



Izbor najboljše vrednosti

Priročnik za organizacije, ki sklepajo pogodbe za čistilne storitve

Ta priročnik je pripravljen s finančno pomočjo Evropske komisije

Kazalo:

1 Uvod	4
1.1 Cilji in namen priročnika	5
1.2 Kako uporabljati priročnik?	7
2 Izbira najboljše vrednosti – zakaj je pomembna za vas?	8
3 Javni razpisi za industrijske čistilne storitve in evropska zakonodaja	10
3.1 Uvod	10
3.2 Izključitev in izbira ponudnikov	10
3.3 Kriteriji za dodelitev del po javnem razpisu	12
3.3.1 Opis in ocena dela: čistilni sistemi, ki temeljijo na dejavnosti ali kakovosti	12
3.2.1 Končna izbira podjetja	14
4 Določanje najboljše vrednosti na področju industrijskih čistilnih storitev	16
4.1 Uvod	16
4.2 Osebe za čiščenje	16
Izkušnje	16
Spretnosti in znanja osebja	17
Možnost za napredovanje	17
Izbira, določanje in preverjanje	17
Pogoji zaposlovanja ter varnost in zdravje pri delu	18
4.3 Izvajanje pogodb/operacij	20
Skupina za izvajanje pogodb/izvajalec pogodb	20
Razpoložljivost in odzivni čas	20
Načrtovanje	20
Podporne storitve	21
Zagotavljanje kakovosti	21
Nadzor	22
4.4 Pogodbena infrastruktura	24
Oprema	24
Proizvodi	24
5 Smernice za ocenjevanje	25
KORAK 1 – Pomembnost izbire podjetij, ki so sposobna nuditi kakovostno storitev	26
KORAK 2 – Pomen cene v primerjavi s tehnično vrednostjo in kakovostjo storitve	29
KORAK 4 – prednostni tehnični kriteriji pri dodeljevanju pogodbe	33
KORAK 5 – Objava kriterijev za izbiro in dodelitev v razpisu	35
KORAK 6 – Okvir ocenjevanja za določanje ponudnika »najboljše vrednosti«	39
KORAK 6.1 – kriteriji za izbiro	42
KORAK 6.2 – kriteriji za dodelitev	43
Priloga: OCENJEVALNE TABELE	45

1 Uvod

V zadnjih letih se je trend na področju pogodbenih storitev čiščenja na strani zasebnih sektorskih organizacij in javnih organov v večini držav, članic EU, močno povečal. Tako kažejo podatki Evropske federacije čistilne industrije (EFCI). EFCI je ugotovila, da so javne ustanove v evropskih državah (Belgija, Francija, Portugalska, Španija, Nizozemska in Velika Britanija) sklenile pogodbe za 5,8 milijard EUR z različnimi čistilnimi servisi. V celotnem območju Evropske unije, upoštevajoč še pogodbe v zasebnem sektorju, pa so te številke še veliko višje.

Za pogodbe, ki presegajo vrednost 200 000 EUR je potrebno izvesti javne razpise (tenderje), kar je v skladu z Direktivo Sveta 92/50/EGS¹. Ta direktiva se v državah članicah izvaja različno. Poleg tega številne zasebne sektorske organizacije sklepajo pogodbe s tistimi, ki so bili že v preteklosti zaposleni pri njih (vključujoč čiščenje, varnost, gostinstvo in vzdrževanje), ker na ta način dosegajo večjo učinkovitost in prilagodljivost.

Zasebni pogodbeniki so tako postali odgovorni za zagotavljanje visokih standardov za čistočo in higieno v številnih javnih in zasebnih zgradbah, ki vsak dan sprejemajo stranke iz javnega ali zasebnega sektorja. Slab standard teh storitev bi negativno vplivali na javni ugled določene organizacije. Na mestih, kot so šole ali bolnice, sta čistoča in higiena še posebej pomembni, saj zagotavljata javno zdravje. Čiščenje s strani zasebnih pogodbenih partnerjev se lahko izvaja tudi tam, kjer so shranjeni občutljivi podatki ali nevarna oprema, kar pa od izvajalcev zahteva posebno znanje in integriteto čistilnega osebja.

Ker zasebna podjetja in javne ustanove na evropskem, nacionalnem in lokalnem nivoju vedno pogostejše sklepajo pogodbe z zunanjimi izvajalci za čiščenje, je njihova »kupna moč« vedno bolj pomembna pri določanju pravil in zahtev pri kvaliteti teh storitev. Po podatkih EFCI iz leta 1997 je tržni delež javnih razpisov na področju čiščenja močno narasel, najbolj v zadnjih letih in to v večini držav, članic EU. V državah, kjer so zbrali podatke, javni delež predstavlja 33 % celotnega prometa v sektorju čiščenja objektov.

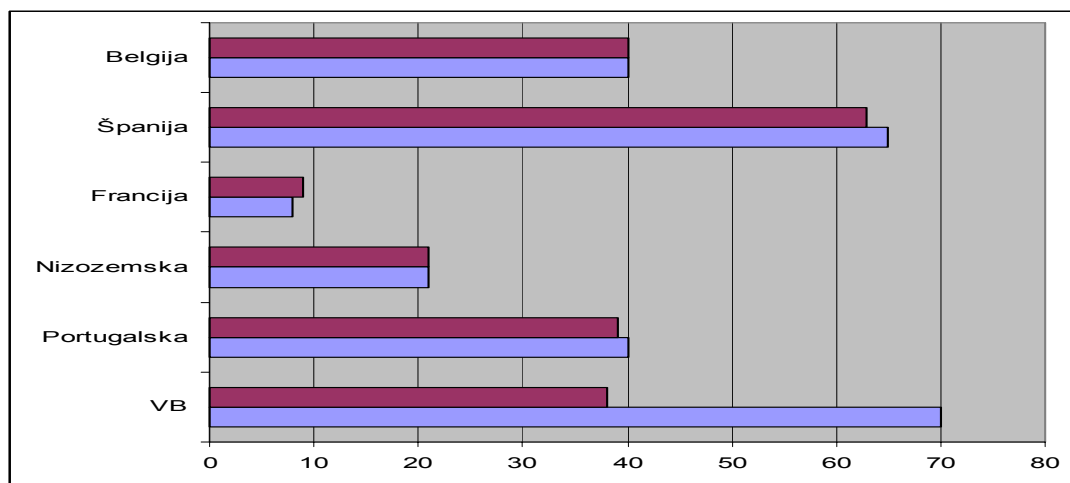
Iz teh razlogov sta socialna partnerja EFCI in UNI-Europa v sodelovanju s pristojnimi službami Evropske komisije izdelala ta priročnik.

Ni potrebno posebej poudarjati, da morajo pogodbeni organi upoštevati pravila in postopke, ki jih predvideva direktiva o javnih naročilih, ter splošna pravila in načela pogodbe EU.

Odgovornost za vsebino je v pristojnosti socialnih partnerjev.

¹ Ta direktiva, skupaj z dvema drugima direktivama o naročilih (93/36/EGS o pridobivanju javnih naročil ter 93/37/EGS) je trenutno predmet predloga Komisiji za amandmaje (COM(2000)275).

Tabela 1: Tržni delež javnih razpisov za industrijske čistilne storitve (EU, 1997 in 1999)



Vir: EFCI, 1999²

Kljub naraščajočemu pomenu javnih razpisov in visokih standardov kakovosti na področju čistilnih servisov, je študija, izvedena v imenu EFCI in UNI-Europa v letu 1999, pokazala, da se v večini držav pogodbe sklepajo na podlagi javnih razpisov, dela pa se dodelijo najcenejšim izvajalcem³. To je deloma posledica vedno manjšega javnega proračuna, lahko pa to pripisujemo tudi pomanjkanju vodstvenega kadra, ki bi pogodbenim organizacijam lahko pomagal pri izbiri ponudnika za »najboljšo vrednost«.

Koncept »najboljša vrednost« se ne nanaša samo na najugodnejšo ceno, ampak upošteva tudi elemente kvalitete storitev.

1.1 Cilji in namen priročnika

Ta priročnik je napisan za tiste pogodbene organizacije, ki želijo zagotavljati izbor izvajalca, ki bo svojo funkcijo čiščenja opravil v kombinaciji s kakovostjo in ugodno ceno, raje kot da ponudnika izbirajo le na podlagi najnižje cene. Ta priročnik navaja uporabniku prijazna orodja, ki mu pomagajo pri določanju njegovih potreb za čistilne servise glede na različne kraje čiščenja in različne naloge. Natančnejša specifikacija njihovih lastnih zahtev bo orodje za izbiro pogodbenega partnerja, ki ne bo ponudil le konkurenčne cene, ampak bo tudi dokazoval svoja znanja in sposobnosti za zagotavljanje visoke kakovosti in zanesljivosti storitev. Končno in najpomembnejše pa je,

² Številka za Francijo je verjetno podcenjena glede na trenutno stanje, ker veliko pogodb, ki so bile na pridobljene na razpisih, niso upoštevane kot javne pogodbe v statistiki.

³ Poročilo EFCI in Euro-FIET o študiji za raziskavo dejstev znotraj evropske industrije čiščenja, Pye Tait, 1999

da ta priročnik vsebuje uporaben okvir za številne ponudbe, ki jih lahko prilagajamo glede na zahteve posamezne organizacije in pogodbe za čiščenje.

Cilj tega okvira je zagotoviti pogodbenim organizacijam največjo možno avtonomijo pri določanju meril kakovosti, ki so posebej relevantni za njih in za čistilno storitev, ki se izvaja. To jim dovoljuje ne le, da uvajajo različne kriterije pri določanju meril kakovosti glede na njihove lastne ocene, ampak tudi omogoča, da določijo razmerje med tehničnimi elementi in ceno, ko ocenjujejo ponudbe.

Tudi v organizacijah, ki že uporabljajo navodila za razpise, je lahko to orodje v pomoč, saj jim bo omogočilo preverjanje njihovega sistema glede na metodo, ki jo predlagamo v tem priročniku. Lahko se bodo same odločile in presodile kakovost in objektivnost njihovega sedanjega sistema. Poleg tega bodo s tem bodisi potrdili svoje zadovoljstvo z obstoječimi mehanizmi, ali pa se bodo odločili za dopolnila, upoštevajoč predloge v tej metodi, ki je bila razvita in sprejeta skupaj s predstavniki industrije in sindikatov na evropskem nivoju.

1.2 Kako uporabljati priročnik?

Glavni del tega priročnika so osnovne informacije ali orodje za učenje za ljudi, ki sklepajo pogodbe, pri čemer so poudarjene tehnične prednosti in kriteriji kakovosti, kar jim bo pomagalo, da bodo identificirali ponudnike storitev po visokih standardih. **Gre za priročnik, katerega osnova so merila kakovosti, ki se ocenjuje, kakor tudi za razlago uporabe okvirja za ocenjevanje, ki je navedeno v prilogi.** Priročnik pa lahko služi tudi kot referenčno orodje.

Okvir ocenjevanja in tabele, ki so v prilogi 1, se lahko kopirajo in vedno znova uporabljajo. Te se lahko prilagodijo natančnim zahtevam pogodbene organizacije.

Preostanek tega priročnika je strukturiran na naslednji način:

Poglavje 2 razlaga pomen izbire kakovosti kot tudi cene, ko se sklepajo pogodbe za čistilne storitve. Navaja negativne učinke, ki so lahko rezultat pogodb in izbire na podlagi cene, hkrati pa osvetljuje dobre obstoječe prakse po principu izbire »najboljše vrednosti«.

Poglavje 3 na kratko opisuje kontekst evropske zakonodaje na področju javnih razpisov za področje čistilnih storitev.

Informacija o tem, kako se lahko »najboljša vrednost« v povezavi s čistilnimi storitvami najbolje definira, je vključena v **Poglavje 4** tega priročnika. To poglavje opisuje merila kakovosti glede na štiri ključne elemente, ki prispevajo k uspešnemu izvajanju pogodbe. To so znanja in sposobnosti osebja za čiščenje, znanje in operativne izkušnje vodstvenega osebja, kakovost pogodbene infrastrukture in preteklost ter filozofija čistilnega podjetja.

Poglavje 5 razlaga »najboljšo vrednost« oz. okvir in navaja nekaj primerov kalkulacij.

2 Izbira najboljše vrednosti – zakaj je pomembna za vas?

Kot smo poudarili v uvodu, nosijo zasebna podjetja in javne ustanove vedno večjo odgovornost pri iskanju zunanjih pogodbenih partnerjev za čiščenje. Pogosto sklepajo tudi pogodbe s prejšnjimi zaposlenimi. Posledica tega pa je, da to delo posega v številna področja, kjer lahko nizki standardi čistoče in higiene vplivajo na negativen ugled organizacije, v šolah in bolnicah pa to lahko celo ogroža javno zdravje.

Vedno večji delež javnih razpisov pomeni, da imajo standardi, ki so določeni s pogodbami – v smislu cene čistilnih storitev – pomemben vpliv na zaposlovanje, plače, delovne pogoje v sektorju in infrastrukturi podjetja. Kot rezultat tega vplivajo tudi na kakovost opravljenih storitev. Poročilo EFCI kaže, da zniževanje cen močno vpliva na zaposlovanje, saj stroški dela v tem sektorju znašajo več kot 75 % prometa. Nižje cene prav tako vodijo k slabšanju kakovosti, saj to pomeni zmanjševanje števila osebja ter pogodbene infrastrukture zaradi varčevanja pri stroških. EFCI je našla dokaz velikega povečanja števila t. i. pseudo družb, ki ne spoštujejo svojih obveznosti glede kolektivnih pogodb in zakonodaje na področju socialnega varstva. Takšna podjetja pogosto nudijo cene, ki niti ne pokrivajo cen dela in s tem izpodrivajo tista podjetja, ki ravnavajo v skladu z zakonodajo. To pogosto vodi k zniževanju cen na splošno, znižujejo se standardi, kar pomeni, da sektor čiščenja izgublja svoj ugled v javnosti.

Povečanje slabe prakse, ki se kaže zaradi nizkih cen, je v številnih državah EU že privedlo do iniciativ, ki poskušajo pogodbene organizacije ozavestiti o posledicah sistematske aplikacije kriterija na najnižje razpisne pogoje.

V Franciji, na primer, je Francoska federacija čistilne industrije (FEP) izdelala dokument na temo »Najboljša vrednost za denar«. Dokument govori o tem, da je najboljša vrednost smiselna za organe, ki izvajajo javne razpise, čistilna podjetja in uporabnike (javnost), kajti to omogoča višji standard kakovosti. Predlaga tristopenjski postopek javnega razpisa.

Na prvi stopnji pogodbeni organi jasno določijo svoje zahteve (ob upoštevanju površine in tipa površin, ki jih je potrebno očistiti, pogostosti storitev, narave materiala, ki se uporablja, stopnje kakovosti, ki jo je potrebno zagotoviti). Poudarjen je tudi pomen časa za obisk in ogled objekta, ki ga je potrebno očistiti, in pripravo javnega razpisa.

Na drugi stopnji je postopek usmerjen k pomenu različnih kriterijev, prioritet pogodbene organizacije. Ni vedno najpomembnejše, kakšna bo cena storitve, pozornost naj bo raje usmerjena v tehnične vrednosti (vključujoč človeške vire, tehnično infrastrukturo, predlagan načrt dela in organizacijo, interne mehanizme za kontrolo kakovosti, metodo za doseganje želenih standardov kakovosti).

Na tretji stopnji sledi ocenjevanje prejetih ponudb, ugotavljajo se nenormalno nizke cene pri ponudbah. V takšnih primerih je priporočljivo, da pogodbeni organi zahtevajo pisno obrazložitev ponudb. Ta pojasnitev se mora nanašati na elemente, kot so sredstva za izvajanje dela in merila (število osebja, ki bo delalo in njihove ure dela, sistem usposabljanja, tehnične specifikacije materiala, ki se bo uporabljal itd.). V primeru, da je

iz dodatnih informacij razvidno, da je ponudba neprimerna in ni pričakovati, da bi bilo delo opravljeno v skladu s kakovostnimi in tehničnimi standardi, predlagamo, da se takšne ponudbe izločijo iz nadaljnega postopka.

Zasebni in javni sektorski naročniki se vedno bolj zavedajo, da je potrebno izbrati najboljšo vrednost in ne najcenejšo ponudbo, tako, da se odločajo za »ekonomsko najprimernejšo ponudbo« – izbira, ki velja za javne razpise v evropski zakonodaji.

3 Javni razpisi za industrijske čistilne storitve in evropska zakonodaja

3.1 Uvod

Evropska unija je razvila obširen zakonodajni okvir za dodeljevanje del na podlagi javnih razpisov. Javni razpisi za dobave blaga in storitev znašajo 720 milijard EUR stroškov iz javnega proračuna in ustvarjajo veliko število služb.

Javni razpisi za industrijske čistilne storitve so v pristojnosti Evropske direktive za storitve (Direktiva Sveta 92/50/EGS). Ta Direktiva, skupaj z dvema drugima direktivama je predmet predloga Evropske komisije v skladu s 251. členom Evropske pogodbe. V tem predlogu je Komisija v letu 2001 združila te tri direktive v en končni predlog in ga predložila Evropskemu parlamentu. Glede na pravni postopek, ki je naveden v 251. členu, je Evropski parlament 17. januarja 2002 sprejel poročilo skupaj z uvedbo številnih amandmajev. Prihodnost bo pokazala končni izid tega projekta.

Za namen tega poglavja se bo priročnik osredotočil na mehanizme sklepanja pogodb, kakršni trenutno veljajo za pogodbe industrijskega čiščenja.

Odločitev za objavo javnega razpisa

Vsaka organizacija, ki potrebuje storitve čiščenja, se mora najprej odločiti, ali je zanj boljše, da te storitve opravljajo interno, ali poiščejo zunanjega pogodbenega partnerja. Ko enkrat sprejme odločitev o tem, so na razpolago tri osnovne metode javnih razpisov:

- odprti postopek
- omejeni postopek
- postopek s pogajanji (ta postopek se uporablja v izjemnih in omejenih primerih, ki jih predvideva Direktiva)

Za kakšen postopek se kdo odloči, je odvisno od vrednosti pogodbe in specifičnosti storitev, ki naj bi bile opravljene. V glavnem se lahko pogodbeni organi sami odločajo med odprtim in omejenim postopkom. Ne glede na postopek razpisa je pomembno, da je na razpolago dovolj časa za natančno načrtovanje specifikacij v razpisu ter določitev metodologije izbora, kajti previdno načrtovanje na tej stopnji se bo kasneje, ko bodo prihajale ponudbe, obrestovalo. Koristno je tudi, da se izvede analiza dela in storitev, ki se trenutno opravljajo, da lahko naredimo primerjavo s prihodnjimi storitvami (potrebno je upoštevati, da to lahko naredimo le, če se specifikacija čiščenja ne spremeni).

3.2 Izključitev in izbira ponudnikov

Vsi javni razpisi gredo skozi tri stopnje (glej tudi tabelo 3):

Kriteriji za izključitev

Na prvi stopnji **kriteriji za izključitev** definirajo tip podjetij, ki so bila ali so lahko izključena iz javnega razpisa. 29. člen Direktive ima izčrpno listo takšnih kriterijev. Če na kratko povzamemo, je navedeno, da je ponudnik storitev lahko izključen:

- če je bankrotiral ali se nahaja v postopku likvidacije
- če je predmet postopka za objavo stečaja
- če je bil v sodnem postopku zaradi prekrškov, ki se nanašajo na opravljanje poklicne dejavnosti⁴
- če je bil kriv za grobo kršitev poklicne etike
- če ni izpolnil svojih obveznosti, ki se nanašajo na plačilo prispevkov za socialno varnost
- če ni izpolnil obveznosti glede plačila davkov
- če je podal napačne informacije v zvezi s kriteriji, ki se nanašajo na izbor na podlagi kakovosti
- če ni vpisan v poslovni register kot zahteva nacionalna zakonodaja

Kriteriji za izbiro

Na drugi stopnji **kriterij za izbiro** določa tip podjetja, ki bo povabljen k oddaji ponudbe. Številna podjetja so lahko izključena tudi na tej stopnji, na primer na osnovi finančnih, ekonomskih ali tehničnih zmogljivosti. Podjetja, ki upajo, da bodo povabljeni na javni razpis, morajo zagotoviti vpogled v njihovo organizacijo, njihovo organizacijsko strukturo ter zmogljivosti, znanje in spretnosti osebja, ki bo izvajalo čistilne storitve, reference podjetja, razpoložljivost potrebne infrastrukture, ki ustreza zahtevam naročnika, povprečni promet v zadnjih treh letih in razpoložljivost sistema za določanje kakovosti, če je to relevantno za izvajanje pogodbe.

Direktiva navaja tudi obsežen seznam dokumentov, ki se lahko zahtevajo za dokazovanje *finančne in ekonomske zmogljivosti podjetja*. 32. člen Direktive navaja različna sredstva za dokazovanje, ki jih pogodbeni organizacija lahko zahteva od ponudnikov, da s tem dokažejo svojo *tehnično zmogljivost*. Ta sredstva zajemajo:

- dokaze o izobrazbenih in poklicnih kvalifikacijah ponudnika storitev in/ali kvalifikaciji vodstvenega osebja
- seznam večjih storitev, ki so bile opravljene v zadnjih treh letih
- izjavo o povprečnem številu zaposlenih v zadnjih treh letih
- izjavo o podjetju ali tehnični opreми, ki je na razpolago za izvajanje storitev po pogodbi
- opis sistemov za kontrolo kakovosti
- podatek o tem, koliko storitev pogodbeni partner namerava izvajati s podizvajalci

⁴ To lahko obsega dokazane pravne postopke v povezavi z nespoštovanjem kolektivnih pogodb, zakonodaje o minimalni plači ali zaposlovanju.

Nacionalni predpisi za javne razpise lahko na tej stopnji v skladu s svojo zakonodajo vključijo še tako imenovane izjave podjetij. To pomeni, da na tej stopnji ni potrebno predložiti dokazil o finančni in ekonomski zmogljivosti, ampak za to zadošča že izjava podjetja, vendar se ti dokazi lahko zahtevajo na kasnejših stopnjah (vsekakor pred sklenitvijo pogodbe). Podjetje izjavi, da je sposobno nuditi zahtevane storitve in da lahko v primeru, da je potreben dokaz, tega tudi predloži. Takšen sistem je lahko v korist obeh strani, saj se s tem zmanjša veliko »pisarniškega dela«, vendar je potrebno v razpisu navesti še sankcije, če bi se dokazalo, da je podjetje dalo lažne izjave in ni sposobno opraviti pogodbenega dela.

Ta priročnik že na tej stopnji daje možnost ocenjevanja, kar nacionalnim organom dovoljuje, da izberejo ponudnike, ki bodo imeli splošne zmogljivosti v skladu z javnim razpisom (predvsem v povezavi z opravljanjem kakovostnih storitev).

3.3 Kriteriji za dodelitev del po javnem razpisu

Ko so bila izbrana podjetja, ki lahko nadaljujejo udeležbo na javnem razpisu, se prične tretja stopnja, ugotavljanje **kriterijev za izbiro** in sicer v kolikšni meri ta podjetja izpolnjujejo specifične zahteve, navedene v razpisu.⁵

3.3.1 Opis in ocena dela: čistilni sistemi, ki temeljijo na dejavnosti ali kakovosti

Pomembno je, da se na tej stopnji ugotovi, če stranka želi prejemati razpise na osnovi sistema dejavnosti ali kakovosti. To lahko vpliva na informacije, ki jih priskrbijo potencialni pogodbeni partnerji in sicer, ko določajo, kako bodo načrtovali delo in kako bodo ocenjevali kakovost.

Čistilni sistemi na osnovi aktivnosti

Čistilni sistem na osnovi dejavnosti v glavnem navaja, kakšno čiščenje mora biti izvedeno, na kakšnih površinah in kako pogosto. Ti sistemi ne dajejo možnosti za ugotavljanje dejanskega rezultata na posamezni površini ali sobi, ki jo je potrebno očistiti, ampak se pričakuje, da bo vsaka čistilna naloga opravljena z največjo mero profesionalnosti in spretnosti.

Eden od primerov čistilnega sistema na osnovi dejavnosti je t. i. programsko čiščenje. V takšnem sistemu se za vsak prostor določi čistilni program, ponavadi izražen s trištevilčno kodo. Ta koda izraža pogostost čiščenja prostora na teden, kako pogosto se splošno čistijo tla in pohištvo ter kolikokrat je potrebno generalno čiščenje tal in pohištva. Na razpolago mora biti seznam, ki opredeljuje »splošno čiščenje« in »generalno čiščenje«. Podobna logika se uporablja v sistemu pogostosti čiščenja, kjer se namesto intervalov čiščenja določenih prostorov določijo intervali posameznih del, predmeti in površine v posameznem prostoru ali skupini prostorov, ki morajo biti očiščeni.

⁵ Tudi če se dejansko izvaja le ena stopnja ocenjevanja (kot je pri odprtem postopku), je potrebno razlikovati med tremi različnimi tipi kriterijev.

Čistilni sistemi na osnovi kakovosti

Čistilni sistemi na osnovi kakovosti temeljijo predvsem na določanju stopnje kakovosti storitve, ki se opravlja. Zato tega ne določa pogodbeni organizacija, ampak dobavitelj, ki se odloči, kako bo dosegel določeno stopnjo kakovosti čiščenja. Ti sistemi ponavadi nimajo metod za določanje pogostosti čiščenja, ampak temeljijo na najboljših rezultatih oz. učinkih.

V sistemu na osnovi kakovosti ne gre za čiščenje površine, ki je že sicer čista in kjer se čistoča vzdržuje tudi ob redni uporabi prostora. V zadnjih letih se industrija intenzivno ukvarja z načini, ki opisujejo kakovost oz. rezultate. Ti standardi vključujejo vizualno kakovost in ocenjevanja, lahko pa vključujejo tudi meritve (s posebnimi orodji) stopnje prahu, higiene, odrgnin, sijaja, statične energije in postopkov.

Odvisno od specifičnosti čiščenja, lahko kombiniramo sistem pogostosti čiščenja (na primer za delovne operacije za »občutljive površine«) s sistemom na osnovi kakovosti.

Priporočeno je, da pogodbeni organi izberejo storitev na podlagi ekonomske najugodnejšega razpisa. Tako naj pogodbeni dokumenti ali razpis vsebuje naslednje zahteve, kajti le na ta način naročnik prejme »najboljšo vrednost«:

- pogodbeni pogoji, ki se nanašajo na obdobje pogodbe, vključujoč dinamiko plačila in letno poročilo ter kodeks etike za dela, ki jih opravljajo tretje osebe
- program čiščenja z dejavnostmi in pogostnostjo dela na kategorijo prostora
- načrti tal prostorov, ki jih je potrebno očistiti
- seznam prostorov, kjer je označeno, kateri čistilni program se bo uporabljal in kje
- čas, ko se opravlja delo
- del dneva, ko dela ni mogoče opravljati, ali število dni, ko se delo lahko opravlja
- sistem ocenjevanja kakovosti dela ali način, po katerem se določi kakovost in za katero izvajalec jamči ter opredelitev posledic, če čiščenje ni primerno
- če se tako zahteva, je potrebno navesti še sanitarno opremo in druge proizvode, storitve ter rezervno ceno
- datum dodelitve del in datum pričetka dela

Ponudniki so vabljeni, da si ogledajo kraj opravljanja dela, kjer se poda specifikacija čiščenja, ki je tudi sicer na razpolago vsem ponudnikom.

Pomembno je, da je opis storitev, ki so na voljo, čim bolj natančen. Pri tem se sicer lahko zgodi, da je določena dela težko definirati ali oceniti vnaprej. Te storitve se lahko označijo pod rubriko »posebno ali periodično čiščenje« in so občasno lahko predmet pogodbe (na podlagi predhodno določene cene).

Ko je opis storitev določen, ga načeloma ni več možno spreminjati. V primeru izrednih sprememb, je pomembno, da ponudniki razumejo, da so te nastale zaradi drugačne narave dela, kot je bila ta v preteklosti.

Vsakomur mora biti jasno, da te spremembe standardov v zasebnem sektorju niso splošno veljavne.

3.2.1 Končna izbira podjetja

Ko so prejete vse ponudbe, jih naročnik primerja. Izbira uspešnega podjetja se vrši na podlagi kriterijev, ki so navedeni v javnem razpisu.

V skladu z Evropsko direktivo o storitvah, so kriteriji za dodelitev pogodb naslednji:

Tabela 2: Evropska direktiva o storitvah

» Brez poseganja v nacionalne zakone in druge predpise o plačevanju nekaterih storitev, so merila, na podlagi katerih naročnik odda naročilo, lahko:

*(a) če je oddano za ekonomsko najugodnejšo ponudbo, različna merila v zvezi z naročilom: na primer **kakovost, tehnična ustreznost, estetske ali funkcionalne značilnosti, tehnična pomoč in storitev po prodaji, datum dostave, rok dostave ali izvedbe, cena ali***

(b) le najnižja cena.

Če bo naročilo oddano gospodarsko najugodnejšemu ponudniku, navedejo naročniki v razpisni dokumentaciji ali v obvestilu o naročilu merila za oddajo, ki jih nameravajo uporabiti, po možnosti v zaporedju od bolj pomembnega k manj pomembnemu.«

Določila Direktive o storitvah ne omejujejo pogodbenih organizacij, da se svobodno odločajo, ali bodo pogodbene partnerje izbirale na podlagi ekonomsko najugodnejše ponudbe ali na podlagi najnižje cene.

Kot pa smo že omenili v poglavju 2 tega priročnika, priporočamo, da se v izogib nelojalni konkurenci zaradi najnižje cene dodelijo dela na podlagi ekonomsko najugodnejšega ponudnika. Pomembno je, da so pogoji za dodelitev del jasno opisani v razpisu, kajti le na ta način bodo v ožji izbor prišli uspešni ponudniki, neuspešni pa že v samem začetku postopka ne bodo izpolnjevali kriterijev, ki so zahtevani v javnem razpisu.

Poglavje 4 tega priročnika jasno opredeljuje kakovost in kriterije, ki so odločilni za izbiro najboljšega ponudnika oz. izbiro najboljše vrednosti.

Poglavje 5 zajema sistem ocenjevanja, ki pogodbenim organizacijam omogoča objektivno ocenjevanje ponudb znotraj sistema najboljše vrednosti, hkrati pa daje dodatne informacije o predhodnih izkušnjah z javnimi ponodbami in že sklenjenih pogodbah po tem sistemu.

Tabela 3: Tristopenjski model postopka za dodelitev del

KORAK 1 – kriteriji za izključitev

Ponudnik je:

- bankrotiral ali v postopku likvidacije
- predmet postopka oz. objave stečaja
- obtožen kršitve pravil poklicne etike
- kriv grobe kršitve poklicne etike
- kriv za neizpolnjevanje obveznosti plačila prispevkov za socialno varnost
- kriv za neizpolnjevanje obveznosti plačila davkov
- kriv za napačne informacije ali nepopolne informacije, ki so relevantne za izpolnjevanje kriterijev javnega razpisa
- ni vpisan v register kot to zahteva nacionalna zakonodaja

KORAK 2 – kriteriji za izbiro

Finančna in ekonomska zmogljivost

Ponudnik lahko poda

- dokazilo v obliki bančnega izpiska/o zavarovanju odgovornosti
- popis stanja
- izjavo o celotnem prometu
- drugo dokazilo

Sposobnost in tehnična zmogljivost

Ponudnik lahko dokaze opremi z naslednjimi dokumenti:

- izobrazbene in poklicne kvalifikacije zaposlenih in organizacije
- storitve, ki so bile opravljene v zadnjih treh letih
- povprečno število zaposlenih in število vodstvenega osebja v zadnjih treh letih
- razpoložljiva oprema
- sistemi za kontrolo kakovosti
- podizvajalske pogodbe

KORAK 3 – kriteriji za dodelitev

Ocena posamezne ponudbe glede na kriterije za dodelitev in zahteve, ki so navedene v javnem razpisu.

Dodelitev del lahko temelji na naslednjih postavkah:

- a) ekonomsko najugodnejši ponudbi, ki se izbere na podlagi
 - kakovosti tehničnih prednosti
 - funkcionalnih karakteristik
 - tehnične pomoči in naknadnega servisiranja
 - datuma dobave
 - obdobja dobave oz. obdobja opravljanja storitve
 - cene

ALI

- b) samo na podlagi najnižje cene

4 Določanje najboljše vrednosti na področju industrijskih čistilnih storitev

4.1 Uvod

Kot je to primer v večini organizacij, ki delujejo kot ponudniki čistilnih storitev, je kakovost storitve odvisna od številnih ključnih dejavnikov. Od vseh teh dejavnikov so najpomembnejše sposobnosti, znanja in motivacija osebja, ki je dnevno odgovorno za opravljanje del. Poleg tega mora vodstvo zagotoviti operativno načrtovanje in najvišjo možno stopnjo izpolnjevanja standardov kakovosti. Pomembna je tudi tehnična in operativna infrastruktura človeških virov. Nenazadnje je potrebno omeniti, da je izjemnega pomena, da vsa dela podpira infrastruktura podjetja, ki ima določen sloves, vendar pa tudi sicer svojo filozofijo, ki ustreza zahtevam naročnika.

Obstajajo tri ključna področja, na podlagi katerih se ocenjuje tehnično izpolnjevanje meril ter kakovost ponudnika:

- osebje
- izvajanje pogodb/operacij
- pogodbeni infrastruktura

Ta ključna področja se pojavljajo na stopnji izbire ali na stopnji dodelitve del.

Potrebno je poudariti, da mora pogodbeni organizacija, ki želi vključiti katerega izmed teh kriterijev (ali vse), v svojih pogodbenih dokumentih ali razpisu poudariti, kakšni so osnovni pogoji izbire in kriteriji za dodelitev. Primer javnega razpisa se nahaja v poglavju 5 tega priročnika.

4.2 Osebje za čiščenje

Izkušnje

Najpomembnejše premoženje nekega podjetja je osebje. Od njega, motivacije in izkušenj je odvisno vsakodnevno delo, ki je lahko uspešno ali neuspešno. Glede na naravo in lokacijo dela, ki se opravlja, je pomembno, da pogodbeno podjetje zagotovi osebje, ki ima za to ustrezne izkušnje in sposobnosti ter lahko zagotovi storitev najboljše kakovosti. V primerih posebnih lokacij (npr.: bolnice), pogodbeni organizacije lahko zahtevajo dokazila o usposobljenosti in izkušnjah osebja, ki dela v takšnem ali podobnem okolju. Zahteva lahko tudi, da je bilo osebje ustrezno usposabljanje za to specifično področje (akreditacija, kjer je to možno). V drugih primerih je lahko dovolj že informacija o času zaposlitve osebja v tej dejavnosti. To informacijo se lahko pridobi na podlagi življenjepisa osebja in na podlagi podatkov o usposabljanju posameznika.

Jasno je, da na številnih lokacijah delo opravlja osebje, ki je bilo že prej tam zaposleno. Vendar je kljub temu potrebno, da ponudnik dokaže, da v primeru menjavanja zaposlenih za opravljanje del lahko zaposli primerno delovno silo v . Poleg tega mora dokazati, da lahko v tem primeru menjavanja zaposlenih zagotovi ustrezno usposabljanje osebja. Informacije o spremembi strukture osebja (kar pogosto nastane zaradi sprememb v poslovnem okolju) in odsotnost od dela so pogosto kazalec stabilnosti in kakovosti delovnega okolja.

Spretnosti in znanja osebja

Dokazilo o kakršnemkoli osnovnem ali dodatnem usposabljanju osebja jamči, da posamezniki, ki so vključeni v pogodbo, imajo znanja in spretnosti, ki se zahtevajo od čistilca. Pogodbene organizacije morajo v svojih razpisih opisati vse dodatne aktivnosti s področja izobraževanja ali tehničnega usposabljanja, ki jih zahtevajo od osebja, ki naj bi delalo v posebnem okolju. Od ponudnikov lahko pred podpisom pogodbe zahtevajo podatke o tem, kdaj in kje so bila takšna usposabljanja izvedena ali bodo izvedena. Pridobivanje takšnih podatkov je zagotovilo, da se osebje nenehno izobražuje. Na splošno pa je znano, da osebje, ki se stalno izobražuje, kaže višjo stopnjo motivacije in pripadnosti čistilni dejavnosti. Financiranje izobraževanja s strani delodajalca naj bi zagotavljalo jasno strukturo v razvoju kariere, kar naj bi omogočalo vertikalno in horizontalno napredovanje. To omogoča tudi višjo stopnjo motivacije in s tem tudi boljše storitve. Tam, kjer obstaja akreditirano izobraževanje za čiščenje objektov, je potrebno zagotoviti, da to izobraževanje oz. usposabljanje poteka po certificiranih programih.

Možnost za napredovanje

Na splošno velja, da možnost za napredovanje pozitivno vpliva na občutek pripadnosti podjetju, kar je pomembno za ohranjanje izobraženega osebja.

Izbira, določanje in preverjanje

Tudi v primerih, ko pogodba določa prevzem že obstoječega kadra v nekem objektu, je pomembno, da podjetja poskrbijo za podrobnosti glede izbire osebja in postopka izbire. Za te postopke je potrebno ustrezno usposobljeno osebje oz. skupina ljudi, ki je oblikovana na osnovi politike ravnanja s človeškimi viri, ki vključuje načela enakopravnih možnosti in učinkovitega ravnanja z njimi. To pomeni, da vse osebje izpolnjuje standarde, ki jih zahteva pogodbeni organizacija. Preverjanja o zaposlovanju delavcev lahko pokažejo zanesljivost in učinkovitost potencialnega osebja. Za posebej občutljiva področja se lahko zahteva sistematsko preverjanje.

Pogodbene organizacije lahko zahtevajo, da potencialni pogodbeni partner izpolnjuje tudi zahteve glede enakih možnosti ne glede na raso in da tudi sicer daje vsem enake možnosti. Vztrajanje pri takšnih usmeritvah lahko dvigne profil in potencialni uspeh pogodbenega partnerja. Nekatere države imajo celo kodekse za enako obravnavanje etnične pripadnosti. Kjer takšni kodeksi obstajajo, jih je treba upoštevati.

Pogoji zaposlovanja ter varnost in zdravje pri delu

Na splošno je znano, da ima poštena in pregledna struktura nagrajevanja delavcev pozitiven učinek na ohranitev izkušenega osebja, njegovo motivacijo in zadovoljstvo ter posledično na kakovost dela. Ti sistemi vključujejo kolektivne pogodbe, politiko sindikatov, obstoječe dodatno delo ter nagrajevanje v tej povezavi, torej sistem ocenjevanja. Potreben je okvir za splošen pregled plač in potreb po izobraževanju. Dokaz za bolj kakovostno delovno okolje je lahko tudi učinkovita komunikacija med osebjem in delodajalcem preko delavskega sveta ali kakršenkoli drug način dialoga.

Da bi se izognili temu, da bi na javnih razpisih dobivala dela tista podjetja, ki nimajo dobrega ugleda, naj bi pogodbene organizacije preverjale, ali ta podjetja izpolnjujejo vse pogoje iz nacionalne zakonodaje in/ali kolektivnih pogodb. Tam, kjer ni kolektivnih pogodb, naj bi delovni urnik podal informacije o delovnem času in trajanju izmen. To je pomembno predvsem zaradi nadurnega dela, kar lahko pri preseganju privede do nesreč in zmanjšanja učinkovitosti dela.

Dobri izvajalci morajo dati tudi informacije o zdravju in varstvu pri delu in ukrepih, ki jih v ta namen sprejemajo. To naj ustreza evropskemu okvirju in nacionalni zakonodaji. Skrb za zdravje in varstvo pri delu kaže na dejstvo, da podjetje gleda na svojo delovno silo kot najvišje možno premoženje. Takšna podjetja tudi nudijo boljšo kakovost delovnega okolja in imajo nižje stopnje odsotnosti od dela, osebje pa je tudi bolj motivirano.

Dobro urejeni delovni pogoji in razpoložljivost podatkov o zaposlenih ter sistema svetovanja zmanjšujejo možnosti sporov in rizikov glede zdravja in varstva pri delu, zmanjšujejo tudi riziko naročnikov in splošne javnosti.

Tabela 4: Kriteriji kakovosti pri čistilnem osebju

Čistilno osebje

Izkušnje	• izkušnje v dejavnosti • specifične izkušnje v dejavnosti • spremembe v strukturi zaposlenih in odsotnost od dela
Znanja in spretnosti	• osnovno usposabljanje • dodatno usposabljanje in kvalifikacije • posebno usposabljanje • redno usposabljanje • druge spretnosti • možnosti za napredovanje
Izbira in določanje	• metodologija za izbiro in določanje
Pogoji zaposlovanja ter zdravje in varstvo	• stopnje plač in dodatkov • odnosi med osebjem in delodajalcem • delovni pogoji • zdravje in varstvo pri delu v skladu z zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo
Drugi pogoji, ki jih določi stranka	Izpolnjevanje teh pogojev mora biti zagotovljeno. Biti morajo v skladu z okvirom relevantne evropske in nacionalne zakonodaje.

4.3 Izvajanje pogodb/operacij

Skupina za izvajanje pogodb/izvajalec pogodb

Pri sklepanju pogodb za čiščenje pogodbene organizacije v glavnem želijo, da imajo minimalni nadzor nad opravljanjem dela čistilcev. Zato je usposobljenost in organizacija zunanje pogodbene skupine za upravljanje zelo pomembna. Naročnik mora biti zadovoljen, vsi člani zunanje skupine pa morajo posedovati potrebne spretnosti, ki zagotavljajo izpolnjevanje njegovih zahtev. Natančno morajo biti določeni tudi kriteriji za odgovornost, odzivni čas ter primerna podpora zmogljivost. Ponudba mora tako vsebovati informacije o znanju in izkušnjah vsakega člana skupine ter odgovornost v okviru pogodbe. Standardi se določajo na podlagi hitrosti obravnavanja naročnikove pritožbe in dejstva, kdo je odgovoren za rešitev. V primerih, ko gre za kraj čiščenja, ki zahteva specializirano čiščenje, ali kraj, kjer se za hitro čiščenje predvideva premija, se lahko zahtevajo posebne izkušnje za izvajanje takšne pogodbe.

Iz vidika naročnika je izvajalec pogodb najpomembnejša oseba, ko gre za izvajanje pogodbe. Pomembno je, da je naročnik zadovoljen z znanji in spretnostmi posameznika. Zato morajo ponudniki podati natančne informacije o identiteti, znanju in izkušnjah izvajalca pogodb. V posameznih primerih je potrebno za opravljanje del še dodatno znanje, kajti tako se lahko izognemo dolgemu uvajalnemu času in možnim pritožbam glede rizika zdravja in higiene. V teh primerih mora biti izvajalec pogodb sposoben, da popolnoma razume naročnikove zahteve.

Razpoložljivost in odzivni čas

Operativni načrt naj bi zagotovil kar se da hitro navezovanje stika z izvajalcem pogodbe, ta pa naj bi se bil v dani situaciji sposoben čim hitreje odzvati.

Načrtovanje

Operativni načrt, ki je predstavljen v ponudbi, mora izpolnjevati naročnikove zahteve, pogodbenik pa mora imeti zadostna znanja o zahtevah določenega objekta za izdelavo celotne metodologije izvedbe. Ponudba mora izpolnjevati naročnikove zahteve glede na pričakovane standarde in lahko služi kot osnova za predmet sklenitve pogodbe.

Operativni načrt mora tudi dokazovati, da ima pogodbenik zadostne organizacijske zmogljivosti in da lahko izpolnjuje zahtevane roke dobave, da ima kvalificirano in izkušeno delovno silo in da zagotavlja, da lahko v zelo kratkem času zamenja opremo in delovno silo.

Ponudnik mora zagotoviti postopke, s katerimi zagotavlja hiter in tekoč začetek izvajanja pogodbe. Zagotoviti mora, da bo vedno izpolnjeval vse postopke, ki jih bo posebej dogovoril z naročnikom, in da bo o vseh morebitnih spremembah pri postopku izvajanja predhodno obvestil naročnika ter skupaj z njim določil potrebne spremembe.

Podatki, ki so navedeni v operativnem načrtu, morajo zagotavljati, da tako naročnik kot tudi izvajalec pogodb lahko redno in ob določenih datumih nadzira izvajanje pogodbe. Predlog, ki ga odda ponudnik, mora vsebovati tudi strukturo poročanja, ki zagotavlja naslednje:

- poročilo se vedno oddaja v določenem časovnem okviru
- poročanje vsebuje odgovore na relevantna vprašanja
- poročanje je objektivno
- poročanje je več kot le administrativna naloga
- poročanje ustreza potrebam naročnika
- poročila se pregledajo in analizirajo
- poročanje vsebuje tudi zahteve glede varnosti

Da bi imel naročnik pri tem čim manj dela, se v operativnem predlogu določi način komunikacije, kako se bosta naročnik in stranka srečevala ter pogostost teh srečanj.

Podporne storitve

Učinkovite podporne storitve s sedeža podjetja prav tako veliko prispevajo k uspešnemu izvajanju pogodbe. Operativni predlog naj vsebuje informacije o podpornih storitvah, ki jih nudi uprava podjetja (predvsem administrativne storitve, izdajanje računov in kadrovske zadeve).

Zagotavljanje kakovosti

Da bi zagotovili stabilno pogodbo, ki bo v korist obeh strank, je pomembno, da tako pogodbeni organizacija kot pogodbenik dobro poznata standarde, ki jih je potrebno doseči in način za doseganje teh ciljev. Kako pogodbeni organizacija pojmuje pojem kakovosti mora biti vedno jasno določeno in se mora ujemati z njenimi cilji. Sporazum o zagotavljanju kakovosti je tako pomemben del pogajanj in mora vsebovati dobro opredeljen sistem zagotavljanja kakovosti in nadzora. Točno mora biti določeno, kdo, kako pogosto in kateri elementi kontrole kakovosti se izvajajo. Potrebno je zagotoviti dokazila o certifikatih kakovosti⁶.

Kakovost se lahko zagotavlja z oceno objektivne in subjektivne kakovosti (ali mešanico obeh metod, kar je bolj priporočljivo).

Objektivna kakovost storitev se običajno meri v povezavi z uveljavljenimi storitvami in/ali kakovostjo storitev. To zagotavlja kakovost in postopke nadzora storitev, ki jih lahko

⁶ Evropski standard, ki obsega osnovne zahteve in priporočila za merjenje kakovosti čistilne dejavnosti (EN 13549) je bil sprejet s strani Evropskega odbora za standardizacijo.

primerjajo z vsebino pogodbe, rezultate pa dokumentiramo in kasneje ponovno uporabimo. Objektivna kakovost storitev čiščenja najpogosteje temelji na vrsti ocen, ki zaradi natančnih rezultatov in omejenih definicij dajejo reprezentativno sliko pogojev čiščenja. Če se cilji kakovosti, na primer, določijo v obliki maksimalne količine prahu, higienskih norm, varnostnega koeficienta itd., se lahko ti merijo objektivno s pomočjo merilnega orodja, ki je izdelan v te namene.

Subjektivna kakovost storitev je izraz splošnega vtisa, ki se meri, na primer, z anketami med uporabniki. To mora biti primerljivo z uporabnikovo predhodno stopnjo zadovoljstva.

V primeru sklenitve pogodbe za opravljanje storitev, ki temelji na dejavnosti sami, je potrebno izvesti oceno glede na znanje, naravo in pogostost dejavnosti za doseganje standarda čistoče. Zagotavljanje kakovosti se v takšnih primerih vrši na podlagi nadzora in rednih pregledov med opravljanjem določenih operacij.

Sistem zagotavljanja kakovosti za storitve čiščenja na osnovi kakovosti temelji tako na vizualni oceni kakovosti kot tudi na objektivnih ocenah, ki so navedene zgoraj.

Osebe mora biti primerno usposobljeno, da lahko s svojim delom dosega standarde kakovosti, določene v pogodbi. Osebe, ki je odgovorno za zagotavljanje kakovosti, mora dobiti jasna in specifična navodila.

Nadzor

Kako pogosto se izvaja interni in zunanji nadzor, je določeno v delovnih specifikacijah, ki so sestavni del pogodbe. Interni nadzor se ponavadi izvaja s posebej pripravljenimi tabelami, ki se ujemajo z zahtevami, določenimi v pogodbi. Sistemi morajo biti vidni in vpisana morajo biti vsa odstopanja od standardov kakovosti. Poleg tega se opravlja stalno ocenjevanje, s katerim se ugotavlja, ali so za doseganje zahtevanih standardov kakovosti potrebni dodatni nakupi oz. investicije v orodja, stroje, čistilne proizvode.

Tabela 5: Kriteriji kakovosti v povezavi z izvajanjem pogodb/operacij

Izvajanje pogodb/operacij

Skupina za izvajanje pogodb/izvajalec pogodb	• struktura, organizacija in znanje izvajalca pogodb in skupine za izvajanje pogodb • posebno znanje izvajalca pogodb in skupine za izvajanje pogodb • razpoložljivost • odzivni čas • hitrost posredovanja
Operativno načrtovanje	• metoda operativnega načrtovanja • pričetek postopka čiščenja • dobavni roki • podpora zmogljivost • splošni in specifični postopki • poročanje • komunikacija s krajem opravljanja storitev in s stranko • odzivnost glede na naročnikove posebne zahteve
Podporne storitve	• podporne storitve s sedeža ponudnika • administracija • izdajanje računov • kadrovanje
Zagotavljanje kakovosti/pregledi	• zagotavljanje kakovosti • pogostnost pregledov • dokumentacija o kakovosti • sistem izboljšanja kakovosti • način in pogostost ocenjevanja izpolnjevanja pogodbe
Drugi kriteriji, ki jih določi stranka	Izpolnjevanje teh pogojev mora biti zagotovljeno. Biti morajo v skladu z okvirom relevantne evropske in nacionalne zakonodaje.

4.4 Pogodbena infrastruktura

Pojem »pogodbena infrastruktura« se tu nanaša na opremo in proizvode, ki se uporabljajo pri izvajanju pogodbe. Ponudniki morajo biti sposobni dokazati, da so vsa orodja varna in primerna za okolje, v katerem jih bodo uporabljali. V primeru uporabe posebnih orodij ali proizvodov je potrebno zagotoviti, da je osebje ustrezno šolano za njihovo uporabo.

Oprema

Vsa oprema za čiščenje, ki se uporablja, mora biti primerna za lokacijo in površino, na kateri se čiščenje izvaja. Za varno uporabo mora biti poskrbljeno in sicer tako, da je osebje ustrezno usposobljeno in da je uporaba naprav varna, kar se zagotovi z ustreznim vzdrževanjem.

Kjer je potrebna posebna oprema, mora tehnični predlog vsebovati podatke o tem, ali podjetje razpolaga s takšno opremo ali jo mora za izvajanje takšnih pogodbenih del posebej priskrbeti. Vključeni morajo biti tudi podatki o tem, kako se bo osebje usposobljeno za njihovo uporabo.

Ponudniki morajo dokazati, da lahko izdelajo primerne uniforme ter varnostno opremo, kot je to predvideno za uporabo različne čistilne opreme in proizvodov.

Proizvodi

Tehnični predlog mora jasno kazati, da se ponudniki zavedajo zahtev različnih čistilnih metod in proizvodov za obdelavo različnih površin in da bodo zagotovili vse potrebne materiale. Osebje mora biti ustrezno usposobljeno.

Uporaba proizvodov mora upoštevati tudi zahteve glede varstva okolja, zdravja, higiene in varnosti osebja v javnem prostoru.

Tabela 6: Kriteriji kakovosti glede na pogodbeno infrastrukturo

Pogodbena infrastruktura	
Oprema	• vzdrževanje in uporaba strojev in materialov • čiščenje, prilagojeno karakteristikam stavbe • uniforme in varnostna oprema
Proizvodi	• metode in proizvodi, ki se uporabljajo • upoštevanje varstva okolja, zdravja in higiene

5 Smernice za ocenjevanje

Kot smo že omenili v poglavju 3 tega priročnika, naj bi vsaka izbira izvajalca potekala v treh stopnjah, v katerih se ponudbe ocenijo glede na kriterije za izključitev, izbiro in dodelitev del. Tabela 8 prikazuje tristopenjski postopek dodeljevanja del na podlagi javnega razpisa in pri tem uporablja kriterije kakovosti, navedene v poglavju 4 tega priročnika. Tudi tam, kjer postopki javnega razpisa potekajo v eni stopnji, je potrebno razlikovati med pojmi, kot so izključitev, izbira in dodelitev del. Kriteriji za izključitev in izbiro so določeni zato, da se iz postopka razpisa izključijo podjetja, ki na primer:

- a) ne izpolnjujejo zahtev glede plačil davkov ter socialnih dajatev in se zato predvideva, da niso finančno stabilna
- b) ne izpolnjujejo izbirnih kriterijev v povezavi z velikostjo podjetja ali strokovnim znanjem in izkušnjami, zaradi česar se predvideva, da ne morejo nuditi kakovostnih storitev

Končna in podrobna ocena tehničnih in operativnih predlogov v ponudbi je predmet relevantnih kriterijev za dodelitev del in ocene predloga za ceno storitve.

»Najboljša vrednost«, ki jo predlagamo v tem priročniku, dovoljuje pogodbenim organizacijam, da določijo lastne prioritete glede na:

- izbiro podjetij, ki so sposobna nuditi kakovostno storitev (KORAK 1) – okvir ocenjevanja za izbiro najboljših podjetij na tej stopnji
- pomen cene v primerjavi s tehničnimi vrednostmi (KORAK 2)
- pomen različnih kategorij za tehnične vrednosti glede na naloge, ki se opravljajo (pogodbena specifikacija) (KORAK 3)
- relativna pomembnost specifičnih tehničnih kriterijev v glede na naloge, ki naj bi se izvajale (KORAK 4)
- kot zahteva evropska zakonodaja, morajo pogodbene organizacije objaviti kriterije za izbiro in dodelitev v razpisu, če to ni posebej navedeno v pogodbeni dokumentaciji (KORAK 5)
- sledi okvir ocenjevanja za izbiro »najboljše vrednosti« (KORAK 6)

KORAK 1 – Pomembnost izbire podjetij, ki so sposobna nuditi kakovostno storitev

Za določanje predlogov, ki predstavljajo najboljšo vrednost glede na njihovo zmogljivost za zagotavljanje kakovostne storitve, se uporabljajo naslednje tabele:

KRITERIJ izbire:

Finančna in ekonomska zmogljivost

Bilance stanja in izkaz uspeha za zadnja tri leta finančnega poslovanja, če je njihova objava obvezna na podlagi zakonodaje ali je takšna prakse v državi, v kateri je ponudnik registriran.
--

Tehnična zmogljivost

Organizacijska struktura in zmogljivost podjetja.
Poklicne izkušnje in relevantno usposabljanje osebja, ki bo izvajalo delo.
Dokazilo o izkušnjah podjetja, podporne storitve, ki so predmet te pogodbe.
Razpoložljivost potrebne infrastrukture za izpolnjevanje zahtev, navedenih v razpisu.
Povprečno število zaposlenih in vodstvenega osebja v zadnjih treh letih.

Čistilno osebje

Kategorija	Določitev prioritet za različne kategorije kriterijev.
Čistilno osebje	Visoko število točk čistilnega osebja kaže, da sta znanje in poklicna kvalifikacija ter kakovost na prvem mestu.

Na tej stopnji priporočamo, da javne ustanove:

1. vnaprej določijo največje število ponudnikov, ki so lahko izbrani, med katerim izberejo najboljše ocenjene (restriktivni postopek)
2. v primeru odprtega postopka, določijo minimalno število točk, ki jih ponudniki morajo doseči (po možnosti v vsakem od treh kriterijev, ki smo jih navedli).

Obe možnosti morata biti jasno navedeni v razpisu.

Naslednji primer ocenjevanja se prilagaja in specificira glede na predmet pogodbe in potrebe javnega organa, in sicer v takšni meri, da ni diskriminatoren:

Od skupnih 60 točk, smo jih 18 dodelili kategorijama »finančna in ekonomska zmogljivost« in »tehnična zmogljivost«, 24 pa kategoriji »čistilno osebje«:

Specifični kriterij kakovosti	Točke	Pokazatelj naslednjih priorit
Izkušnje v dejavnosti	3	Pomembno je, da imajo čistilci izkušnje v dejavnosti.
Posebne izkušnje v dejavnosti	2	Potrebne so posebne izkušnje, kajti čiščenje v določenem okolju zahteva posebna znanja.
Spremembe v strukturi zaposlenih in odsotnost z dela	1	Na razpolago morajo biti zadovoljive informacije o spremembah v strukturi zaposlenih in odsotnosti z dela.
Osnovno usposabljanje	4	Čistilci morajo pridobiti osnovna znanja, da se lahko zagotovi kvaliteta storitev.
Dodatno usposabljanje in kvalifikacije	1	Dodatna usposabljanja in certifikati so dobrodošli.
Posebno usposabljanje v dejavnosti	2	Osebje mora biti usposobljeno za posebne zahteve naročnika, da se zaveda izzivov, ki so v čistilnem okolju.
Redno usposabljanje	2	Pogodba zahteva znanja, ki sledijo novostim. Osebje se mora nenehno izobraževati, da lahko zagotovi ustrezne storitve.
Zaposlovanje in izbira	2	Zelo velik pomen ima izbira osebja.
Plače in dodatki	2	Znano je, da ustrezna plača in dodatki vplivajo na motivacijo osebja. Potrebno je uporabljati objektivna merila tako v skladu z zakonodajo, kolektivnimi pogodbami kot kakršnimkoli drugim dokumentom, ki je relevanten za kraj, kjer se bo pogodba izvajala.
Odnosi med osebjem in delodajalcem	2	Znano je, da dobro vzdušje v podjetju izboljšuje delovno okolje ter s tem motivacijo in delovno storilnost zaposlenih. Kot pokazatelj se kaže tudi število stavk, izgubljenih delovnih dni ali drugih oblik nesporazumov iz naslova delovnih razmerij.
Pogoji zaposlovanja	2	Znano je, da delovni pogoji prispevajo k občutku pripadnosti delovne sile in povečujejo motivacijo delavcev. Tudi tu je potrebno izvajati ukrepe na podlagi zakonodaje ali kolektivnih pogodb, ali pa na podlagi kakšnega drugega veljavnega dokumenta, ki je relevanten za kraj, kjer se bo pogodba izvajala.
Zdravje in varnost	1	Znano je, da načrt v povezavi z zdravjem in varstvom pri delu vodi k manjšemu številu nesreč in nižjim stopnjam odsotnosti od dela.
Drugi kriteriji	0	Ni drugih relevantnih kriterijev.

KORAK 2 – Pomen cene v primerjavi s tehnično vrednostjo in kakovostjo storitve

Za določitev predloga, ki predstavlja najboljšo vrednost glede na kriterij cene in tehnični kriterij, se uporablja naslednja formula za oceno celotnega predloga:

Ocenjevanje ponudbe = tehnična ocena + cena

Od pogodbene organizacije je odvisno, kako določi svoje prioritete in kako bo ocenjevala ponudbe po tehnični in cenovni plati. Število točk 100 predstavlja celoto, razmerje med ceno in izpolnjevanjem tehničnih zahtev pa se lahko določi kot sledi v naslednji tabeli:

Tehnična ocena	Cena	Prioriteta, razmerje med tehnično vrednostjo in ceno
50	50	Kakovost in cena imata enako vrednost.
60	40	Kakovost je pomembnejša od cene, vendar cena je še vedno pomemben faktor.
80	20	Kakovost je na prvem mestu, cena je sekundarnega pomena.
40	60	Cena je pomembna, kakovost je še vedno pomemben faktor.
20	80	Cena je pomembnejša, kakovost je sekundarnega pomena.

KORAK 3- Določanje pomena različnih kategorij za tehnične vrednosti glede na naloge, ki se opravljajo

Ta korak dovoljuje pogodbenim organizacijam, da določijo, katere kategorije kriterijev so za njih najpomembnejše pri tehničnem ocenjevanju. S tem dodeljujejo različna razmerja točk, kot je to navedeno v ocenjevalni tabeli pri koraku 2:

Kategorija	Prioritete kategorij kriterijev
Izvajanje pogodbe	Visoko število točk za izvajanje pogodbe kaže na to, da so znanja izvajalca pogodb in izvajanje pogodb največjega pomena.
Pogodbena infrastruktura	Visoko število točk za pogodbeno infrastrukturo kaže, da imata veliko veljavo proizvod in tehnična infrastruktura.

PRIMER A – Pri teh primerih moramo poudariti, da prva kategorija »čistilno osebje« spada v korak 1 (faza izbire), ki opisuje splošno zmogljivost podjetja, ki se prijavi na javni razpis.

60 točk je namenjenih tehnični oceni.

Kategorija	Točke	Pokazatelj za naslednje prioritete
Čistilno osebje	30	Kakovost čistilnega osebja je najpomembnejši faktor pri izvajanju pogodbe.
Izvajanje pogodbe	20	Visoko usposobljen izvajalec pogodbe ima strokovna znanja in izkušnje ter zna voditi.
Pogodbena infrastruktura	10	Kakovostna opreme in proizvodov, ki se uporabljajo, so tudi relevantni.

PRIMER B

40 točk je namenjenih tehnični oceni.

Kategorija	Točke	Pokazatelj za naslednje prioritete
Čistilno osebje	30	Kakovost čistilnega osebja je najpomembnejša.
Izvajanje pogodbe	8	Nadzor je pomembnejši od posvetovanj.
Pogodbena infrastruktura	2	Pogodba ima relativno nizke zahteve glede uporabe dodatne opreme.

PRIMER C

80 točk je namenjenih tehnični oceni.

Kategorija	Točke	Pokazatelj za naslednje prioritete
Čistilno osebje	40	Kakovost čistilnega osebja je najpomembnejša.
Izvajanje pogodbe	20	Pogodba potrebuje inovativno upravljanje in tesno povezavo med naročnikom in skupino za izvajanje pogodbe.
Pogodbena infrastruktura	20	Uporaba moderne opreme in proizvodov je pomembna za izvajanje pogodbe.

PRIMER D

20 točk je namenjenih tehnični oceni.

Kategorija	Točke	Pokazatelj za naslednje prioritete
Čistilno osebje	18	Potreben je nezahteven servis, sprememba ne predstavlja problema, cena je najvišja prioriteta.
Izvajanje pogodbe	2	Komunikacija z izvajalcem pogodbe je minimalna.
Pogodbena infrastruktura	0	Pogodba nima posebnih zahtev za uporabo dodatne opreme.

KORAK 4 – prednostni tehnični kriteriji pri dodeljevanju pogodbe

Ta korak dovoljuje pogodbenim organom, da natančno določijo prednostne tehnične kriterije za dodelitev, ki so po njihovem mnenju pomembni, in to izrazijo s točkami v razmerju, ki smo ga opisali v KORAKU 3:

Od skupno 60 točk za tehnične kriterije, smo jih 15 dodelili kategoriji »izvajanje pogodbe«:

Kriteriji kakovosti	Točke	Pokazatelj naslednjih prioritet
Specifična strokovna znanja in izkušnje izvajalca pogodbe in skupine za izvajanje pogodbe	2	Določeni posamezniki skupine za izvajanje pogodbe morajo imeti posebne izkušnje in se zavedati posebnih zahtev okolja, ki ga čistijo.
Razpoložljivost	3	Izvajalec pogodbe mora biti dosegljiv, če je to potrebno.
Odzivni čas	2	Pomemben je kratek odzivni čas.
Operativno načrtovanje	1	Iz načrta izvajanja pogodbe mora biti razvidno, da izvajalec ima potrebna strokovna znanja. Predlog mora biti takšen, da tvori osnovo za pogodbo.
Pogoji dobave in podpora zmogljivost	2	Podjetje mora dokazati, da ima dobavne roke in zadostno podporno zmogljivost za izpolnjevanje zahtev pogodbe, če se operativni parametri spremenijo.
Splošni in posebni postopki naročnika	0	Ni relevantno za pogodbo.
Poročanje, komunikacija in odzivanje v primeru posebnih zahtev	3	Ti trije elementi morajo biti jasno določeni in ustrezati potrebam naročnika.
Podpora s sedeža podjetja	0	Ni relevantno za pogodbo.
Zagotavljanje kakovosti/pogostost, dokumentacija in ocenjevanje	2	Standardi kakovosti morajo biti jasno določeni in nadzorovani. Nadzor se mora redno izvajati. Način, kako podjetje ocenjuje izvajanje pogodbe, mora biti jasno določen.
Drugi kriteriji	0	Ni relevantno za pogodbo.

Od skupno 60 možnih točk za tehnične kriterije, smo jih 10 dodelili kategoriji »pogodbena infrastruktura«

Kriteriji kakovosti	Točke	Pokazatelj za naslednje prioritete
Vzdrževanje opreme in uporaba	4	Opremo mora priskrbeti pogodbeni partner, zagotoviti mora visok standard uporabe in vzdrževanja.
Čiščenje, prilagojeno karakteristikam stavbe	1	Čiščenje ne sme poškodovati stavb ali inventarja.
Uniforme in varnostna oprema	2	Uniforme in varnostno opremo zagotovi pogodbeni partner, mora pa biti primerna za osebe in za površino, ki se čisti.
Izdelki in metode, ki se uporabljajo	1	Pogodbeniki morajo zagotoviti proizvode in metode za izpolnjevanje zahtevanih standardov.
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene	2	Proizvodi morajo izpolnjevati predpisane standarde glede okolja, zdravja in higiene.
Drugi kriteriji	0	Ni relevantno za pogodbo.

KORAK 5 – Objava kriterijev za izbiro in dodelitev v razpisu

Kot navedeno v poglavju 3, morajo pogodbene organizacije, ki iščejo izvajalca v obliki »ekonomsko najugodnejšega ponudnika«, navesti kriterije za izbiro in dodelitev v samem razpisu. Tabla 7 prikazuje primer standardne strukture za javni razpis, kot ga navaja priročnik evropske direktive za storitve.

Tabela 7: Struktura za posamezne pogodbene kriterije – odprt postopek, kot je navedeno v Prilogi II B Direktive o storitvah

1. Ime, naslov, telegrafski naslov, telefonska številka, številka teleksa in faksa naročnika.
2. Kategorija storitve in opis. Vrstna številka iz nomenklature CPC. Količina vključuje, kjer se to uporablja, vse možnosti za nadaljnja naročila in, če je znano, oceno časovnega obdobja, v katerem bi se te možnost lahko izvedle. Pri rednih in ponavljajočih se naročilih tudi, če je znana, ocenjena časovna opredelitev naslednjih povabil k oddaji ponudb za storitve, ki se bodo zagotavljale.
3. Kraj izvršitve.
4. (a) Navedba, ali je izvedba storitve po zakonu, uredbi ali upravni določbi omejena na določen poklic. (b) Sklic na zakon ali druge predpise. (c) Navedba, ali morajo pravne osebe navesti imena in poklicno usposobljenost osebja, ki bo odgovorno za izvedbo storitve.
5. Navedba, ali se ponudniki storitve lahko prijavijo le za izvedbo dela zadevnih storitev.
6. Če se to uporablja, navedba, da se variante ne sprejmejo.
7. Rok za izvedbo storitve ali trajanje pogodbe za storitve in kar se da natančna navedba časa začetka ali roka za izvedbo storitve.
8. (a) Ime in naslov službe, pri kateri je možno zaprositi za potrebne dokumente. (b) Kjer se to uporablja, datum zadnjega dne za oddajo takšnih zahtev. (c) Kjer se to uporablja, znesek in plačilni pogoji za vsoto, ki jo je treba plačati za takšne dokumente.
9. (a) Datum zadnjega dne za sprejemanje ponudb. (b) Naslov, na katerega morajo biti ponudbe poslane. (c) Jezik ali jeziki, v katerih morajo biti ponudbe sestavljene.
10. (a) Osebe, pooblaščenice za navzočnost ob odpiranju ponudb. (b) Datum, čas in kraj odpiranja.
11. Kjer se to uporablja, vsa zahtevana zavarovanja in garancije.
12. Glavni pogoji v zvezi s financiranjem in plačilom in/ali sklici na ustrezne določbe.
13. Kjer se to uporablja, pravna oblika za skupine ponudnikov storitev, ki dobijo javno naročilo.
14. Informacije o položaju ponudnika storitve ter informacije in formalnosti, potrebne za ocenitev minimalnih ekonomskih in tehničnih standardov, ki se od njega zahtevajo.
15. Rok veljavnosti ponudbe, ki ga mora ponudnik upoštevati.
16. Merila za oddajo javnega naročila in po možnosti zaporedje glede na pomembnost. Poleg najnižje cene morajo biti navedena še druga merila, če se ne pojavljajo v razpisni dokumentaciji.
17. Druge informacije.
18. Datum(-i) objave predhodnega obvestila v Uradnem listu Evropskih skupnosti ali sklic na njegovo neobjavo.
19. Datum odpošiljanja obvestila.
20. Datum prejema obvestila na Uradu za uradne publikacije Evropskih skupnosti.

Vir: Smernice za prijavo v skladu z Evropsko direktivo o storitvah, CEC.

Pogodbene organizacije, ki iščejo ponudnika na osnovi »najboljše vrednosti«, lahko v svojem razpisu navedejo ta priročnik. Navesti morajo naslednje podatke:

Kriteriji za izključitev: (kriteriji stanja; glej tabelo 8 za izključitvene kriterije)

Kriteriji za izbiro: (kriteriji stanja; glej tabelo 8 za kriterije izbire)

Kriteriji za dodelitev: (kriteriji stanja; glej tabelo 8 za dodelitev)

Podrobnosti o kriterijih za izbiro:

Maksimalno število točk se dodeli

Kakovosti čistilnega osebja (povzetek ključnih kriterijev za izbiro)

Finančni in ekonomski zmogljivosti (povzetek ključnih kriterijev za izbiro)

Tehnični zmogljivosti (povzetek ključnih kriterijev za izbiro)

Podrobnosti o kriterijih za dodelitev:

Maksimalno število točk se dodeli glede na:

Ceno (število točk)

Tehnične vrednosti (število točk)

Tehnične vrednosti se ocenjujejo kot sledi:

Število točk:

Izvajanje pogodbe (povzetek ključnih kriterijev za kakovost)

Pogodbena infrastruktura (povzetek ključnih kriterijev za kakovost)

Tabela 8: Postopek dodelitve pogodbe

KRITERIJI ZA IZKLJUČITEV	
<i>Ponudniki morajo zagotoviti naslednje:</i>	
• vpis v poslovni register, če tako zahteva zakonodaja države članice, kjer je podjetje prijavljeno	
• potrdilo organa za socialno zavarovanje, da je ponudnik redno plačeval prispevke za socialno varstvo	
• potrdilo organa za socialno varstvo, da je ponudnik plačal vse svoje davčne obveznosti glede na veljavno zakonodajo države, v kateri je registriran	
• bilanco stanja in izkaz uspeha, če je to obveznost glede na zakonodajo v državi, kjer je ponudnik registriran	
• če je relevantno, certifikat za tehnično opremo, ki se bo uporabljala pri izvajanju pogodbe, ki zagotavlja, da ta oprema ustreza evropskim standardom in njihovi nacionalni zakonodaji	
KRITERIJI ZA IZBIRO	
<i>Ponudniki morajo priskrbeti naslednje:</i>	
Finančno in ekonomsko zmogljivost	
• bilanco stanja in izkaz o uspehu za predhodna tri leta, če je to obvezno glede na zakonodajo v državi, v kateri je ponudnik registriran	
• celotni promet in promet, ustvarjen na področju storitev, za katere poteka razpis in sicer za obdobje zadnjih treh let	
Tehnična zmogljivost se ocenjuje na podlagi naslednjih faktorjev:	
• organizacijske strukture in zmogljivosti podjetja	
• splošnega znanja izvajalca pogodbe/skupine za izvajanje pogodbe	
• dokazil o preteklem poslovanju organizacije ter podpornih storitvah, ki so predmet te pogodbe, in sicer za obdobje zadnjih treh let	
• razpoložljivosti potrebne infrastrukture, ki ustreza zahtevam, ki so navedene v razpisu	
• sprememb v strukturi zaposlenih v zadnjih treh letih	
• dokazil o sistemu za kontrolo kakovosti podjetja in filozofije podjetja, filozofije o človeških virih ter operativna podpora	
Kriteriji, ki se nanašajo na čistilno osebje:	
• izkušnje v dejavnosti, specifične izkušnje, spremembe v strukturi zaposlenih in odsotnost z dela	
• osnovna znanja, dodatno usposabljanje in kvalifikacije, specifično usposabljanje v dejavnosti, druga relevantna znanja, možnosti napredovanja	
• metodologija za določanje in izbiro osebja	
• stopnje plač in dodatkov, odnosi med osebjem in delodajalcem, delovni pogoji, ukrepi za varnost in zdravje, drugi kriteriji	

KRITERIJI ZA DODELITEV

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

- cena
- natančen opis, kako bo storitev izvedena, število in kakovost izvajalcev pogodbe, podpora zmogljivost in uporaba tehnologije
- kompatibilnost glede na predmet pogodbe

Ocena se deli na naslednje kriterije kakovosti:

Izvajanje pogodb/operacij

- struktura, organizacija, posebno znanje izvajalca pogodbe/skupine za izvajanje pogodbe
- znanje in izkušnje izvajalca pogodbe, ki bo odgovoren za pogodbo
- razpoložljivost, odzivni čas, hitrost posredovanja
- načrt metodologije, začetek čiščenja v podjetju, pogoji dobave, podpora zmogljivost, splošni in specifični postopki glede na naročnika
- poročanje, komunikacija s sedežem stranke, odziv na posebne zahteve
- pomoč s strani sedeža podjetja
- zagotavljanje kakovosti, pogostost kontrol, dokumentacija o kakovosti, sistem izboljšanja kakovosti, način in pogostnost ocenjevanja izpolnjevanja pogodbe
- drugi kriteriji

Pogodbena infrastruktura

- vzdrževanje in uporaba opreme in materialov, čiščenje, prilagojeno karakteristikam stavbe, uniforme in varnostna oprema
- proizvodi in metode, ki se uporabljajo, upoštevanje okolja, zdravja in higiene

KORAK 6 – Okvir ocenjevanja za določanje ponudnika »najboljše vrednosti«

Pri odprtem javnem razpisu lahko pogodbeni organizacija izvede ocenjevanje cen v preostalih ponudbah šele po tem, ko je izključila vse druge ponudnike, ki niso izpolnjevali vseh kriterijev, navedenih v razpisni dokumentaciji. Ta ocena temelji na številu točk, ki se dodelijo glede na ceno, kot je navedeno v razpisni dokumentaciji.

Ocenjevanje cene

Podjetje, ki ponuja najnižjo ceno, dobi najvišje število točk, ki se predvideva za ceno. Vsi ponudniki višjih cen so ocenjeni v primerjavi s cenovno najnižjim ponudnikom. Točke za ceno se določijo v odstotkih, kolikor je drugi ponudnik višji od najnižje ponudbe. V spodnjem primeru, kjer je za ceno predvidenih 40 točk, 10% višja cena pomeni 10 % manj od 40 točk in tako naprej.

PRIMER

Podjetje	Cena	Točke
A	100 000 EUR	40
B	110 000 EUR	36
C	120 000 EUR	32

Ocenjevanje tehničnih vrednosti

Potem, ko je pogodbeni organizacija določila prioritete glede tehničnih vrednosti in dodelila točke za določene kategorije ter za kriterije kakovosti v KORAKIH 1, 2 in 3, je potrebno izvesti objektivno oceno do tiste stopnje, kjer ponudba ustreza zahtevam. Da bi zagotovili objektivnost, se uporabljajo naslednji parametri ocenjevanja:

- ni primerno
- slabo
- srednje
- dobro
- odlično

Tabela 9 prikazuje definicije za vsak parameter ocenjevanja. Pojem »neprimeren« se uporablja v tabelah ocenjevanja za kriterije, ki naj ne bi bili relevantni za pogodbo.

Podjetje, ki pridobi oceno »odlično« v enem od kriterijev za kakovost, dobi najvišje število točk. Zato se uporablja različno ocenjevanje in dodelitev točk po tem kriteriju.

To poteka na naslednji način:

Parameter	Ocenjevanje
Slabo	0 %
Srednje	50 %
Dobro	80 %
Odlično	100 %

Podjetje z najvišjim številom točk »odlično« za ključne kriterije (to so točke, ki jih določi pogodbeni organizacija), dobijo najvišjo oceno pri ocenjevanju kakovosti in tehnični oceni.

Točke tehničnega ocenjevanja se dodajo točkam, pridobljenim na podlagi ocenjevanja cene, in s tem se določi ponudnik na podlagi »najboljše vrednosti«.

Spodnji primer kaže, kako se ta sistem uporablja.

Tabela 9: Definicija kriterijev za ocenjevanje

Neprimerno	Tu je mišljeno, da ni vsak ponudnik primeren za vsakega naročnika. Kriterij ni uporaben za dodelitev del po tem javnem razpisu in se ga tudi ne točkuje. Ocena »neprimeren« se ne uporablja kar slučajno, ampak se tako oceni le zaradi zahtev v javnem razpisu.
Slabo	Informacija, ki je bila podana, ne zadovoljuje stopnje kakovosti, ki jo naročnik pričakuje.
Srednje	Informacija, ki je bila podana, ne omogoča popolne ocene, ali je ponudba v skladu z zahtevami iz razpisne dokumentacije.
Dobro	Informacija, ki je bila podana, ustreza zahtevam v razpisu in odgovarja pričakovanjem naročnika.
Odlično	Informacija, ki je bila podana, v celoti ustreza zahtevam in pričakovanjem in nakazuje na izjemno kakovostno storitev, ki temelji na uspešni izvedbi.

KORAK 6.1 – kriteriji za izbiro

Od 60 točk za kriterijev za izbiro, smo jih je 24 namenili kategoriji »čistilno osebje«.

(Nadaljnje podrobnosti so podane v kategorijah »finančna zmogljivost« in »tehnična zmogljivost«)

Kriterij za »čistilno osebje«	Število možnih točk	Neprimerno	Srednje (50%)	Dobro (80%)	Odlično (100%)	Pridobljene točke
Izkušnje v dejavnosti	4			X		3,2
Specifične izkušnje v dejavnosti	2				X	2
Spremembe v strukturi zaposlenih in odsotnost z dela	0	X				
Osnovno usposabljanje	4				X	4
Dodatno usposabljanje in kvalifikacije	1		X			0,5
Specifično usposabljanje v dejavnosti	2			X		1,6
Redno usposabljanje	2		X			1
Druga znanja	0	X				
Možnosti za napredovanje	2		X			1
Določanje in izbira	2			X		1,4
Stopnje plač in dodatkov	1		X			0,5
Odnosi med osebjem in delodajalcem	0	X				
Delovni pogoji	1		X			0,5
Zdravje in varnost	3				X	3
Drugi kriteriji	0	X				
SKUPAJ	24					18,7

Skupno število točk za kakovost čistilnega osebja: 18,7 točk od 24.

KORAK 6.2 – kriteriji za dodelitev

Naročnik se je odločil, da 100 razpoložljivih točk razdeli na naslednji način:

* Cena 50 točk

* Tehnična vrednost 50 točk

Kategorije tehnične vrednosti:

* Izvajanje pogodbe 25

* Pogodbena infrastruktura 25

Kriterij za kakovost »izvajanja pogodbe«	Število možnih točk	Neprimerno	Srednje (50%)	Dobro (80%)	Odlično (100%)	Dosežene točke
Specifična strokovna znanja in izkušnje izvajalca pogodbe glede na pogodbo	3				X	3
Razpoložljivost	1			X		0,8
Odzivi čas	2			X		1,6
Operativno načrtovanje	1			X		0,8
Pogoji dobave in podpora zmogljivost	2		X			1
Splošni in specifični postopki naročnika	0	X				
Poročanje, komunikacija in odziv glede na posebne zahteve	6		X			3
Podpora s sedeža podjetja	0	X				
Zagotavljanje kakovosti/pogostost, dokumentacija in ocenjevanje	10		x			5
SKUPAJ	25					15,2

Kriterij za kakovost »pogodbene infrastrukture«	Možne točke	Neprimerno	Srednje (50%)	Dobro (80%)	Odlično (100%)	Doseženo število točk
Vzdrževanje opreme in uporaba	6				X	6
Čiščenje, prilagojeno karakteristikam stavbe	3				X	3
Uniforme in varnostna oprema	5		X			2,5
Proizvodi/metode, ki se uporabljajo	2				X	2
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene	7				X	7
Drugi kriteriji	2		X			1
SKUPAJ	25					21,5

Skupne točke za tehnične vrednosti: 36,7 točk od 50.

:

Priloga: OCENJEVALNE TABELE

FORMULAR ZA OCENO

Podjetje

1. KRITERIJI ZA IZKLJUČITEV

Ponudniki morajo priskrbeti:	Neprimerno	Primerno	Opombe
Vpis v poslovni register, če tako zahteva zakonodaja oz. je takšna praksa v državi članici, v kateri je podjetje registrirano.			
Potrdilo s strani organov socialnega varstva, da je ponudnik plačal prispevke za socialno varnost.			
Potrdilo organov socialnega varstva, da je ponudnik plačal vse svoje davčne obveznosti v skladu z zakonodajo, ki velja v državi, v kateri je registriran.			
Poročilo o izkazu uspeha, če to zahteva zakonodaja oz. je takšna praksa v državi, v kateri je ponudnik registriran.			
Če je relevantno, certifikat, ki zagotavlja, da je tehnična oprema, ki jo bo ponudnik uporabljal na podlagi pogodbe, v skladu z evropskimi standardi in njihovim izvajanjem na nacionalnem nivoju.			

Ocena »neprimerno« v katerikoli od navedenih petih postavk pomeni avtomatično diskvalifikacijo v postopku javnega razpisa.

2 KRITERIJI ZA IZBIRO

Finančna in ekonomska zmogljivost

Ponudniki morajo priskrbeti:	Neprimerno	Primerno	Opombe
Bilanco stanja in izkaz uspeha za zadnja tri finančna leta, če to zahteva zakonodaja oz. je takšna praksa v državi, v kateri je ponudnik registriran.			
Finančni promet, ustvarjen pri podobnih storitvah.			

Tehnična zmogljivost

Ponudniki morajo priskrbeti:	Neprimerno	Primerno	Opombe
Podatke o organizacijski strukturi in zmogljivosti podjetja.			
Podatke o poklicnih izkušnjah in relevantnem usposabljanju oseb, ki so predlagane za izvršitev del.			
Dokazila o preteklem poslovanju organizacije ter podpori storitev, ki so podobne tej pogodbi.			
Podatke o razpoložljivosti potrebne infrastrukture, da bodo izpolnjene zahteve iz razpisa.			
Podatke o povprečnem letnem številu osebja in vodilnega osebja v zadnjih treh letih			

Čistilno osebje

	Možno število točk	Neprimerno	Slabo 0%	Srednje 50%	Dobro 80%	Odlično 100%	Dosežene točke
1.1. Izkušnje							
Izkušnje v dejavnosti							
Specifične izkušnje v dejavnosti							
Spremembe v strukturi zaposlenih in odsotnost z dela							
1.2 Znanja in sposobnosti							
Osnovno usposabljanje							
Dodatno usposabljanje							
Specifično usposabljanje							
Redno usposabljanje							
Druga znanja							
Možnosti napredovanja							
1.3. Izbira, določanje, preverjanje							
1.4. Pogoji zaposlovanja							
Stopnje plač in dodatkov							
Odnosi med osebjem in delodajalcem							
Delovni pogoji/zdravje in varnost							
Drugi kriteriji							
SKUPAJ							

Ocena »nesprejemljivo« ali »slabo« v katerikoli kategoriji izključuje ponudnike iz javnega razpisa. Če je ocena podjetja »srednje«, se lahko zahtevajo dodatne informacije.

3 KRITERIJI ZA DODELITEV

Pogodba se dodeli organizaciji, ki predstavlja ekonomsko najugodnejšo ponudbo, ki se oceni po naslednjih kriterijih:

- cena
- natančen opis, kako bo storitev organizirana, na kakšen način bo organizacija storitev podprla v smislu števila in kakovosti osebja, podporne zmogljivosti podjetja in uporaba tehnologije
- kompatibilnost s cilji, določenimi v pogodbi

POVZETEK

Ponudniki morajo priskrbeti naslednje	Možno število točk	Število pridobljenih točk	Opombe
a) izvajanje pogodbe			
b) pogodbeno infrastruktura			

SKUPNA TEHNIČNA VREDNOST:

CENA:

SKUPNO ŠTEVILO TOČK:

a) Izvajanje pogodb/operacij

	Možno število točk	Neprimerno	Slabo 0%	Srednje 50%	Dobro 80%	Odlično 100%	Število pridobljenih točk
2.1 Skupina za izvajanje pogodbe							
Strokovna znanja in izkušnje izvajalca pogodbe in skupine za izvajanje							
Razpoložljivost							
Odzivni čas							
2.2. Operativno načrtovanje							
Dobavni roki							
Podporne zmogljivosti							
Splošni in posebni postopki glede na naročnika							
Poročanje, komunikacija in odziv na posebne zahteve							
2.3. Podporne storitve							
Podpora s sedeža podjetja							
Zagotavljanje kakovosti/pogostost, dokumentacija in ocenjevanje							
Drugi kriteriji							
SKUPAJ							

b) Pogodbena infrastruktura

	Možno število točk	Neprimerno	Slabo 0%	Srednje 50%	Dobro 80%	Odlično 100%	Doseženo število točk
3.1 Oprema							
Uporaba opreme in vzdrževanje							
Čiščenje, prilagojeno karakteristikam stavbe							
Uniforme in varnostna oprema							
3.2. Proizvodi in metode, ki se uporabljajo							
Upoštevanje okolja, zdravja in higiene							
Drugi kriteriji							
SKUPAJ							

IZRAČUN:

Skupno število točk za ceno:

Skupno število točk za tehnične prednosti:

SKUPNO ŠTEVILO DOSEŽENIH TOČK: