 %	ODLIČNO 100 %	DODELJENO PONDERIRANO ŠTEVILO TOČK
Oprema							
Zagotovitev vzdrževanja in ustrezne uporabe strojev in materialov za čiščenje							
Oprema za čiščenje in metode čiščenja, prilagojene značilnostim stavbe							
Uniforme in varnostna oprema							
Specialna usposabljanja za varnostne namene							
Izdelki							
Uporabljene metode čiščenja							
Uporabljeni čistilni izdelki							
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene							
Dodatna merila							
SKUPAJ							

IZRAČUNI

SKUPNO ŠTEVILO TOČK ZA CENO:**SKUPNO ŠTEVILO TOČK ZA TEHNIČNE PREDNOSTI:****SKUPNO ŠTEVILO DOSEŽENIH TOČK:**

TERMINOLOGIJA IN OPREDELITEV POJMOV

To je nepopoln seznam izrazov, ki se uporabljajo v tem priročniku. Dodatne opredelitve pojmov so na voljo v ustrezni zakonodaji EU in standardih.

Neobičajno nizka ponudba: ponudba, pri kateri se zdi, da so predlagana cena ali stroški neobičajno nizki glede na gradnje, blago ali storitve. Za oceno tega je koristen premislek o stroških dela in skupnih stroških naročila (glej poglavje 3). V direktivi o javnem naročanju je predvideno, da se ponudniki izključijo, če je neobičajno nizka cena posledica neupoštevanja kolektivnih pogodb ali socialnega oziroma delovnega prava.

Najboljša vrednost: s tem konceptom se vzpostavi sistem, po katerem se različni elementi, povezani s kakovostjo storitve, primerjajo in ovrednotijo glede na ceno, da se oceni ponudba, ki najbolje ustreza posebnim potrebam in željam kupca ter tako pomeni ekonomsko najugodnejšo ponudbo.

Ponudba: pomeni ponudbo, ki jo predloži zasebno podjetje za čistilne storitve v okviru povabila k oddaji ponudb.

Ponudnik: zasebno podjetje za čistilne storitve, ki sodeluje pri zasebnih ali javnih razpisih v Evropi ali zunaj nje.

Kupec: organizacija, ki oddaja naročilo, ali javni naročnik, ki želi nabaviti čistilne storitve. V tem priročniku „kupec“ pomeni morebitnega in dejanskega kupca, podjetja, ki oddajajo naročila, ter javne naročnike v Evropski uniji in zunaj nje, ki se pripravljajo na nabavo čistilnih storitev ali zdaj izvajajo postopek nabave.

Povabila k oddaji ponudb: postopki, ki se uporabljajo za pridobivanje ponudb podjetij, ki v okviru javnega naročanja konkurirajo za pridobitev javnega naročila za gradnje, blago ali storitve.

Čistilno osebje: pomeni čistilke/čistilce, ki izvajajo dejavnosti čiščenja v prostorih kupca in skladno z navodili ponudnika.

Kolektivna pogodba: pogajanja med delodajalcem/skupino delodajalcev in eno ali več organizacij delavcev v določeni enoti za pogajanja (bodisi na sektorski ravni bodisi na ravni podjetja) za določitev razmerij med delodajalci in delavci, in sicer v zvezi z delovnimi razmerami in pogoji zaposlitve, vključno s plačami in morebitnimi drugimi vprašanji, ki jih opredelita stranki v pogajanjih.

Enotni besednjak javnih naročil (CPV): obsega glavni besednjak za opredelitev predmeta naročila in dopolnilni besednjak za vključitev nadaljnjih informacij v zvezi s kakovostjo. Glavni besednjak temelji na drevesnem diagramu, ki ga sestavljajo kode z največ 9 števki (8 števk in ena kontrolna številka).

Naročilo, ki temelji na dejavnosti: pri teh naročilih so opisane dejavnosti, ki jih mora izvajati izvajalec čiščenja, kot je pogostost čiščenja ali število sodelujočih članov osebja itd.

Mešano naročilo: pri mešanih naročilih se določi več osnovnih dejavnosti, ki jih je treba opraviti, in pričakovana raven rezultatov.

Naročilo, ki temelji na rezultatih (oziroma kakovosti): pri teh naročilih lahko izvajalec sam določi vire, ki se namenijo za projekt, vendar mora doseči dogovorjeno raven kakovosti. S tem ima podjetje na voljo več manevrskega prostora.

Infrastruktura naročila: vključuje opremo in izdelke, ki jih uporablja izvajalec, kot tudi usposabljanje, ki ga izvajalec nudi osebu za ustrezno uporabo infrastrukture.

Dnevno čiščenje: čiščenje, ki se izvaja med običajnim delovnim časom ter omogoča večje razumevanje med čistilnim osebjem in uporabniki stavbe ter različne druge koristi.

Dinamična nabava: postopek, ki je na voljo za naročila gradenj, storitev in blaga, ki so v splošnem na voljo na trgu. Kot orodje za javno naročanje vključuje nekatere vidike, ki so podobni elektronskemu okvirnemu sporazumu, vendar se pri dinamični nabavi lahko kadar koli vključijo novi dobavitelji.

Elektronsko javno naročanje: nabava in prodaja blaga, gradenj in storitev prek spleta ter drugih informacijskih sistemov in omrežij. Na primer računalniška izmenjava podatkov in upravljanje poslovnih virov.

Oprema: oprema za čiščenje se nanaša na različne stroje in pripomočke, ki se uporabljajo za čiščenje, kot so samodejne naprave, sesalniki in krpe.

Storitve upravljanja objektov: celotni nabor storitev (npr. čiščenje, vzdrževanje, varovanje), ki se zagotavljajo stranki za podporo in izboljšanje učinkovitosti njenih glavnih dejavnosti. Te storitve se vedno zagotavljajo v širšem obsegu in na podlagi nacionalnih ali celo vseevropskih javnih naročil. Za dodatne podrobnosti glej zadevni evropski standard¹⁷.

Okvirni sporazum: sporazum med dvema strankama, ki ugotavljata, da nista dosegli končnega dogovora o vseh zadevah, pomembnih za njuno razmerje, vendar sta dosegli dogovor o zadostnem številu zadev, da lahko nadaljujeta razmerje, pri čemer se bosta o dodatnih podrobnostih dogovorili v prihodnje.

Načrt za varnost in zdravje: načrt, v katerem je določeno, kako bo ponudnik v času izvajanja naročila zagotovil izpolnjevanje obveznih in prostovoljnih obveznosti v zvezi z varnostjo in zdravjem.

Izračun stroškov v življenjski dobi: orodje za oceno stroškov na podlagi celotne življenjske dobe blaga, storitev ali gradenj in ne izključno na podlagi nakupne cene.

¹⁷ Evropski standard EN 15221-1 : 2006 Upravljanje objektov in storitev – 1. del (Izrazi in definicije).

Ekipa za vodenje: pomeni ekipo ponudnika za vodenje izvajanja naročila za čiščenje. Ima ključno vlogo pri čim večjem zmanjšanju nadzorne vloge kupca.

Preverjanje trga: postopek, pri katerem kupec pridobi informacije o vrstah podjetij, ki bi lahko zagotovila potrebne storitve. Preverjanje trga lahko vključuje obisk podjetij (tako se pridobijo dobre informacije o kulturi podjetja), povabilo izvajalca ali organiziranje informativnega sestanka.

Sporazumi o minimalni plači v čistilnem sektorju: ker minimalna plača ni določena na ravni EU, se v posameznih državah članicah uporabljajo različni sistemi. Zato morajo kupci zagotoviti, da ponudniki upoštevajo nacionalne in kolektivne pogodbe v zvezi z minimalno plačo. Ti sporazumi so lahko horizontalni ali sektorski.

Ekonomsko najugodnejša ponudba (MEAT): merilo ekonomsko najugodnejše ponudbe (MEAT) javnemu naročniku omogoča, da pri odločanju o oddaji javnega naročila poleg cene upošteva tudi merila, ki izražajo vidike kakovosti, tehnične vidike in vidike trajnosti oddane ponudbe.

Koda NUTS: pomeni „skupna klasifikacija statističnih teritorialnih enot“ ter se nanaša na hierarhični sistem za razdelitev gospodarskega območja EU za statistične namene in socialneekonomske analize regij ter za načrtovanje regionalnih politik.

Operativni načrt: načrt, v katerem je podrobno določeno, kako zasebna čistilna podjetja, ki oddajo ponudbo, nameravajo izpolniti zahteve naročila.

Vseevropsko javno naročanje: postopek javnega naročanja, ki je odprt za morebitne izvajalce po vsej EU. Ta javna naročila se pogosto sklicujejo na vseevropske potrebe kupcev, ki morda želijo osrednjega partnerja za vse svoje potrebe po čiščenju v EU.

Naročanje: nabava ali druga oblika pridobitve storitev s strani enega ali več javnih naročnikov od čistilnih podjetij, ki jih ti javni naročniki izberejo, ne glede na to, ali so storitve predvidene za javni namen.

Javno naročanje: naročanje, ki ga izvajajo javni organi in za katerega veljajo zahteve zakonodaje EU. Zasebno naročanje izvajajo zasebni subjekti in zdaj še ne spada na področje uporabe zakonodaje EU.

Struktura poročanja: hierarhija uprave v organizaciji, ki odda ponudbo, za posredovanje komunikacije v zvezi s podjetjem in osebjem.

Razporejanje dela: del operativnega načrta, ki obsega razpored čistilnega osebja, ki dela na zadevni lokaciji, za vsak dan, teden ali mesec. Potreben je za vsakodnevno izvajanje dela in namenjen zagotavljanju ravnovesja med potrebami zaposlenih in zahtevami naročila. To je pomembno, saj lahko čezmerno dolg delovni čas povzroča nesreče in vodi k zmanjšanju kakovosti dela. Razpored ima pomembne socialne posledice za čistilce, zato je ključno, da vključuje določeno stopnjo predvidljivosti in kontinuitete ter da je na voljo postopek pregledovanja veljavnega razporeda.

Razpisna dokumentacija: vsi dokumenti, ki jih pripravi oziroma navaja kupec, da opiše ali določi elemente naročila, vključno z obvestilom o javnem naročilu, predhodnim informativnim obvestilom, kadar se uporablja kot sredstvo za objavo javnega razpisa, tehničnimi specifikacijami, opisnim dokumentom, predlaganimi pogoji naročila, formati dokumentov, ki jih predložijo kandidati in ponudniki, informacijami o splošno veljavnih obveznostih in kakršnimi koli dodatnimi dokumenti.

Razpis za naročilo: dokument, ki vsebuje vse informacije, potrebne za posamezno ponudbo.

Oddana ponudba: ponudba ali dokument o ponudbi, ki ga ponudnik odda v okviru povabila k oddaji ponudb ter vsebuje podrobne informacije o zahtevah in pogojih v zvezi z zagotavljanjem zasebnih storitev čiščenja.

Načrt usposabljanja: načrt, ki ga izdela ponudnik in v katerem je določeno, kdo bo izvajal posamezno usposabljanje čistilcev ter kdaj in kje bo usposabljanje potekalo, in vsebuje strukturne komponente za usposabljanje. Dokument mora biti dovolj prožen, da se ga lahko spremeni, npr. v primeru sprememb operativnih zahtev.



27, rue de l'Association
B-1000
Brussels Belgium
T: +32 2 225 83 30
F: +32 2 225 83 39
E: office@feni.be
www.feni.be

Rue Joseph II, 40
1000-Brussels
Belgium
T: +32 2 234 56 40
E: uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



TA PRIROČNIK JE BIL REALIZIRAN S FINANČNO PODPORO
EVROPSKE KOMISIJE
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE
LA COMMISSION EUROPÉENNE