

PARHAAN HINTA- LAATUSUHTEEN VARMISTAMINEN ATERIAPALVELUITA VALITESSA



Opas ateriapalveluja kilpailuttaville
yksityisille ja julkisille organisaatioille



WITH FINANCIAL
SUPPORT OF



PARHAAN HINTA- LAATUSUHTeen VARMISTAMINEN ATERIAPALVELUITA VALITESSA

Opas ateriapalveluja kilpailuttaville
yksityisille ja julkisille organisaatioille



SISÄLLYS

Tiivistelmä 6

Sanasto 9

Johdanto 11

Oppaan käyttö 12

I luku - Korkealaatuisten ateriapalveluiden merkitys 13

I. 1. Miksi ateriapalveluiden kilpailuttamiseen tarvitaan opas? 13

I.2. Ateriapalveluala 15

I. 2. a. Sidosryhmät 16

I. 3. Laadun merkitys 19

II Luku - EU:n lainsäädäntökehys 20

II. 1. EU Directive on Public Procurement 20

II. 2. EU:n julkisia hankintoja koskeva strategia 21

III Luku - Laadun määrittely 22

III. 1. Ateriapalveluiden laatu 23

III. 1. a. Henkilöstön rekrytointi 23

III. 1. b. Hygienia ja elintarviketurvallisuus 25

III. 1. c. Ravitsemukselliset kriteerit ja ruoan laatu 25

III. 1. d. Ympäristön kannalta kestävät hankinnat 26

IV Luku - Laatu osana tarjouspyyntöä 28

IV. 1. Ennen tarjouskilpailua 28

IV. 1. a. Tutustuminen tiloihin 28

IV. 1. b. Vastuunjako ja laatuksiteerien määrittely 29

IV. 2. Tarjousten vertailu 31

IV. 2. a. Palveluntarjoajien vertailu ja valitseminen 31

IV. 2. b. Poikkeuksellisen alhaisten tarjousten tunnistaminen 33

IV. 2. c. Tarjouskilpailun aikataulutus 33

IV. 3. Tarjouskilpailun jälkeen 34

IV. 3. a. Sopimuksen seuranta ja valvonta 34

IV. 3. b. Sopimusten mukauttaminen toimintaympäristön muuttuessa 34

Liite 1. Palvelun sisällön määrittäminen	36
Vastuunjako asiakasorganisaation ja palveluntarjoajan välillä	36
Liite 2. Laadun arviointi – Esimerkkejä laatukriteereistä	39
1. Vaihe – Laadun ja hinnan vertailu	39
2. Vaihe – Laatukriteerien määrittely	40
3. Vaihe – Tarjousten arviointi ja pisteyttäminen	43
3.1. Hinnan arviointi	43
3.2. Laadun arviointi	43
Kriteeri	44
Painoarvo	44
3.3. Arviointiperusteiden määrittäminen	44
3.4. Esimerkki pisteytyksestä	45
3.5. Esimerkki lopullisista pisteistä	51
Liite 3. Oikeudelliset säännökset	52
1. EU:n lainsäädäntö	52
1.1. EU:n julkisia hankintoja koskeva direktiivi	52
2.1. Poissulkemisperusteet	56
2.2. Valintaperusteet (vaaditut kriteerit)	58
2.3. Myöntämisperusteet	60
3. Sopimusta koskevat huomautukset	60



TIIVISTELMÄ

Tämä opas on tehty eurooppalaisten ateriapalvelualan edustajien yhteistyönä. Oppaassa käsitellään erityisesti sitä, miten ateriapalvelujen hankinnoissa voidaan varmistaa paras hinta-laatusuhde. Euroopan komissio on tukenut oppaan tekemistä.

Vaikka laatua pidetään aina tärkeänä ominaisuutena, ateriapalveluja kilpailuttavat organisaatiot kiinnittävät usein enemmän huomiota hintaan, sillä sitä pidetään yleensä laatua helpommin arvioitavana tekijänä. Palveluja ostavilla organisaatioilla on myös yleensä tiukat taloudelliset rajoitteet, jonka vuoksi alin hinta on usein merkittävin kriteeri. Hintaan pohjautuva kilpailu saattaa kuitenkin heikentää sekä palveluiden laatua että asiakkaiden, työntekijöiden, käyttäjien sekä koko toimialan asemaa.

Ateriapalvelualalla toimivien yritysten sekä palveluja ostavien organisaatioiden tulisi edistää reilua kilpailua, joka ei pohjaudu yksinomaan alhaisiin hintoihin vaan myös palveluiden laatuun.

Ateriapalvelualalle on tyypillistä se, että loppukäyttäjinä toimivat yleensä eri henkilöt (mm. potilaat ja koululaiset) kuin he, jotka kilpailuttavat nämä palvelut. Lisäksi ala on työvoimavaltainen, joka korostaa osaltaan osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön merkitystä. Tästä syystä on tärkeää varmistaa, että henkilöresursseihin panostetaan riittävästi esimerkiksi tarjoamalla työntekijöille riittävät koulutusmahdollisuudet asiakastarpeiden täyttämiseksi.

Oppaassa painotetaan sosiaalisia tekijöitä, kuten toimialakohtaisten työehtosopimusten noudattamista. Opas sisältää myös katsauksen julkisiin hankintoihin sovellettavasta EU-lainsäädännöstä sekä selvityksen siitä, miten tätä lainsäädäntöä voidaan soveltaa ateriapalvelualalla.

Vaikka ateriapalvelualalla vallitsee yhteinen käsitys siitä, että parhaan hinta-laatusuhteen valitsemisessa laatu on tärkeämpi kuin hinta, laatua on vaikea määritellä. Oppaassa selvennetään ateriapalveluiden laatuun liittyviä osa-alueita (mm. ravitsemukselliset kriteerit, ympäristöasiat sekä elintarviketurvallisuus) sekä sitä, miten näitä osa-alueita voidaan arvioida. Asiaa selvennetään EU:n eri jäsenvaltioissa käytössä olevilla parhailla käytänteillä.

Ohjeeseen sisältyy kuusi ehdotusta, joiden tarkoitus on tukea asiakasorganisaatioiden tarjouskilpailuprosessia.

1. Valitse paras tarjous hinta-laatusuhteen perusteella.



Asiakasorganisaatioiden tulee sekä määritellä että ottaa huomioon laatuun liittyvät tekijät. Laatu perusteiden ei kuitenkaan tule olla liian tiukkoja tarjousten saamiseksi. Laatuun liittyvien tekijöiden lisäksi kilpailuttajan tulee myös ottaa huomioon voimassaolevat ohjeet ja säännöt (erityisesti olemassa olevat toimialakohtaiset sopimukset). Kun laatuun liittyvät kriteerit on määritelty hyvin, niitä voidaan soveltaa myös tulevaisuuden hankinnoissa eikä kriteerejä tarvitse tehdä jokaiseen tarjouskilpailuun erikseen.

2. Hylkää poikkeuksellisen alhaiset tarjoukset, sillä ne heikentävät



ateriapalveluiden laadun lisäksi usein myös työntekijöiden työoloja.

3. Määrittele selvä vastuunjako. Ateriapalveluille on tyypillistä, että



ateriapalveluja ostava organisaatio vastaa esimerkiksi toimitiloista. Tästä syystä on tärkeää määritellä asiakasorganisaation ja palveluntarjoajan vastuut selkeästi.

4. Ota kaikki osapuolet mukaan jo prosessin alkuvaiheessa.



Tarjouskilpailun onnistumisen kannalta on tärkeää, että tarjouskilpailuun osallistuvilla on mahdollisimman paljon tietoa kilpailutettavasta kohteesta ja palvelusta (ml. vaadittu laatutaso). Oppaassa suositellaan, että asiakasorganisaatio järjestää tutustumiskäynnin lisäksi mahdollisuuden lisätietojen kysymiseen tarjouskilpailun aikana, jotta palveluntarjoajat voivat laatia paremmin yksilöityjä tarjouksia.

5. Kunnioita aikatauluja. Tarjouskilpailuissa on yleensä selvät aikataulut ja palveluntarjoajille asetetut aikarajat. On tärkeää, että myös asiakasorganisaatio noudattaa näitä tarjousten arvioimiseen ja päätösten tekemiseen liittyviä aikarajoja, sillä jos tarjousten arvioimiseen menee liian kauan, voi käydä niin, etteivät tarjoukset enää vastaa taloudellisia realiteetteja (esim. inflaatio ja palkankorotukset).



6. Varmista sopimuksen noudattaminen: Kun päätös on tehty ja palveluntarjoaja on allekirjoittanut sopimuksen, sen tulee säännöllisin väliajoin tarkastaa, että sopimusehtoja noudatetaan. Tämä on tärkeää reilun kilpailun varmistamiseksi. Sopimukseen on hyvä myös kirjata sopimuskautta koskeva tarkastuslauseke, jotta muuttuvat olosuhteet voidaan ottaa huomioon (esim. inflaatio ja palkankorotukset).



Vaikka laatu on subjektiivinen piirre, joka liittyy vahvasti asiakasorganisaation toimintaan, silti ateriapalveluiden laatuun liittyy monia yleisiä osa-alueita. Tästä syystä liitteet sisältävät ehdotuksia eri osa-alueiden arvioimiseksi sekä yksinkertaisen vaiheittaisen ohjeen tarjouskilpailun järjestämiseen.



SANASTO

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

Ateriapalvelut: Tässä oppaassa ateriapalveluilla tarkoitetaan sopimusperusteisia ruoka-/ateriapalveluita (eng. contract catering services).

HACCP (HAZARD ANALYSIS CONTROL CRITICAL POINT, vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet): HACCP on omavalvonnan perusta elintarvikealalla. Sen avulla varmistetaan ruoan olevan suojattu biologisilta, kemikaalisilta ja fyysisiltä vaaroilta. HACCP-järjestelmä on olennainen kaikissa ruokapalveluiden vaiheissa aina raaka-aineiden tuottamisesta ruoan säilyttämiseen ja tuottamiseen sekä valmistamiseen (ml. pakkaus ja jakelu).

Loppuasiakas: Tässä oppaassa loppuasiakkaalla tarkoitetaan loppukäyttäjää, kuten koululaista tai potilasta, joka käyttää palveluntarjoajan palvelua. Loppuasiakasta voidaan kutsua myös ruokailijaksi. Monesti ateriapalveluiden loppuasiakkailla on hyvin vähän valinnanvaraa sen suhteen mitä tai missä he ruokailevat, koska asiakasorganisaatio tekee kyseiset päätökset heidän puolestaan.

Palveluntarjoaja: Tässä oppaassa palveluntarjoajalla viitataan ateriapalveluiden tuottajaan (esim. kouluruokailuja tuottava yritys).

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

Poikkeuksellisen alhainen tarjous: Tarjous, jonka hinta tai kulut vaikuttavat poikkeuksellisen alhaisilta toimialan hintatasoon tai palvelun laatuun nähden. Poikkeuksellisen alhaisia tarjouksia arvioitaessa on hyvä verrata esimerkiksi tarjoajan arvioimia työvoimakustannuksia toimialan työehtosopimuksessa määriteltyihin palkkoihin. EU:n julkisia hankintoja koskevan direktiivin mukaan tarjoustusta ei tule hyväksyä, jos poikkeuksellisen alhainen hinta johtuu toimialakohtaisten työehtosopimusten tai sosiaali- tai työlainsäädännön rikkomisesta.

Sopimuksen siirtyminen: Sopimus saattaa siirtyä sopimuskauden aikana toiselle toimijalle, jos yritys (palveluntarjoaja) tai sen osa siirtyy esimerkiksi yrityskaupan tai liikkeenluovutuksen myötä osaksi jotain toista organisaatiota.

Sopimus: Sopimuksen perustilanne on se, että tehtyyn tarjoukseen saadaan hyväksyvä vastaus. Sopimus synnyttää velvoitteita osapuolten välille (esim. palveluntarjoaja sitoutuu tuottamaan ateriapalvelut asiakasorganisaatiolle). Julkisella sektorilla sopimusta kutsutaan usein hankintasopimukseksi.

Tarjoaja: Organisaatio (palveluntarjoaja), joka osallistuu asiakasorganisaation järjestämään tarjouskilpailuun.

Tarjous: Palveluntarjoajan esittämä tarjous, jolla osallistutaan tarjouskilpailuun.

Tarjouskilpailu: Tarjouskilpailussa eri toimijat kilpailevat esimerkiksi hankintatoimeen liittyvistä sopimuksista, tavaranhankintaa koskevista sopimuksista tai palvelusopimuksista. Julkisen sektorin järjestämät tarjouskilpailut ovat säädellympiä kuin yksityisen sektorin järjestämät kilpailut, sillä julkisia hankintoja säätelevät muun muassa kansallinen lainsäädäntö (mm. tarjouskilpailusta ilmoittaminen/hankintailmoituksen julkaiseminen).

Tarjouskilpailun voittaja: Hankintasopimuksen voittanut organisaatio.



JOHDANTO

Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa yksityisiä ja julkisia organisaatioita valitsemaan tarjouskilpailun kautta mahdollisimman korkealaatuinen palveluntarjoaja ateriapalveluiden järjestäjäksi. Oppaan ovat laatineet seuraavat ateriapalvelualla toimivat työmarkkinaosapuolet: **FoodServiceEurope** (EU:n tasolla toimiva sopimus pohjaista ateriapalvelualan organisaatioita edustava liitto) ja **EFFAT** (Euroopan elintarviketeollisuuden, hotelli- ja ravintola-alan, matkailun ja maatalouden työntekijöiden yhteisjärjestö, sopimus pohjaisen ateriapalvelualan työntekijöitä edustava liitto). Opas on tehty tiiviissä yhteistyössä eri EU:n jäsenvaltioista tulevien työmarkkinaosapuolten ja alan edustajien kanssa. Oppaan tekemistä on tukenut Euroopan komissio. Oppaan tavoitteena on kannustaa asiakasorganisaatioita painottamaan tarjouspyynnöissä hinnan lisäksi laatua eikä valitsemaan automaattisesti hinnaltaan edullisinta tarjousta.

Yksiselitteisen ohjeistuksen merkitystä korostaa se, että ateriapalveluiden laadulla on suuri merkitys ruokailijoille. Lisäksi esimerkiksi elintarviketurvallisuuden liittyvien riskien mahdollisuus on joukkoruokailussa suuri. Koska ateriapalveluiden käyttäjinä ovat usein potilaat, vanhainkotien asukkaat sekä koululaiset, korkea hygieniataso on erityisen tärkeää. Merkitsevä on, että ateriapalveluissa käsitellään usein herkästi pilaantuvia tuotteita. Tämä korostaa raaka-aineiden laadun ja asianmukaisten säilytysolosuhteiden merkitystä. Lisäksi ateriapalveluiden laatuun kuuluu olennaisesti ravitsemuksellisten tekijöiden lisäksi ruokailijan mahdollisuus valita aterioita eri vaihtoehdoista sekä tuotteiden ja palveluiden kestävyys ja eettisyys.

Oppaan taustalla on alan edustajien vahva sitoumus ja halu lisätä eri toimijoiden tietoisuutta laadun merkityksestä osana menestynyttä tarjouskilpailua. Oppaan tarkoituksena on tarjota neuvoja laadun määrittämiseen: mitkä asiat tulisi ottaa huomioon laatu kriteerejä laadittaessa ja miten laatu tekijöitä suhteutetaan hintaan.

Oppaan rakenne:

I luku tarjoaa yleiskatsauksen ateriapalveluihin. Luvussa tarkastellaan käyttäjäryhmien erityispiirteitä ja pohditaan joitakin asiakasryhmien välisiä eroja.

II luvussa esitetään EU:n sääntelyjärjestelmä, joiden mukaan ohjeet on laadittu. Vaikka ateriapalveluala kuuluu EU:n julkisia hankintoja koskevan säännöksen erityiskäsittelyjärjestelmään (mm. maakohtaisia eroja), EU-lainsäädäntö tarjoaa silti arvokasta tietoa koskien hinta-laatusuhteen määrittämiseen. Yksityiskohtaisempi selvitys EU-lainsäädännöstä julkisiin hankintoihin liittyen löytyy liitteestä 3.

III luvussa perehdytään tarkemmin laadun määrittämiseen ja laadun osa-alueisiin, joita asiakasorganisaatiot voivat käyttää valintaprosessissa. Luvussa esitetään myös parhaita käytäntöjä joistakin Euroopan maista.

IV luvussa kuvaillaan, miten laatu tekijöitä voidaan soveltaa käytännössä tarjouskilpailu- ja valintaprosessissa. Luvussa korostetaan käyttäjien odotuksia ja ohjeistetaan, miten laatua tulisi painottaa tarjousten vertailussa. Luvussa esitellään myös sopivien seuranta- ja

arviointijärjestelmien käyttöä sopimuksen asianmukaisen toteutuksen varmistamiseksi.

Oppaan liitteet tarjoavat asiakasorganisaatioille yllä mainittuihin kriteereihin pohjautuvan ohjeistuksen, jonka avulla he voivat laatia laatuksiteerit, järjestää tarjouskilpailuja sekä solmia sopimuksia. Lisäksi mukana on kuvaus siitä, miten EU:n julkisiin hankintoihin liittyvää lainsäädäntöä voidaan soveltaa alalla (vaikka sen soveltaminen ei olisi pakollista).

OPAS SISÄLTÄÄ

- katsauksen ruoka-/ateriapalveluun ja sen erityispiirteisiin
- tiivistelmän alaan liittyvästä EU-lainsäädännöstä
- ohjeita laadun määrittelemiseksi ateriapalveluita hankkiville organisaatioille
- parhaita käytäntöjä eri Euroopan maista
- ohjeita parhaan hinta-laatusuhteen valitsemiseen tarjouskilpailussa.

Oppaan käyttö

Ateriapalvelut s.10-17 	Laadun määrittely s. 21-26 Liite 2 s. 36-39 	Arviointiperusteet s. 28-29 Liite 2 s. 36-39 Liite 3 s. 49-52 
Tarjouskilpailu s. 27-33 Liite 1 s. 34-41 	Esimerkkejä ja työkaluja Liite 1 s. 35-36 Liite 2 s. 41-48 Liite 3 s. 49-55 	Vinkkejä ja suosituksia s. 21-33 

Oppaan käyttäjän tulee:

1. Määritellä keskeiset laatuksiteerit tarjouskilpailun kohteena olevalle palvelulle (III luku ja liite 2).
2. Tehdä tarjouspyyntö, jossa otetaan huomioon esimerkiksi voimassa olevat toimialakohtaiset työehtosopimukset sekä tarvittaessa otetaan huomioon EU-lainsäädäntö (II luku ja liite 3) ja/tai kansalliset parhaat käytännöt (III luku).
3. Toteuttaa yksiselitteinen ja aikaan sidottu tarjouskilpailu ottaen huomioon IV luvussa esitetyt toimet, joista esimerkkejä liitteissä 1,2 ja 3.



I LUKU - KORKEALAATUISTEN ATERIAPALVELUIDEN MERKITYS

I. 1. Miksi ateriapalveluiden kilpailuttamiseen tarvitaan opas?

Ateriapalveluja tuottavilla organisaatioilla on merkittävä rooli Euroopan taloudessa. Toimintaympäristöjen muuttuessa ne joutuvat vastaamaan huomattaviin haasteisiin, sillä periaatteessa melko pienellä markkina-alueella toimii useita yrityksiä ja se kiristää osaltaan kilpailua. Suurimmat haasteet liittyvät kuitenkin alan erityispiirteisiin, kuten siihen, että kilpailutuksissa on kolme pääosapuolta: 1) ateriapalveluja ostava asiakasorganisaatio, 2) ateriapalveluja tarjoava yritys eli palveluntarjoaja sekä 3) ateriapalveluja käyttävä henkilö (käyttäjä). Lisäksi ateriapalvelualan yritykset ovat usein riippuvaisia lyhytaikaisista sopimuksista ja tästä syystä sekä työnantajilta että työntekijöiltä edellytetään usein joustavuutta. Tarjouskilpailun järjestäneet asiakasorganisaatiot eivät myöskään yleensä ole palvelun loppukäyttäjiä, joka saattaa puolestaan vaikuttaa valintoihin: palvelujen ostaja saattaa kallistua edullisempien tarjousten puoleen aterioiden ja palvelujen laadun kustannuksella.

Jos vain hintaan kiinnitetään huomiota, tilanne saattaa johtaa siihen, että korkealaatuisia ja yksilöidymiä palveluja tarjoavat yritykset poistuvat markkinoilta. Lisäksi vaarana on se, että kiristyvä kilpailu heikentää koko toimialan mainetta tehden siitä vähemmän kiinnostavan niin asiakkaiden kuin työntekijöiden silmissä.

Tämän oppaan tarkoituksena on edistää reilua kilpailua sekä saada palveluiden ostajat ymmärtämään laadun merkitys. Oppaan tavoitteena on helpottaa tarjouspyynnön tekemistä, lisätä prosessin läpinäkyvyyttä ja auttaa asiakasorganisaatioita arvioimaan hinnan ja laadun välistä suhdetta.

Asiakkailla on monia odotuksia. Eurooppalaiset käyttäjät edellyttävät ateriapalveluilta esimerkiksi monipuolisia raaka-aineita, **ravintorikkaita aterioita, monipuolisia valikoimia, viihtyisiä tiloja** sekä **turvallisuuden ja hygieniaan** liittyvien säädösten noudattamista. Näiden kaikkien kriteerien täyttäminen sekä hinnan huomioiminen saattaa olla haasteellista – etenkin toimialalla, jossa on nykyisin yhä enemmän kilpailua.

Ateriapalveluiden tuottaminen on hyvin työvoimavaltaista ja tästä syystä henkilöstön merkitys on suuri. Henkilöstön kohdalla palvelujen laatu muodostuu esimerkiksi asianmukaisista työolosuhteista, voimassa olevien toimialakohtaisten työehtosopimusten mukaisesta palkasta, työtehtävien edellyttämästä koulutuksesta sekä terveyteen, turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvien normien noudattamisesta.

Ateriapalveluja kilpailuttavien asiakasorganisaatioiden asema ei ole helppo. Heidän täytyy valita olemassa olevan budjetin puitteissa paras vaihtoehto, joka ottaa huomioon heidän tarpeensa, noudattaa ammatillisia käytäntöjä sekä monia ateriapalveluja koskevia säännöksiä. Vaikka laatua pidetään erittäin tärkeänä ominaisuutena, asiakasorganisaatiot kiinnittävät usein enemmän huomiota hintaan, koska sen arvioimista pidetään helpompana. Asiakasorganisaatioilla on yleensä myös tiukat taloudelliset resurssit, jonka vuoksi alin hinta valitaan lähes poikkeuksetta.

Tämä opas auttaa **ateriapalveluja hankkivia asiakasorganisaatioita** tarjouskilpailujen järjestämisessä. Oppaan tavoitteena on auttaa heitä valitsemaan tarjous, joka vastaa parhaiten palveluntarjoajien ja -käyttäjien tarpeita. Lisäksi oppaan tarkoituksena on lisätä tietoisuutta siitä, kuinka tärkeää laadunvalvonta on koko sopimuskauden ajan.

Laadun korostaminen sopimuksissa parantaa etenkin sellaisten ateriapalveluja tarjoavien yritysten asemaa, joille **sosiaaliset arvot** ovat tärkeitä (mm. työehtosopimusten noudattaminen ja ympäristöasiat).

Tämä opas perustuu vuonna 2006 julkaistuun oppaaseen. Oppaan tavoitteena on lisätä läpinäkyvyyttä palveluiden kilpailuttamisessa ja valinnassa, auttaa määrittelemään ateriapalveluiden laatu, varmistaa eri osapuolten tarpeiden huomioiminen sekä edistää korkealaatuisia ateriapalveluita.

I.2. Ateriapalveluala

Ateriapalveluala on erilainen muihin ravintolapalveluihin nähden, sillä ateriapalvelualalla organisaatio ulkoistaa palvelut toimintaan erikoistuneelle yritykselle sopimus pohjaisesti.

EU:ssa ateriapalvelualan katsotaan sisältävän palvelut, joita tarvitaan aterioiden valmistamiseen ja toimittamiseen ihmisille, jotka työskentelevät ja/tai asuvat erilaisissa yhteisöissä (esim. päiväkodit, koulut, sairaalat, vanhainkodit, vankilat ja kasarmit). Kun kyseisiä palveluja tarjoaa ulkopuolinen palveluntarjoaja, kutsutaan niitä (sopimus pohjaisiksi) ateriapalveluiksi (eng. contract catering services).

Ateriapalveluiden ominaispiirteitä

- asiakasorganisaation ja palveluntoimittajan välinen kirjallinen sopimus
- velvollisuus noudattaa voimassa olevia sopimuksia, esimerkiksi voimassa olevia toimialakohtaisia työehtosopimuksia
- palveluiden todellisilla käyttäjillä ei usein ole mahdollisuutta päättää käyttämistään palveluista (mm. vangit ja potilaat)
- tiettyjä rajoitteita, jotka saattavat johtua esimerkiksi siitä, että palvelu toteutetaan asiakasorganisaation tiloissa
- kompensoitu hinta, joka on yleensä huomattavasti alhaisempi kuin yksityisten ravintoloiden tarjoama vastaava ateria.

Numeroin

Gira Food Service:n tutkimuksen mukaan vuonna 2013 ateriapalveluiden tarjoajat toimittivat **6,1 miljardia ateriaa, joista tuottoa kertyi yhteensä 25,4 miljardia euroa.**

Kyselyyn osallistui 15 maata. Vastajat edustivat

- 88 % kaikista **EU:n 28 jäsenvaltioiden sosiaalisten ruokapalveluiden kokonaishinnasta, jonka arvioidaan olevan 82 miljardia euroa (ml. sisäisesti tuotetut palvelut).**
- **93 % EU:n 28 jäsenvaltioiden ateriapalveluiden kokonaisliikevaihdosta 27,3 miljardia euroa.**

KATSAUS ATERIAPALVELUALAAN EUROOPASSA



Toimiala työllistää
Euroopassa yli
600 000
työntekijää



Päivittäin
valmistetaan yli
6 miljardia ateriaa



Päivittäin palvelee
67 miljardia
ruokailijaa



Yli **24,4**
miljardin euron
kokonaisliikevaihto
vuosittain

Jatkuva kasvu

Digitalisaatiosta huolimatta, monien työmatkat ovat pidentyneet ja yhä useammin perheen vanhemmat työskentelevät kodin ulkopuolella.

Myös palvelujen ulkoistaminen on lisääntynyt kaikilla aloilla. Yhtenä syynä on se, että monet julkisella ja yksityisellä sektorilla toimivat organisaatiot ovat huomanneet, että toimintojen ulkoistaminen antaa organisaatioille paremman mahdollisuuden keskittyä ydintoimintoihin. Lisäksi ateriapalveluiden ulkoistaminen voi tarjota paremman hinta-laatusuhteen sekä organisaatioille että käyttäjille eli ruokailijoille.

Samaan aikaan ateriapalvelualan yrityksistä on myös tullut ammattimaisempia palveluntarjoajia ja monet niistä tarjoavat esimerkiksi ravitsemusasiantuntijoiden suunnittelemaa räätälöityä ruokalistoja erityisryhmille, kuten koululaisille.

I. 2. a. Sidosryhmät

Asiakasorganisaatiot

Ateriapalvelualan asiakkaat ovat organisaatioita, jotka ostavat aterioiden valmistamisen ja tarjoamisen sekä mahdollisen toimittamisen ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Näihin voi kuulua sekä julkisia toimijoita (mm. päiväkodit, koulut, sairaalat ja vankilat) että yksityisiä yrityksiä.

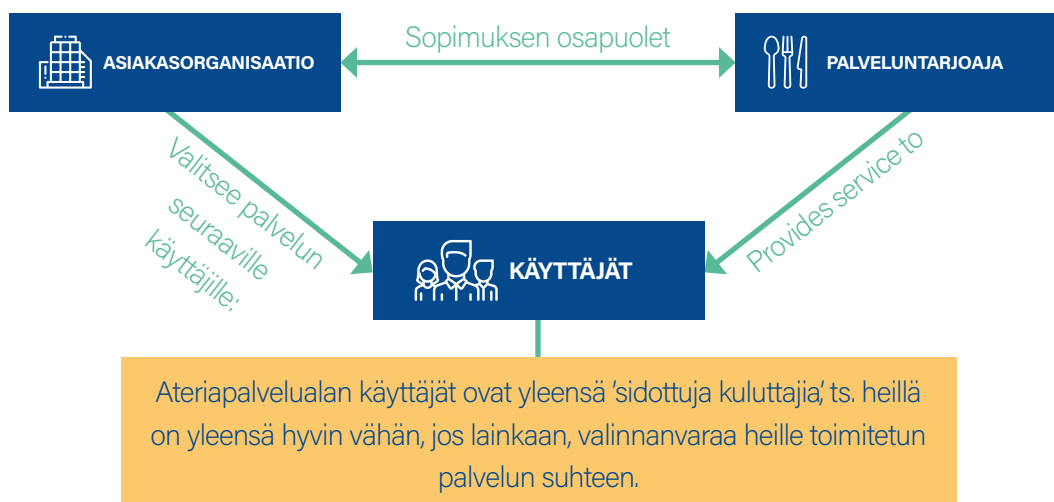
Palveluntarjoajat

Palveluntarjoajiin kuuluu yleiseurooppalaisia, maailmanlaajuisia ja paikallisia yrityksiä, joiden rooli vaihtelee yksinkertaisesta teknisestä avustuksesta valmiiden ruoka-annosten toimittamiseen ja/tai ateriapalveluiden kokonaisvaltaiseen hoitamiseen asiakkaan toimitiloissa. Palveluntarjoajiin voidaan lukea myös henkilöstö, joka toimii palveluja tarjoavassa yrityksessä. Yritysten tulee noudattaa esimerkiksi EU-direktiivissä mainittuja työntekijöiden oikeuksien turvaamisesta liiketoiminnan luovutuksen yhteydessä säädettyjä velvoitteita kansallisten säädösten mukaisesti.

Käyttäjät

Ateriapalveluala on ainutlaatuinen siinä mielessä, että palvelut pitää monesti räätälöidä vastaamaan käyttäjien erityistarpeita. Tämä johtuu siitä, että monesti ruokailijoilla on tiettyjä erityisvaatimuksia:

- Kouluissa koululaiset toimivat käyttäjinä: ravitsemustarpeet, kuten ravitsemuksellinen arvo, monipuolinen ja tasapainoinen ruokavalio sekä ruoan ulkonäkö ja henkilöstön ystävällisyys ovat erittäin tärkeitä ominaisuuksia. Kouluruoassa on monesti otettava huomioon myös erilaiset ruoka-aineallergiat ja -rajoitukset.
- Sairaaloissa potilaat toimivat palvelun käyttäjinä: ateriat tulee räätälöidä potilaiden yksittäisiä tarpeita vastaaviksi. Lisäksi on erittäin tärkeää huolehtia hygieniasta ja siitä, etteivät tietyt raaka-aineet sekoitu keskenään (mm. raakaa kalaa ja lihaa ei saa pilkkoa samalla leikkuulaudalla kuin vihanneksia ristikontaminaation välttämiseksi). Myös aterioiden toimittaminen tiettyinä kellonaikoina sekä jätteiden oikeaoppinen lajittelu (ml. kertakäyttöastiat) on tärkeää.
- Vanhainkodeissa vanhukset toimivat palvelun käyttäjinä: vanhainkotien asukkaat saattavat noudattaa erityisruokavalioita. Vanhukset tarvitsevat usein myös enemmän apua ruokailussa.
- Organisaatioiden työntekijät: Työpaikkaruokailijat arvostavat monesti ruoan monipuolisuutta sekä valinnanvaraa. Monet ruokailijat kiinnittävät myös aiempaa enemmän huomiota ruoan eettisyyteen, ruoan alkuperään sekä siihen, kuinka läheltä raaka-aineet tulevat (ns. lähiruoka).



LAADUN MÄÄRITTELEMINEN KOULULAISILLE - FOODSERVICEEUROPE

FoodServiceEurope on kehittänyt kouluruokastandardin mallin (Model School Food Standard), jonka tavoitteena on parantaa kouluruoan laatua ja opastaa eurooppalaisia lapsia terveellisiin ruokailutottumuksiin.

The Model School Food Standard -malli tarjoaa opastusta lounastauolla sekä niiden ulkopuolella tarjoitaviin ruokiin ja juomiin, mukaan lukien ruokailuun ja ravitsemukseen liittyvät neuvot.

Mallissa korostetaan ruoan monipuolisuutta. Mallissa suositellaan, että koulut tarjoavat monipuolisesti hedelmiä, vihanneksia, viljatuotteita, hiilihydraatteja, lihaa, kalaa ja maitotuotteita.

Ruokaan ja ruokailuun liittyvien suositusten lisäksi malli tarjoaa ravitsemussuosituksia, jotta kouluissa tarjoitava ruoka olisi mahdollisimman ravintorikasta.

Mallissa myös suositellaan, että koulut mukauttavat tarpeen mukaan ruokailua (mm. lääketieteelliset perusteet, ruokavaliot tai kulttuuriset tarpeet). Malli antaa ohjeita myös kouluympäristön järjestämiseen siten, että se rohkaisee oppilaita syömään terveellisesti.

Kyseisten neuvojen ei ole tarkoitus korvata olemassa olevia kansallisia standardeja vaan tarjota alakohtainen eurooppalainen viitekehys. [Ks. ohjeet verkossa.](#)

I. 3. Laadun merkitys

Monien ateriapalvelualan erityispiirteiden takia asiakasorganisaatioiden tulee kiinnittää tarjouspyynnössä erityishuomiota laatuun:

- Ateriapalveluiden henkilöstö käsittelee päivittäin **tuoretuotteita ja helposti pilaantuvia tuotteita**, jonka vuoksi terveysriskit ovat huomattavat, jos laatuun ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Raaka-aineiden ja muiden tuotteiden **terveellisyys ja turvallisuus pitää varmistaa sataprosenttisesti**, jotta välttyttäisiin esimerkiksi mahdollisilta ruokamyrkytyksiltä ja allergisilta reaktioilta.
- Ateriapalveluja tarjotaan usein paikoissa, joissa ruoan laadulla on poikkeuksellisen suuri merkitys ja yhteys ruokailijan hyvinvointiin (esim. kouluissa, vanhainkodeissa ja sairaaloissa). Tästä syystä ateriapalvelujen henkilöstöön kuuluu monesti esimerkiksi ravitsemusasiantuntijoita, jotka suunnittelevat ruokalista. Lisäksi henkilöstö valvoo prosessin turvallisuutta tekemällä esimerkiksi asiakasorganisaatioiden ja viranomaisten vaatimia riskianalyyssejä.
- Ruokailijalla saattaa olla **hyvin vähän päätösvaltaa ruokansa suhteen** (esim. sairaaloiden potilaat). Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että ateriapalvelut ovat korkealaatuisia.
- Toimialan **työvoimavaltaisuus** korostaa henkilöstön merkitystä. Korkealaatuisten palveluiden takaamiseksi on tärkeää, että työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja heidän oikeuksiaan kunnioitetaan. Henkilöstöllä tulee olla esimerkiksi mahdollisuus kouluttautua riittävästi.

Pelkästään hintaan perustuvat päätökset heikentävät yleensä **laatua**:

- **ateriat** (vaarana, esim. raaka-aineiden ja hygienian sekä ruoan turvallisuuden tason alentuminen)
- **palvelu** (esim. henkilöstön vähentäminen tai vähemmän ammattitaitoisen henkilöstön palkkaaminen saattavat heikentää palvelun laatua)
- **työolosuhteet** (esim. pimeä työ ja harmaa talous sekä työvoimakustannusten alentaminen virheellisiä työehtosopimuksia soveltamalla estävät reilun kilpailun ja vääristävät markkinoita).

Edullisimman hinnan valitsemisella voi myös olla vakava vaikutus kilpailuun, sillä se estää korkeampitasoisten (ja -hintaisten) tarjousten markkinoillepääsyn. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että hankinnat edistävät korkeaa laatua, innovaatioita sekä reilua kilpailua. Jos asiakasorganisaatio asettaa palveluntarjoajalle hintakaton ja/tai tarjouksen kriteerit ovat epärealistiset, vaarana on, ettei tarjouskilpailuun tule yhtään tarjousta.

Yleisesti ottaen pelkkään hintaan perustuvat sopimukset ovat haitallista koko alalle sekä Euroopan taloudelle. Pahimmillaan pelkkään hintaan perustuvat kilpailut saattavat johtaa tilanteeseen, jossa yritykset alentavat kustannuksia aterioiden terveellisyyden ja palvelun laadun kustannuksella.



II LUKU - EU:N LAINSÄÄDÄNTÖKEHYS

II. 1. EU Directive on Public Procurement

Euroopan Unioni on kehittänyt laajan lainsäädäntökehyyksen julkisiin hankintoihin. Tärkeimpänä oikeudellisena välineenä toimii julkisia hankintoja koskeva direktiivi 2014/24¹.

Julkisia hankintoja koskeva direktiivi asettaa säännöt julkisille tarjouskilpailuille Euroopan Unionissa, mukaan lukien erilaiset menettely-, poissulkemis-, valinta- ja sopimusten myöntämisperusteet, joita julkisen sektorin asiakasorganisaatioiden ("hankintaviranomaiset") tulee noudattaa. EU:n oikeuskehys ei kuitenkaan kata yksityisten yritysten järjestämiä tarjouskilpailuja. Täten yksityiset yritykset voivat vapaasti valita kriteerit, jotka ovat heidän mielestään riittävät sopimuksen tavoitteisiin nähden. Työmarkkinaosapuolet kuitenkin kannustavat yksityisiä ostajia ottamaan EU:n lainsäädännön huomioon tarjouskilpailuissa.

Yleisenä periaatteena on, että EU:n sääntöjen mukaan tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten tai organisaatioiden tulee noudattaa kansallisen lainsäädännön lisäksi EU-lainsäädäntöä (ympäristö-, sosiaali- ja työlainsäädäntö) sekä toimialakohtaisia työehtosopimuksia².

Sopimus pohjainen ateriapalveluala on jätetty direktiivin täyden soveltamisalan ulkopuolelle ja se kuuluu rajoitetumpaan sosiaalisia ja muita erityispalveluita koskevaan järjestelmään, joka on säädetty 74 artiklassa. Direktiiviä noudatetaan tietyn hintakynnyksen (750 000 €) ylittävien sopimusten kohdalla. Jäsenvaltioiden ei näin ollen tarvitse noudattaa suurinta osaa direktiivissä mainittuja sääntöjä. Jäsenvaltioiden pitää kuitenkin asettaa kansalliset, kyseisiä palvelujen myöntämisperusteita rajoittavat säännöt, joiden avulla varmistetaan, että hankintaviranomaiset noudattavat läpinäkyvyyden ja talouden toimijoiden tasapuolisen kohtelun periaatteita. Kansallisella tasolla toteutettavien menettelysääntöjen tulisi mahdollistaa kyseessä olevan palvelun erityispiirteiden huomioon ottaminen hankintaviranomaisten osalta.

Riippumatta siitä, kuuluuko EU:n lainsäädäntö sovellusalaan vai ei, se tarjoaa silti arvokkaita neuvoja sopivan hinta-laatusuhteen löytämiseen. Liitteestä 3 löytyy lisätietoja lainsäädännöstä sekä EU:n säännöistä koskien menettely-, poissulkemis-, valinta- ja sopimusten myöntämisperusteita sekä hankintailmoituksia, joita asiakasorganisaatiot voivat käyttää yleisinä ohjeina (ne eivät ole pakollisia, mutta voivat toimia hyödyllisinä viitekehyksinä).

¹ 26.2.2014 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston julkisia hankintoja koskeva direktiivi 2014/24/EU mitätöi 28.3.2014 annetun direktiivin 2004/18/EC, OJEU L 94, s. 65.

² Lueteltu tyhjentyvästi direktiivin 2014/24/EU X liitteessä.

II. 2. EU:n julkisia hankintoja koskeva strategia

Uusi julkisia hankintoja koskeva direktiivi tarjoaa viitekehyksen hankintaprosessin joustavuuden lisäämiseksi. Se merkitsee käännekohtaa ”puhtaasti hallinnollisista lähestymistavoista” ”strategiseen ja tarvelähtöiseen lähestymistapaan”. Vuoden 2014 julkisia hankintoja koskevaa direktiiviä ei olla sovellettu johdonmukaisesti kaikissa EU:n jäsenvaltioissa ja hankkijat eivät ole käytännössä täysin hyödyntäneet uusia mahdollisuuksia, jotka syntyvät, kun julkisia hankintoja käytetään strategisena työvälineenä kestävien yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden ja innovaation tukemiseen. Kyseisten puutteiden korjaamiseksi kansallisessa täytäntöönpanossa Euroopan komissio julkaisi vuoden 2017 lokakuussa tiedonannon ”Toimivien julkisten hankintojen toteuttaminen Euroopassa ja Euroopalle” (Making Public Procurement work)³.

Tiedonannossa määritetään erilaisia aloitteita julkisten hankintojen parantamiseksi käytännön tasolla EU:ssa ja siinä on mukana päivitetty versio olemassa olevasta sosiaalisia hankintoja käsittelevästä oppaasta ”[Sosiaalinen ostaminen: Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa](#)” (Buying Social Guide) sekä ohjeita innovatiivisiin hankintoihin. Komission tavoitteena on myös lisätä parhaiden käytäntöjen vaihtoja liittyen strategiisiin hankintoihin eri aloilla, jonka vuoksi se kannattaa alakohtaisten ohjeiden luomista parhaan hinta-laatusuhteen määrittämiseksi tarjouskilpailumenettelyissä. Strategian toinen osa keskittyy julkisten asiakasorganisaatioiden toimintaan tarjoamalla neuvoja siihen, mitkä asiat tulisi muistaa tarjouskilpailuja järjestäessä (ml. asiakirjoja).

Asiakasorganisaatioita kannustetaan lukemaan sosiaalisia hankintoja käsittelevä opas ”**Sosiaalinen ostaminen: Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa**” (”Sosiaalinen ostaminen: Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa”), josta löytyy hyödyllisiä ohjeita siihen, miten sosiaaliset näkökohdat voidaan ottaa huomioon julkisissa hankinnoissa. Opasta tarkistetaan parhaillaan.

³ Euroopan komission tiedonanto COM (2017)572, ”Toimivien julkisten hankintojen toteuttaminen Euroopassa ja Euroopalle” löytyy osoitteesta



III LUKU - LAADUN MÄÄRITTELY

Tämä luku opastaa asiakasorganisaatioita siinä, miten laatukriteerejä voidaan ottaa huomioon tarjouspyynnössä ja palveluntarjoajien valinnassa. Yksi keskeinen peruste laatuun liittyvien tekijöiden huomioimiseksi on ateriapalvelualan toimijoiden arvostuksen nostaminen. Asiakasorganisaatioiden on hyvä tutustua tarkasti kriteereihin, jotta he ymmärtävät mitkä laadun osa-alueet ovat tärkeimpiä heidän käyttäjäryhmilleen ja missä kohdin he kokevat, että korkeampi laatu takaa parhaan arvon. Monesti nämä tekijät vaihtelevat tapauskohtaisesti.

Listan tarkoituksena on kannustaa pohtimaan tarkemmin ateriapalvelujen laatua. Lista ei ole täydellinen.

Kaikkien tarjouskilpailussa huomioitujen laatukriteerien tulisi liittyä sopimuksen kohteeseen eikä tarjouksen tekevään yritykseen.

Tässä luvussa käsitellään vain sitä, mitkä asiat pitäisi ottaa huomioon laadun määrittämisessä eikä siinä ehdoteta menetelmää laatukriteerien arvioimiseen (liitteestä 1 löytyy tarkempia menetelmiä arvioimiseen ja luokitteluun).

On tärkeää ottaa huomioon, että monille alla mainituille kriteereille on jo laadittu ohjeita. Jäsenvaltioita kannustetaan tutustumaan jo olemassa oleviin ohjeisiin laatukriteerejä laatiessa⁴.



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioiden tulee ottaa selvää jäsenvaltiossaan jo käytössä olevista ohjeista ja määräyksistä ennen tarjouskilpailuasiakirjojen laatimista. Jos ohjeet ovat pakollisia, niitä tulee noudattaa.

⁴ Näihin kuuluu esimerkiksi EU:n sosiaalisia hankintoja käsittelevä Sosiaalinen ostaminen: Opas sosiaalisten näkökohtien huomioonottamisesta julkisissa hankinnoissa -opas (Buying Social Guide), joka mainittiin edellisessä luvussa, sekä EU:n koulujen terveelliseen ruokaan liittyvä julkisia hankintoja koskeva tekninen raportti (Euroopan komissio ja Maltan EU-puheenjohtajuus, 2017).

III. 1. Ateriapalveluiden laatu

Laadullisten kriteerien arvioinnissa asiakasorganisaatioiden tulee aina ottaa huomioon lainsäädännön vaatimukset. Tarjoukset, jotka eivät noudata kyseisiä kriteerejä, tulee hylätä. Pakollisiin kriteereihin kuuluu esimerkiksi kaikkien työoikeuden säännösten noudattaminen sekä takeet riittävästä vastuuvakuutuksesta. Lisätietoja kyseisistä kriteereistä löytyy liitteestä 2.

Liitteessä 3 on lista EU:ssa pakollisina pidetyistä poissulkemis-, valinta- ja sopimusten myöntämisperusteista sellaisina kuin ne on määritelty EU:n julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä. Kyseiset kriteerit eivät ole pakollisia yksityisille yrityksille, mutta kaikkia asiakasorganisaatioita kannustetaan ottamaan ne huomioon.

III. 1. a. Henkilöstön rekrytointi

Asianmukaisesti säädellyt työolot, tiedonjako ja työntekijöiden kuuleminen vähentävät mahdollisia ristiriitatilanteita sekä terveyteen ja turvallisuuteen liittyviä riskejä. Lisäksi oikeudenmukaisilla ja läpinäkyvillä palkkarakenteilla on myönteinen vaikutus henkilöstön pysyvyyteen, motivaatioon, työtyytyväisyyteen ja työsuoritukseen. Korkealaatuisen palveluntarjoajien valitsemiseksi asiakasorganisaatioiden tulee pyytää tarjouskilpailuun osallistuvilta organisaatioilta näyttöä siitä, että he noudattavat esimerkiksi työlainsäädäntöä ja työehtosopimuksia.

Yritysten, jotka osallistuvat tarjouskilpailuun, tulee osoittaa, että he noudattavat voimassa olevia toimialakohtaisia työehtosopimuksia sekä paikallista työlainsäädäntöä. Erityisen tärkeää on torjua harmaata taloutta. Henkilöstön pätevyys ja kohtelu sekä yrityksen yhtäläisiä mahdollisuuksia tukeva politiikka tulee myös ottaa huomioon. Myös henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat merkittäviä tekijöitä palvelun laadun takaamiseksi.

Ohjeita:

- Asiakasorganisaation tulee varmistaa, että **tarjouskilpailuun osallistuvien yritysten henkilöstöresurssit vastaavat vaadittua palvelua**. Esimerkiksi yritys, joka mainitsee tarjouksessaan käyttävänsä tuoreita raaka-aineita, ei voi samalla väittää, että työhön riittää pieni joukko henkilöstöä, jolla ei ole riittävä koulutus.
- **Erialaisten maksujen**, kuten sosiaaliturvamaksujen ja verojen maksaminen sekä henkilöstön asiaankuuluvien vakuutusten maksaminen tulee varmistaa huolellisesti. Lakisääteisten maksujen maksamatta jättäminen on peruste hylätä tarjous.
- **Työntekijöiden oikeuksien kunnioittaminen** tulee varmistaa työntekijöiden edustusta, tiedonsaantia ja kuulemista koskevien kansallisen ja eurooppalaisten lainsäädäntöjen mukaisesti. Yritysten luovutusta koskevissa tapauksissa on sovellettava **kansallisten säännösten** lisäksi 12.3.2001 säädettyä neuvoston direktiiviä 2001/23/EC koskien jäsenvaltioiden lainsäädännön lähentämistä liittyen työntekijöiden oikeuksien turvaamiseen yrityksen tai liikkeen taikka liiketoiminnan osan luovutuksen yhteydessä.
- Asiakasorganisaatioiden tulee varmistaa, että henkilöstö on asianmukaisesti koulutettua ja että heille järjestetään elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvää koulutusta

säännöllisin väliajoin. Koulutuksen avulla varmistetaan asianmukainen hygieniataso ja elintarviketurvallisuus. Esimerkiksi elintarvikkeiden turvalliseen käsittelyyn liittyvä koulutus on erityisen tärkeää, sillä esimerkiksi sairaaloissa ja vanhainkodeissa ruokamyrkytykset voivat vaarantaa ruokailijoiden terveyden.

- **Henkilöstön pätevyyttä** voidaan arvioida esimerkiksi henkilöstön määrän, koulutuksen, ammattitaidon sekä koulutussuunnitelmien kautta. Myös laajempia kriteerejä, kuten henkilöstön arvostus- ja motivaatiokäytäntöjä voidaan arvioida. EFFAT ja FoodServiceEurope ovat sitoutuneet edistämään erikoiskoulutusta ruokapalvelualalla osana vuonna 1999 allekirjoitettua sopimusta.

Muut mahdollisesti huomioon otettavat asiat: Sosiaalisesti heikommassa asemassa olevien henkilöiden, kuten vammaisten, palkkaaminen, mikäli palkkaaminen ei ole ristiriidassa tarjotun palvelun kanssa; miesten ja naisten yhtäläisten mahdollisuuksien edistäminen, rotuun perustuvan syrjinnän vastainen politiikka; pitkäaikaistyöttömille tarjotut työllistymismahdollisuudet.

HENKILÖSTÖN ASIANMUKAISEN KOULUTUKSEN VARMISTAMINEN BELGIA

Belgiassa on tällä hetkellä yksi koulutuskeskus aluetta kohden. Koulutuskeskukset rahoitetaan osittain työnantajien maksamista palkoista (n. 0,6 %). Kyseiset koulutuskeskukset tarjoavat ateriapalvelualalla toimiville työntekijöille ammattitaitoa kehittävä erityiskoulutusta.

Työnantajat kannustavat työntekijöitä osallistumaan koulutuksiin järjestämällä heille aikaa koulutuksia varten.

SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioiden on hyvä arvioida, minkälaista erityiskoulutusta organisaatossa työskentelevä henkilöstö tarvitsee sopimuskauden aikana (mm. ravitsemusasiantuntijoiden täydennyskoulutus).

III. 1. b. Hygienia ja elintarviketurvallisuus

Hygieniaan ja elintarviketurvallisuuteen liittyvien ohjeiden noudattaminen on erittäin tärkeää ateriapalvelualalla. Hygieniaan ja ruokaturvallisuuteen liittyvinä kriteereinä voidaan käyttää:

- **elintarvikkeiden kontrollointia**, erityisesti raaka-aineiden ja elintarvikkeiden alkuperä ja sen jäljitettävyyys.
- **laadun valvomiseen ja arvioimiseen käytettyjä prosesseja ja menetelmiä** (mm. mikrobiologiset testit, ruoan ja/tai palvelun laadun arviointi sekä tiedotus).
- **sovellettavien EU:n ja kansallisen lainsäädännön noudattaminen:** Elintarvikehygieniasta ja -turvallisuudesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 852/2004 sekä kansallisten määräysten noudattaminen. Palveluntarjoajien tulee toimittaa näyttöä heidän kyvystään noudattaa alan lainsäädäntöä sekä tuntemuksestaan liittyen menetelmiin, jotka perustuvat YK:n elintarvike- ja maatalousjärjestön vaarojen arviointi ja kriittiset valvontapisteet -järjestelmään (HACCP).

Lisäksi asiakasorganisaation tulee määrittää ne turvallisuusvaatimukset, joiden noudattamista se edellyttää.

- **riskien ehkäiseminen** (esim. ruokamyrkytysten ehkäiseminen, turvallisuusvastaavien koulutus)
- **työntekijöiden ja käyttäjien suojeleminen** (ml. kollektiivinen ja henkilökohtainen suojeleminen)
- mahdolliset väliintulomenettelyt hätätilanteissa.

III. 1. c. Ravitsemukselliset kriteerit ja ruoan laatu

Elintarvikkeiden ravitsemuksellinen laatu sekä terveelliset elämäntavat kiinnostavat yhä enemmän ihmisiä. Monesti esimerkiksi vanhemmat ovat kiinnostuneita opettamaan lapsilleen terveellisiä ruokailutottumuksia (mm. lihavuuden aiheuttamien terveysriskien vähentäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa). Myös monet aikuiset pitävät terveellistä ruokaa tärkeänä ja he ovat valmiita maksamaan terveellisistä ateroista korkeamman hinnan.

Ravitsemukselliset kriteerit voivat olla tarjouskilpailussa esimerkiksi seuraavia:

- **tarjottavan ateriapalvelun luonne** (esim. ruokailijan mahdollisuus tehdä valintoja sekä ruokalistan vaihtuvuus ja monipuolisuus).
- **ravitsemussuositukset**, kuten kansallisten tai kansainvälisten ravitsemussuositusten noudattaminen (niiden noudattamatta jättäminen saattaa riittää syyksi tarjouksen hylkäämiseen)
- **elintarvikkeiden säilytys ja kuljetus** (voimassa oleva kansallinen ja kansainvälinen lainsäädäntö tulee ottaa huomioon)
- **raaka-aineiden ja elintarvikkeiden tuotanto**, kuten hedelmien ja vihannesten tuotantotavat.

III. 1. d. Ympäristön kannalta kestävät hankinnat

Ravitsemuksen lisäksi ympäristöasioita pidetään yhä tärkeämpänä ominaisuutena ja siksi niitä voidaan pitää myös tuotteen ja palvelun laadun osa-alueena. Joissain tapauksissa on kuitenkin epärealistista vaatia palveluntarjoajia noudattamaan tiettyjä kestävyyskriteerejä, jos kriteerit täyttäviä tuotteita ei ole riittävästi markkinoilla (esim. tietyt alueellisesti tuotettavat luomutuotteet). Jotta asiakasorganisaation tarjouspyynnössä esittämät kestävyysperusteet olisivat realistisia, asiakasorganisaation on hyvä tehdä elinkaarianalyysi ennen tarjouspyynnön (hankintailmoituksen) julkaisemista. Palvelun arvoa lisääviin laadullisiin osatekijöihin kuuluvat muun muassa:

- **ympäristön suojele**, kuten esimerkiksi selkeät pyrkimykset parantaa prosesseja, vähentää hiilijalanjälkeä (joilla ylitetään lakisääteiset vaatimukset) tai lisätä kierrätysmateriaalien käyttöä.
- **eettiset näkökohdat**, kuten se, mistä yritys hankkii elintarvikkeensa, raaka-aineena käytetyn lihan tai kalan kasvatusmenetelmät tai reilun kaupan tuotteiden käyttö.
- noudattaako yritys erityisiä **jätehuoltoon liittyviä käytänteitä** (esim. muovin vähentäminen, kierrätys tai ruokajätteen käsittely).

Lisätietoa ympäristöasioista löytyy esimerkiksi Euroopan komission julkaisemasta GPP – Ympäristöä säästävät julkiset hankinnat -materiaalista ⁵.

On myös tärkeää pitää mielessä, että ympäristöasiat ja ympäristövastuu kuuluvat kaikille ateriapalveluiden toimijoille koko arvoketjussa – ei vain esimerkiksi yksittäiselle yritykselle. Asiakasorganisaation roolia korostaa se, että sillä on usein esimerkiksi vastuu toimitiloista, joissa ateriapalveluja tarjotaan.

⁵ https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/toolkit/gpp_introduction_fi.pdf

KANSALLISET LUOMURUOKAAN LIITTYVÄT TAVOITTEET SUOMI

Suomen hallitus on määritellyt luomutuotteiden tuotantoon liittyvät kansalliset tavoitteet. Tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä viidennes Suomen viljelysmaasta on luomua, luomutuotteiden määrä vastaa kotimaan kulutusta, luomuruoan myynti on kolminkertaistunut vähittäiskaupassa sekä ammattikeittiösektorissa ja viidennes koulujen ja päiväkotien tarjoamasta ruoasta on luomua.

Ks. lisätiedot [tästä](#).



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioilla on tärkeä rooli kestävien hankintojen edistämisessä. Kestäviä hankintoja voidaan edistää esimerkiksi seuraavien toimenpiteiden kautta:

- Energiatohokkaat keittiökalusteet. Energiatohokkaiden keittiökalusteiden käyttö voi vähentää merkittävästi energiankulutusta.
- Ruokalistojen suunnittelu. Ruokajätteen määrää voidaan vähentää tarjoamalla asiakkaille suppeampaa ruokalistaa suosituimpien ruokailuaikojen ulkopuolella (aukioloaikojen ensimmäisinä ja viimeisinä tunteina).
- Henkilöstön koulutus. Esimerkiksi ruokahävikkiin ja annoskokoihin liittyvä koulutus tukee kestäviä hankintoja ja toimintatapoja.



IV LUKU - LAATU OSANA TARJOUSPYYNTÖÄ

Edellisessä luvussa kerrottiin, kuinka laatu on suhteellisen subjektiivinen arvo, joka muuttuu asiakasorganisaation ja käyttäjien mukaan. Kriteerejä tulee arvioida tapauskohtaisesti, sillä niiden suhteellinen painoarvo riippuu sopimuksen kohteesta. On olemassa useita kansallisia ja alakohtaisia aloitteita, joiden tavoitteena on yhtenäistää laatuksymysten käsittely hankintaprosesseissa tasavertaisten kilpailuedellytysten takaamiseksi. Tässä luvussa kerrotaan, missä vaiheessa valintaprosessia eri laatuksiteerit tulee ottaa huomioon. Liite 2 sisältää esimerkkejä siitä, miten laatuksiteerit voidaan soveltaa käytännössä.

IV. 1. Ennen tarjouskilpailua

Asiakasorganisaatiot voivat kerätä taustamateriaalia kilpailutuksen kohteena olevasta palvelusta esimerkiksi taustaselvitysten ja kyselyiden avulla.

IV. 1. a. Tutustuminen tiloihin

Jotta tarjoukset vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakasorganisaation tarpeita, tarjoajien on hyvä tutustua tarkemmin esimerkiksi tiloihin ja toimintaympäristöön, joissa palvelu on tarkoitus järjestää (esim. koulun keittiö).

Tutustumiskäynneillä palveluntarjoajat voivat:

- **Arvioida tarvittavat investoinnit** vaadittujen palveluiden tarjoamiseksi. Koska palveluntarjoajat työskentelevät asiakkaan tiloissa, on tärkeää, että heillä on mahdollisuus arvioida esimerkiksi tilojen kuntoa sekä mahdollisia investointitarpeita.
- **Tutustua toimintaympäristöön** tarvittavien laatuksiteerien varmistamiseksi. Tämä mahdollistaa myös innovatiivisten ratkaisujen esittämisen.
- **Arvioida tilojen edellyttämiä laatuksiteereitä** varmistaakseen, että tarjous sisältää riittävästi resursseja toiminnan ja laadun ylläpitämiseksi.

Asiakasorganisaatioiden tulee toimia tasapuolisesti ja läpinäkyvästi ja **antaa kaikille tarjouskilpailuun osallistuville olennaiset tiedot, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen** (esim. keskimääräiset käyttäjämäärät ja henkilöstöltä vaadittava ammattitaito). Tieto voi edesauttaa esimerkiksi työsuhteiden jatkumista.



RECOMMENDATION

Client organisations should organise pre-site visits and Q&A sessions to enable service providers to come up with a better tailored offer, with the right quality considerations for the user group.

IV. 1. b. Vastuunjako ja laatuksiteerien määrittely

Tehtävien ja vastuidenmäärittely

Asiakasorganisaatio vastaa usein tiloista tarjoten palveluntarjoajalle esimerkiksi kylmäsäilytystilat. Suosituksena on, että ennen lopullista tarjouspyyntöä asiakasorganisaatio määrittelee tarkasti asiakasorganisaation ja palveluntarjoajan väliset vastuut. Täten voidaan varmistaa, että tarjoukset vastaavat asiakasorganisaation odotuksia ja että tarjouksia voidaan vertailla keskenään. Ehdotus vastuunjaosta asiakasorganisaation ja palveluntarjoajan välillä löytyy liitteestä 1.



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioiden tulee järjestää tutustumiskäyntejä tiloihin sekä antaa tarjoajille mahdollisuus esittää tarkempia kysymyksiä. Näin varmistetaan, että tarjoukset vastaavat mahdollisimman hyvin ruokailijoiden tarpeita.

III luvun kriteerilista ei ole täydellinen, mutta se tarjoaa esimerkkejä ominaisuuksista, joita asiakasorganisaatio voi painottaa palveluntarjoajaa valitessaan. Esimerkki kriteerien soveltamisesta löytyy liitteestä 2. Liitteestä 3 löytyy EU:n julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön määrittelemät tekniset eritelmat.

Kuten edellä todettiin, laatuäkökohtien liittäminen tarjouskilpailuihin on vaikeaa, sillä laatu on hyvin subjektiivinen ominaisuus. Tämän vuoksi ei voida kehittää yhtä, kaikkiin tilanteisiin sovellettavaa ohjetta. Jotta laatuksiteerit vastaisivat mahdollisimman hyvin kilpailutuksen kohdetta

- Asiakasorganisaation tulee **laatia kattava lista kaikista laatuksiteereistä, joilla on merkitystä heidän käyttäjilleen**. Merkillä pantavaa on, että ateriapalveluissa palveluiden kilpailuttaja ei ole ateriapalveluiden loppukäyttäjä. Tästä syystä on tärkeää ottaa huomioon myös ruokailijoiden näkökulma jo tarjouspyyntöä laadittaessa (esim. ravitsemus- ja terveystvaatimukset, ruokailijoiden ikä sekä muut erityispiirteet).
- Tämän jälkeen asiakasorganisaation tulee **punnita kuinka tärkeitä valitut kriteerit ovat toisiinsa nähden**. Arvioimisessa tulee ottaa huomioon kaksi seikkaa:
 - **Kriteerien tärkeys käyttäjille** – mitkä kriteereistä ovat esimerkiksi pakollisia vähimmäisvaatimuksia (mm. ruokailijoiden turvallisuuden ja ravitsemustarpeiden kannalta)
 - **Kriteerien tärkeys asiakasorganisaatioille** – mitkä kriteereistä tukevat esimerkiksi asiakasorganisaation strategisia tavoitteita (mm. yritysvastuu).

On tärkeää pitää kriteerit yksinkertaisina

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

Tutustumiskäynnit antavat palveluntarjoajille mahdollisuuden nähdä mitkä laadun osa-alueet ovat asiakasorganisaatiolle ja sen käyttäjille tärkeimmät ja mihin osa-alueisiin heidän tarjouksessaan tulee keskittyä. Lisäksi on tärkeää varmistaa **avoin dialogi eri osapuolten kesken koko tarjouskilpailuprosessin ajan**, jotta kaikilla palveluntarjoajilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet ja jotta he olisivat täysin tietoisia asiakasorganisaatiolle ja käyttäjille tärkeistä asioista.

Tästä syystä on tärkeää erottaa tekniset eritelvät ja sopimusten myöntämisperusteet toisistaan. Sopimusten olisi hyvä myös edistää palveluiden innovointia.

On myös tärkeää pitää mielessä, että **kriteerien tulee olla sellaisia, että ne helpottavat tarjouksien vertailemista.**



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioiden ei tule asettaa liian tiukkoja laatuksikriteerejä. Tarjouspyynnössä voidaan arvioida esimerkiksi laadulliset perusteet erikseen ja mahdollistaa täten innovatiivisten ratkaisujen esittäminen.

Tarjouspyynnöstä tulee ilmetä, millaista ateriapalvelua tarvitaan (mm. valintamahdollisuus, ruokalistan monipuolisuus, erilaiset hintaluokat). Laatuvaatimusten ei kuitenkaan tule olla liian yksityiskohtaisia.

Tarjouspyyntöön tulee myös liittää kuvaus asiakasorganisaation seurantajärjestelmästä (tai vähintään pääpiirteet, kuten tarkastusten laatu ja tiheys).

On tärkeää, että:

- Laatuksikriteerit ovat selkeät ja yksiselitteiset, ja tarjouksien pistemäärien perusteet ilmoitetaan selkeästi.
- Kaikki vaaditut asiakirjat liitetään tarjoukseen (huom. tarjouksia ei aina esitellä suullisesti).
- Tarjouspyynnössä otetaan huomioon, että joissain tapauksissa hinta saattaa muuttua sopimuskauden aikana.

TIETOJEN KOKOAMINEN JA SIIRTO: GDPR-ASETUKSEN NOUDATTAMINEN

Tarjouspyynnössä ja sopimuksessa on otettava huomioon EU:n [yleinen tietosuojasetus \(General Data Protection Regulation\)](#) sekä muu voimassa oleva tietosuojaa koskeva kansallinen lainsäädäntö. Lisäksi on tärkeää noudattaa tietojen käsittelyä ja siirtoa koskevia sääntöjä. Kyseisenlaisia tietoja ovat esimerkiksi palveluntarjoajien työntekijöihin liittyvät tiedot (erityisesti yritysten luovutuksen yhteydessä) ja palvelun käyttäjiin liittyvät tiedot (mm. koululaisten ja potilaiden terveystiedot).

IV. 2. Tarjousten vertailu

IV. 2. a. Palveluntarjoajien vertailu ja valitseminen

Kun tarjouspyyntö on valmis ja tarjouspyyntö (hankintailmoitus) on julkaistu, asiakasorganisaation seuraavana tehtävänä on vertailla saatuja tarjouksia ja valita niistä paras tarjous hinta-laatusuhteen perusteella. Liitteestä 2 löytyy ohjeet siihen, miten tarjoukset voidaan pisteyttää ja arvioida ennalta määriteltujen kriteerien mukaan.

Tarjousten luokitteluun liittyvän ohjeistuksen lisäksi tässä luvussa kerrotaan siitä, miten vaikeammin mitattavia ominaisuuksia voidaan arvioida (esim. innovaatio tai palvelun laatu yleisellä tasolla). Hinnan ja laadun tasapainottamiseen tai eri tekijöiden arvioimiseen on olemassa monia eri vaihtoehtoja.

- Yritykset ja työmarkkinaosapuolet voivat kehittää **käytänteitä**, jotka auttavat ateriapalvelualalla toimivia palveluntarjoajia ja asiakasorganisaatioita saavuttamaan parhaan mahdollisen laadun. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kaikki sopimuksen allekirjoittajat sitoutuvat painottamaan laatua hintaa enemmän, jolloin hinnan merkitys hankintapäätöksissä vähenee. Kyseinen toimintatapa on käytössä Alankomaissa (ks. alla oleva esimerkki).
- Kansallisella tasolla voidaan ottaa käyttöön säännöt, jotka **velvoittavat asiakasorganisaatioita kiinnittämään enemmän huomiota tarjousten laatuun hinnan sijaan**. Esimerkiksi Italia on toiminut tässä suhteessa edelläkävijänä: Italian lain mukaan ateriapalvelualan sopimusten tulee pohjautua enemmän laatuun (70 %) kuin hintaan (30 %).
- **Asiakasorganisaatiot voivat liittää arviointijärjestelmään osion "bonus pisteille"**, joita voi saada sellaisista ominaisuuksista, kuten innovatiivinen toiminta, ympäristöystävälliset toimintatavat tai paikallisten tuotteiden käyttö.



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatioiden tulee pohtia ennen tarjouskilpailua, miten he aikovat mitata ja arvioida laatua. Tämä mahdollistaa tarjousten luokituksen mahdollisimman läpinäkyvästi ja puolueettomasti.

VASTUULLISET HANKINNAT ALANKOMAAT

Alankomaissa ostajat ja monilla aloilla toimivat työmarkkinaosapuolet (ml. ateriapalveluala) ovat allekirjoittaneet **säännöt, joiden tavoitteena on vastuullisen toiminnan varmistaminen tarjouskilpailuissa**. Sopimuksen tavoitteena on korostaa laadun merkitystä hankinnoissa ja edistää korkealaatuisia hankintoja.

Säännöt on kehitetty asiakasorganisaatioiden, palveluntarjoajien, ammattiliittojen sekä muiden julkisia hankintoja tekevien toimijoiden yhteistyönä. Sääntöjen tavoitteena on muuttaa alan toimintakulttuuria, lisätä luottamusta sekä edistää sitä, että jatkossa kilpailutuksissa otettaisiin huomioon myös laatu – ei vain hintaa.

Sääntöihin kuuluu keltaisten ja punaisten korttien järjestelmä. Lisäksi palkinto parhaasta käytännöstä rohkaisemaan yrityksiä tukemaan reiluja toimintatapoja ja työoloja. Myös hallitus soveltaa kyseisiä sääntöjä omissa hankinnoissaan. Vaikka säännöt eivät ole oikeudellisesti sitovia, ateriapalvelualan toimijoiden pitää allekirjoittaa säännöt, jos he haluavat liittyä työnantajajärjestöön.

Säännöt ovat kaikkien alankomaalaisten yritysten saatavilla. Vuonna 2018 yli 1300 toimijaa oli allekirjoittanut säännöt. Tämän seurauksena hintakilpailusta johtuva laadun heikkeneminen on vähentynyt huomattavasti.

Ks. lisää [tästä](#).

IV. 2. b. Poikkeuksellisen alhaisten tarjousten tunnistaminen

”Poikkeuksellisen alhainen” viittaa tarjouksiin, joiden hinta on niin alhainen, ettei palvelua voida asiantuntijoiden mukaan tuottaa tarjouksessa esitetyllä hinnalla. Poikkeuksellisen alhaisten tarjoukset lisäävät epäreilua kilpailua ateriapalveluja tarjoavien toimijoiden kesken. Lisäksi ne heikentävät työntekijöiden työoloja ja mahdollistavat sosiaalisen polkumyynnin. Näistä syistä ne tulee automaattisesti jättää valintaprosessin ulkopuolelle.

On olemassa monia menetelmiä poikkeuksellisen alhaisten tarjousten tunnistamiseksi:

- **Kustannustyyppien erittely**, joita palveluntarjoaja ei normaalisti voi välttää voi toimia hyvänä indikaattorina vähimmäishinnasta. Kaikki ennakoitavia kustannuksia huomattavasti alhaisemmat tarjoukset tulisi arvioida tarkasti, jotta voidaan varmistaa, että keskeisiä työläinsäädäntöjä kunnioitetaan täysimääräisesti.
- Poikkeuksellisen alhaisena tarjouksena voidaan pitää tarjousta, jonka **hinta on huomattavasti keskimääräistä hintaa alhaisempi**. Portugalissa tätä kutsutaan %-poikkeamaksi muiden tarjouksien keskimääräisestä hinnasta.
- Poikkeuksellisen alhaiseksi tarjoukseksi voidaan lukea myös tarjous, jonka palkkasummat ovat alan keskimääräistä palkkaa alemmat (esim. Belgia). Keskimääräistä alempi palkkataso kertoo yleensä heikoista työoloista.

IV. 2. c. Tarjouskilpailun aikataulut

On tärkeää, että asiakasorganisaatio pitäytyy tarjouspyynnössä mainitsemisensa määrärajoissa tehdessään lopullisia päätöksiä. Vaikka arviointiprosessi saattaa kestää kauan, liian pitkään jatkunut prosessi saattaa johtaa tilanteeseen, jossa tarjous ei ole enää realistinen (esim. tilanne, jossa alun perin ehdotettu palvelujen hinta ei enää vastaa yrityksen todellisia kustannuksia).

Tämän vuoksi koko tarjouskilpailuprosessi (tarjouspyynnön/hankintailmoituksen julkaisu, tarjousten vertailu ja arviointi ja lopullisen päätöksen tekeminen) kannattaa toteuttaa **ennalta määritellyssä aikataulussa**. Yleensä kaikissa tarjouskilpailuissa palveluntarjoajia pyydetään toteuttamaan kaikki toiminnot tiettyjen aikarajojen sisällä (tutustumiskäynnit, mahdollisten tarkennusten kysyminen sekä tarjouksen jättäminen), mutta asiakasorganisaatioille ei usein aseteta aikatauluja. Asiakasorganisaatioiden tulisi kuitenkin tehdä selvät aikataulut koko prosessin toteuttamiselle, sillä tarjouskilpailuun osallistuvien tahojen on hyvä tietää, koska lopullinen päätös tehdään.



SUOSITUKSIA

Asiakasorganisaatio on hyvä esittää selkeät aikataulut siitä, miten tarjouskilpailu etenee ja koska päätökset tehdään.

IV. 3. Tarjouskilpailun jälkeen

IV. 3. a. Sopimuksen seuranta ja valvonta

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen asiakasorganisaation tulee **seurata ja valvoa, että kummatkin osapuolet noudattavat sopimusta.**

Tämä on erityisen tärkeää hankinnoissa, joiden tavoitteena on korostaa laadun merkitystä hinnan sijaan. Jos tarjouskilpailun voittanut organisaatio ei noudata sopimusta, siitä kärsii käyttäjien lisäksi myös ne organisaatiot, jotka hävisivät tarjouskilpailun voittajalle epäreiluin perustein.

Sopimuksen toteutumista voidaan arvioida esimerkiksi pyytämällä palveluntarjoajaa raportoimaan palvelun toteuttamisesta asiakasorganisaatiolle säännöllisin väliajoin (esim. 6 kk välein). Lisäksi palvelun toteutumista on hyvä verrata asiakasorganisaation tarjouspyynnössä esittämiin laatuksiteereihin.

Asiakasorganisaatiot voivat myös vaatia, että palveluntarjoajaa liittämään tarjoukseen kuvauksen käyttämistään valvonta- ja arviointijärjestelmistä, joilla se varmistaa sovittu laadun taso ja välttää häiriöttömän toiminnan. Laadun varmistamiseksi on suositeltavaa sisällyttää tarjouspyyntöön esimerkiksi seuraavat kohdat:

- sisäisten ja ulkoisten tarkastuksien tiheys
- tarkastuksiin liittyvien vastuiden jakaminen (esim. johtoryhmän kesken)
- kuvaus, kuinka tarkastukset liittyvät sopimuksen kohteena olevaan palveluun
- laadunhallintajärjestelmien käyttö
- tarkastusten tiheys ja arviointimenetelmät
- laatuun liittyvien tekijöiden dokumentointitavat
- ohjeet laadunvarmistamiseksi.

Asiakasorganisaatiot antavat monesti myös palveluiden käyttäjille mahdollisuuden arvioida ateriapalveluiden laatua (esim. tyytyväisyyskyselyt). Palveluiden laadun arviointi ei kuitenkaan aina ole mielekästä (etenkään tapauksissa, joissa käyttäjät joutuvat noudattamaan tiettyä ruokavaliota terveyssyistä). Merkitä pantavaa on, että käyttäjät eivät voi vaikuttaa jo sovittu palvelun ominaisuuksiin. Näin ollen heidän mielipiteensä voidaan ottaa huomioon vain laajemmassa yhteydessä.



SUOSITUKSIA

Sopimukseen kirjataan selkeät mitattavat laatuksiteerit sekä niiden seurantamenetelmät. Lisäksi kirjataan toimintatavat, joilla laatua valvotaan säännöllisesti.

IV. 3. b. Sopimusten mukauttaminen toimintaympäristön muuttuessa

Viimeinen keskeinen toimenpide korkealaatuisen palvelun varmistamiseksi on **sopimusten säännöllinen päivittäminen olosuhteiden muuttuessa**. Kummankin osapuolen tulee sitoutua laatuun: palveluntarjoajan velvollisuus on järjestelmällisesti toimittaa sovitut palvelut parhaiden mahdollisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakasorganisaation tulee puolestaan sitoutua päivittämään sopimusta, jos toimintaympäristössä tapahtuu merkittäviä muutoksia (esim. työvoima- ja tuotekustannusten nousu).

Seuraavat kohteet voidaan ottaa huomioon vuosittaisessa sopimusten tarkastuksessa:

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



LIITE 1. PALVELUN SISÄLLÖN MÄÄRITTÄMINEN

Palvelun sisältö saattaa vaihdella huomattavasti asiakasorganisaation toiminnasta, resursseista ja toiveista riippuen. Tästä syystä suositellaan, että asiakasorganisaatio määrittelee vastuualueet tarkasti (esim. kuuluuko sopimukseen laitteiston ylläpito) ennen kuin se laatii lopulliset laatuksiteerit ja lopullisen tarjouspyynnön. Täten varmistetaan, että tarjoukset vastaavat asiakasorganisaation odotuksia ja että tarjouksia voidaan vertailla keskenään.

Seuraavaan luetteloon on koottu esimerkkejä asioista, joista joko asiakasorganisaation tai palveluntarjoajan tulee kantaa vastuu. Vastuunjako tulee selvittää tarjouspyynnössä.

Vastuunjako asiakasorganisaation ja palveluntarjoajan välillä		
Ravintolatilat	Asiakas	Palveluntarjoaja
Raskaiden kalusteiden huolto		
Sisäinen valvonta		
Päivittäinen huolto		
Turvallisuus- ja sammutusvälineet		
Keittiökaluusteet	Asiakas	Palveluntarjoaja
Tarvikkeet		
Hankinnat		
Huolto		
Korjaus		
Sisäinen valvonta		
Maksaminen	Asiakas	Palveluntarjoaja
Kalusteet (esim. palvelin ja kassakoneet)		
Ohjelmistot		
Tarvikkeet		
Laitteiston huolto		
Kevyet käyttölaitteet (esim. ruoanvalmistusvälineet)	Asiakas	Palveluntarjoaja
Tarvikkeet (perusvälineet)		
Huolto ja hankinta		
Kevyet keittiökaluusteet (esim. ruoankuljetusvaunut)	Asiakas	Palveluntarjoaja
Tarvikkeet (perusvälineet)		
Huolto ja hankinta		

Joustavat kustannukset	Asiakas	Palveluntarjoaja
Puhelinliittymät ja internetyhteydet		
Vesi		
Kaasu		
Sähkö		
Lämmitys		
Ilmastointi		
Perussiivous	Asiakas	Palveluntarjoaja
Lattiat		
Yli 2 metriä korkeat seinät, katot ja ikkunat		
Putkistot		
Savunpoistotuulettimet ja ilmanvaihtokuilut		
Liesituulettimet		
Rasvasuodattimet		
Käytetyn öljyn kierrätys		
Tuholaisten torjunta		
Opasteet		
Rasvatankin tyhjentäminen		
Jätehuolto		
Mahdolliset huonekasvit		
Päivittäinen siivous	Asiakas	Palveluntarjoaja
Pöydät ja tuolit		
Kevyet ja raskaat keittiökalusteet		
Keittiö ja varastot		
Alle 2 metriä korkeat seinät		
Lattiat ja ruokailualueet		
Erilaiset tarvikkeet	Asiakas	Palveluntarjoaja
Toimistotarvikkeet		
Kertakäyttötuotteet		
Huoltotuotteet		
Pesuaineet		
Pehmennyssuola		
Lautasliinat		
Saniteettitarvikkeet (asiakkaat ja henkilöstö)		

Lakisääteiset maksut	Asiakas	Palveluntarjoaja
Verot		
Vakuutusmaksut (ml. vastuuvakuutukset)		
Lääkärintarkastukset		
Sekalaiset kulut	Asiakas	Palveluntarjoaja
Muut vakuutukset		
Mikrobiologiset ja/tai bakteriologiset testit		
Kuljetuskulut		
Työvaatteet		
Toimiston ylläpitokulut		
Pankkikulut		
Postimaksut		
Hallinnolliset kulut (mm. tarkastusmaksut)		
Tilintarkastajien palkkiot		



LIITE 2. LAADUN ARVIOINTI - ESIMERKKEJÄ LAATUKRITEEREISTÄ

Liitteen tavoitteena on tarjota ateriapalveluja kilpailuttaville asiakasorganisaatioille esimerkkejä laatukriteereistä. Esimerkki on täysin kuvitteellinen ja sen tavoitteena on konkretisoida kriteerejä ja prosessi. Liitteessä 3 kerrotaan EU:n julkisia hankintoja koskevista säännöksistä. Näistä voi myös olla hyötyä etenkin yksityisille ostajille.

Sopimusten myöntäminen laadun perusteella

Kolme tärkeää vaihetta:

- **1. VAIHE** – Varmistaa, että laatu asetetaan tärkeysjärjestyksessä hinnan edelle.
- **2. VAIHE** – Määritellä eri laatukriteerien tärkeys ja painoarvo sekä suhteellinen merkitys. Pakolliset laatukriteerit tulee merkitä tarjoukseen selkeästi. Niiden noudattamatta jättäminen johtaa automaattisesti tarjouksen hylkäämiseen.
- **3. VAIHE** – Eri kriteerien pisteyttäminen.

Alta löydät lisätietoja ja esimerkkejä näistä kolmesta vaiheesta.

1. Vaihe - Laadun ja hinnan vertailu

Alla olevaa kaavaa voidaan käyttää tarjouksen kokonaispistemäärän arvioimiseksi. Kaava auttaa valitsemaan hinta-laatusuhteeseen nähden parhaimman tarjouksen.

Tarjouksen pistemäärä = laadun pistemäärä + hinnan pistemäärä

Asiakasorganisaatiot itse päättävät, kuinka tärkeinä he pitävät laadun ja hinnan pisteytystä toisiinsa verrattuna. Mitä korkeampi pisteytys, sitä enemmän laatua arvostetaan.

Parhaan mahdollisen laadun saavuttamiseksi suositellaan, että asiakasorganisaatio antaa laadun pisteytykselle mahdollisimman paljon painoarvoa.

2. Vaihe - Laatuksiteerien määrittely

Tämä vaihe antaa ateriapalveluja hankkiville asiakasorganisaatioille mahdollisuuden määrittellä juuri heille tärkeimmät laatuksiteerit palvelun eri osa-alueille.

Osa-alue	Tärkeys
Henkilöstö	<p>Korkea pistemäärä merkitsee, että palveluntarjoaja on vahvasti sitoutunut henkilöstöön esimerkiksi tarjoamalla henkilöstölle asianmukaista ja säännöllistä koulutusta sekä hyvät työolot (esim. palkkaan, sosiaaliturvaan, terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat).</p> <p>Yritysten luovutusta koskeva direktiivi turvaa nykyisen henkilöstön työpaikat ottaen samalla asianmukaisesti huomioon palveluntarjoajan tarvitseman joustavuuden sen varmistamiseksi, että henkilöstö vastaa sopimuksen tarpeita (uusien työntekijöiden palkkaaminen tai nykyisten kouluttaminen).</p> <p>Tässä kohtaa voidaan painottaa esimerkiksi koulutuksen järjestämistä erityisaloille, kuten ravitsemusasiantuntijoiden järjestäminen kouluihin tai elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvä koulutus sairaaloissa työskentelevälle henkilöstölle. Tarjouspyynnössä voidaan pyytää myös koulutussuunnitelma sopimuskauden ajaksi.</p>
Sopimushallinta	<p>Esimerkiksi yrityksen johdon osaaminen (operatiivinen johtaminen) ja tukipalvelut.</p> <p>Strategioiden ja mittareiden lisäksi yrityksiä voidaan pyytää kuvaamaan esimerkiksi henkilöstön ja johdon yhteistyötapoja (esim. EWC, European Works Council).</p>
Palvelun sisältö (esim. ateriasuunnitelmat)	<p>Asiakasorganisaatiot, jotka pitävät ravitsemuksellisia tekijöitä tärkeimpinä, voivat painottaa tätä osa-aluetta. Kriteerit voivat liittyä esimerkiksi ateriasuunnitelmiin, erityisruokavalioihin, raaka-aineiden ja elintarvikkeiden laatuun ja monipuolisuuteen, ravitsemuksellisiin arvoihin sekä valinnanmahdollisuuksiin (kun se on aiheellista).</p>
Yritys	<p>Ateriapalveluyrityksen yleinen toiminta, kuten eettisyys, sääntelyn noudattaminen sekä toimintatavat (strategiat).</p>

Laadunvalvonta ja laatuksiteerit	<p>Esimerkiksi menetelmät, jotka pohjautuvat vaarojen ja elintarviketurvallisuuden hallintaan (esim. HACCP) sekä kansainvälisiin laatuksiteerijärjestelmiin (mm. ISO 9001:2000, ISO 22000).</p> <p>Tiedot yrityksen mittaamista ympäristövaikutuksista, kuten</p> <ul style="list-style-type: none">• veden, energian ja materiaalien kulutus ja resurssitehokkuus• elinkaarikustannukset• ympäristöystävälliset tuotantotavat ja menetelmät• tuotanto ja jätehuolto• ekologisten materiaalien käyttö.
----------------------------------	--

Kun laatuksiteerit on määritelty, ne laitetaan tärkeysjärjestykseen ja jokaiselle laatuksiteerille määritellään kokonaispisteet.

Esimerkiksi jos laadulle annetaan 60 pistettä ja hinnalle 40 pistettä (vaihe 1), jaetaan laadun 60 pistettä eri laatuksiteerien kesken. Tarjouspyynnössä voidaan esimerkiksi kohdistaa 17 pistettä henkilöstölle, 5 pistettä sopimuksen hallinnoinnille, 20 pistettä sopimukseen liittyville toimenpiteille, 10 pistettä palvelun sisällölle ja 8 pistettä ateriapalveluja tarjoavalle yritykselle. Pisteiden tulisi kuvata niitä tekijöitä, joiden laatua palvelujen tuottamisen kannalta tärkeää.

Eri osa-alueiden pisteet voidaan jakaa tarvittaessa pienempiin luokkiin. Yritys voi esimerkiksi kohdistaa edellä mainitut 5 pistettä seuraavasti:

- sopimuksesta vastaavan tiimin pätevyys (3 pistettä)
- sopimuksesta vastaavan tiimin kokemus (2 pistettä).

Sama toimenpide voidaan tehdä muille osa-alueille.

Ennen kilpailutusta tarjouspyynnön tulee sisältää laatuksiteerit ja niiden suhteellinen tärkeys.

Ennen lopullisen sopimusosumppanin valintaa on julkisten hankintojen kohdalla tärkeää pohtia seuraavia kysymyksiä:

- Onko mukana yrityksiä, joiden voidaan katsoa olevan kykenemättömiä hoitamaan kyseessä olevat tehtävät? Osoituksena yllä mainitusta voidaan pitää esimerkiksi verojen tai sosiaaliturvan maksamisen laiminlyöntiä, rikosrekisteriä tai muita rikkeitä. EU:n sisällä viranomaisten on velvollisuus hylätä jotkut tarjoukset pois automaattisesti (ks. liite 3). Yksityisten yritysten tulisi myös sulkea pois tarjoajat, jotka eivät noudata alan pakollisia vähimmäisvaatimuksia, kuten työvoimaa koskevia säännöksiä tai voimassa olevia toimialakohtaisia sopimuksia (ks. alla oleva taulukko).
- Onko mukana yrityksiä, jotka eivät täytä esimerkiksi ammattitaitoon tai koulutukseen liittyviä kriteerejä? Jos on, niin tällaiset tarjoukset on hylättävä.

Kun asiakasorganisaatio on tarkistanut, että kaikki kilpailutukseen osallistuvat yritykset täyttävät niille asetetut vaatimukset, se voi valita parhaimman tarjouksen.

3. Vaihe – Tarjousten arviointi ja pisteyttäminen

Kun tarjoukset on jätetty, asiakasorganisaatio arvioi ne. Tarjouksia, jotka eivät täytä vaadittuja kriteerejä ei oteta mukaan arviointiprosessiin (mm. julkisissa hankinnoissa EU-direktiivissä esitetyt pakolliset poissulkemisperusteet). Jäljelle jäävien tarjousten arviointi pohjautuu tarjouspyynnössä laadulle ja hinnalle esitetyille pistemäärille.

3.1. Hinnan arviointi

Palveluntarjoaja, joka tarjoaa halvimman hinnan, saa täyden hinnalle kohdennetun pistemäärän. Kaikki korkeamman hinnan omaavat tarjoukset arvioidaan alhaisimman hinnan omaavaan tarjoukseen nähden. Hintapisteet vähennetään suhteessa prosenttimäärään, joka erottaa kyseisen tarjouksen alhaisimmasta tarjoajasta. Alla olevassa esimerkissä hinnan kokonaispistemääräksi on asetettu 40, joka tarkoittaa että 10 % hinnankorotus johtaa 10 % pistevähennykseen 40 pisteen kokonaismäärästä.

Yritys	Hinta	Pisteet
A	100.000 Euroa	40
B	110.000 Euroa	36
C	120.000 Euroa	32

3.2. Laadun arviointi

Asiakasorganisaatio arvioi laadun eri osa-alueita sen perusteella, miten ne on kuvattu tarjouspyynnössä (ks. vaihe 2). Tässä vaiheessa on erittäin tärkeää arvioida puolueettomasti, mitkä tarjoukset täyttävät kyseiset vaatimukset. Tasapuolisuuden ja puolueettomuuden varmistamiseksi voidaan käyttää esimerkiksi seuraavia arviointikriteerejä:

- ei olennainen
- vaatimustenvastainen
- oletetusti vaatimustenmukainen
- vastaa vaatimuksia
- vastaa erinomaisesti vaatimuksia.

Seuraavasta taulukosta löydät määritelmät eri pisteytyskriteereille. "Ei olennainen" -merkintää käytetään pisteytystaulukossa kuvailemaan kriteerejä, joita ei pidetä olennaisina sopimukselle. Ymmärrettävästi yrityksen, jonka pisteytys on "erinomainen" johonkin laatuperusteeseen nähden, tulisi saada suurempi osuus pistemäärästä kuin jonkun toisen yrityksen, jonka tulos on "oletetusti vaatimustenmukainen". Näin ollen eri kriteereille annetuille pisteille kohdennetaan tietty painoarvo.

Painoarvo

Kriteeri	Painoarvo
Ei olennainen	0%
Vaativustenvastainen	0%
Oletetusti vaatimustenmukainen	50%
Vastaa vaatimuksia	80%
Vastaa erinomaisesti vaatimuksia	100%

Näin ollen tarjoaja, jolla on eniten "erinomainen" -pisteityksiä keskeisten kriteerien kohdalla (kriteerien, joille asiakas on osoittanut korkeimmat pistemäärät) saa korkeimman laatuksiteeripisteityksen. Laatuksiteerien arvioinnin tulokset yhdistetään hinnan arviointiin liittyviin pisteisiin "parhaan laadun" omaavan tarjoajan valitsemiseksi.

3. 3. Arviointiperusteiden määrittäminen

Ei olennainen	Annetut tiedot eivät ole olennaisia tai ne eivät liity arviotavaan kohteeseen/osa-alueeseen.
Vaativustenvastainen	Toimitetut tiedot eivät vastaa asiakkaan vaatimuksia, tiedot ovat puutteellisia tai ne puuttuvat kokonaan.
Oletetusti vaatimustenmukainen	Toteutumisen todisteeksi ei ole erityistä näyttöä, mutta se voidaan päätellä annetuista tiedoista.
Vaativustenumukainen	Tiedot vastaavat tarjouspyynnössä ilmoitettuja vaatimuksia ja asiakkaan odotuksia.
Erimomainen	Kun tarjous vastaa vaatimuksia ja odotuksia, sekä viittaa todistetusti harvinaiseen korkealaatuiseen palveluun.

3. 4. Esimerkki pisteytyksestä

Tarjouspyynnössä tulee kuvata selkeästi, miten ja millä perustein pisteytys tapahtuu eli mitkä ominaisuudet ovat tarpeelliset 50 %, 80 % tai 100 % pistemäärän saamiseksi.

Edellä esitetystä esimerkistä asiakasorganisaatio päätti myöntää 100 pistettä seuraavan erittelyn mukaisesti:

Hinta	40 pistettä
Laatu	60 pistettä
Jakautuminen laatuksiteereittäin:	
1. Henkilöstö	16
2. Sopimuksen hallinnointi	7
3. Sopimukseen liittyvät toimenpiteet	13
4. Palvelun sisältö	11
5. Ateriapalveluyritys	13

Henkilöstö

Pakolliset kriteerit (noudattamatta jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen)

	Vaatumustenmukainen	Vaatumustenvastainen
1.1 Työolot		
Työolot, jotka noudattavat toimialakohtaisia työehtosopimuksia sekä kansallista lainsäädäntöä (esim. työlainsäädäntö)		
Yksiselitteinen ja läpinäkyvä palkkarakenne		
Työntekijöiden edustus		
Asiakaspalautekanavat		
Vastuuvakuutukset		
Terveysten ja turvallisuuden liittyvät toimintatavat		

	Käytettävissä olevat pisteet	Ei olennainen	Vaativustenvastainen 0 %	Oletetusti vaatimustenmukainen 50 %	Vaativustennemukainen 80 %	Erinomainen 100 %	Pisteiden painotus
1.2 Taidot ja valmiudet							
Rekrytointi	3			✓			1,5
Peruskoulutus	3					✓	3
Lisäkoulutus	1					✓	1
Eriyiskoulutus	1			✓			0,5
Täydennyskoulutus	0	✓					0
Koulutushenkilöstön sitoutuneisuus	3					✓	3
Koulutussuunnitelma	3					✓	3
Muut tarvittavat taidot/tiedot	0	✓					0
1.3 Kokemus							
Näyttö riittävästä kokemuksesta	2					✓	2
Yhteistyö muiden organisaatioiden/viranomaisten kanssa	0	✓					0
KOKONAISMÄÄRÄ	16						14

Sopimuksen hallinnointi							
	Käytettävissä olevat pisteet	Ei olennainen	Vaativuustentvastainen 0 %	Oletetusti vaatimustenmukainen 50 %	Vaativuustentmukainen 80 %	Erinomainen 100 %	Pisteiden painotus
2.1 Johtaminen							
Luotettavat taloustiedot	0	✓					0
Operatiivinen johtaminen	3				✓		2,4
Johdon kokemus	4				✓		3.2
Yritysvastuu	0	✓					0
2.2 Tukipalvelut							
Tukipalvelut	0	✓					0
KOKONAISMÄÄRÄ	7						5.6

Sopimukseen liittyvät toimenpiteet							
	Käytettävissä olevat pisteet	Ei olennainen	Vaativuustentvastainen 0 %	Oletetusti vaatimustenmukainen 50 %	Vaativuustentmukainen 80 %	Erinomainen 100 %	Pisteiden painotus
3.1 Operatiivinen johtaminen							
Pätevyys	5					✓	5
Sopimuksen tiedot	2					✓	2
Vastuuketju	1			✓			0,5
3.2 Toimintasuunnitelma							
Toimintasuunnitelman laatu	0	✓					0
Tiimin rakenne	0	✓					0
Suorituskyvyn seuranta	3			✓			1,5
Raportointikäytännöt	0	✓					0

3.3 Laadunvalvonta

Sisäisen tai kolmannen osapuolen vastuulla oleva valvonta (menetelmät ja säännöllisyys)	1				✓		0,8
Objektiivinen laadunvalvonta	1				✓		0,8
KOKONAISMÄÄRÄ	13						10,6

Palvelun sisältö

Pakolliset kriteerit (noudattamatta jättäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen)

	Vaatumustenmukainen	Vaatumustenvastainen
Kansallisiin ravitsemussuosituksiin liittyvän lainsäädännön noudattaminen (jos edellytetään)		

	Käytettävissä olevat pisteet	Ei olennainen	Vaatumustenvastainen 0 %	Oletetusti vaatimustenmukainen 50 %	Vaatumustenmukainen 80 %	Erinomainen 100 %	Pisteiden painotus
--	------------------------------	---------------	-----------------------------	--	-----------------------------	----------------------	--------------------

4.1 Tuotteiden käyttö

Raaka-aineiden ja elintarvikkeiden monipuolisuus	3					✓	3
Ateriavaihtoehdot	0	✓					0
Tuotteiden eettisyys	0	✓					0
Ravitsemusasiantuntijoiden käyttö	4					✓	4
Vastuujärjestelmät	1				✓		0,8
Elintarvikkeita käsittelevän henkilöstön koulutus	1			✓			0,5

4.2 Tekniset tekijät							
Valmius elintarvikkeiden vastaanottamiseen (erityiskoulutus)	0	✓					0
Valvonta ja sen tuki, poikkeamien raportointi	2					✓	2
KOKONAISMÄÄRÄ	11						10,3

Ateriapalveluyritys							
	Käytettävissä olevat pisteet	Ei olennainen	Vaativuustentvastainen 0 %	Oletetusti vaatimustenmukainen 50 %	Vaativuustentmukainen 80 %	Erinomainen 100 %	Pisteiden painotus
5.1 Kokemus							
Tarjottu palveluvalikoima	0	✓					0
Toiminta markkinoilla	0	✓					0
Aiempi yhteistyö viranomaisten kanssa	3					✓	3
Työsuojeluun liittyvät tekijät	2				✓		1,6
Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen	0	✓					0
Terveysteen ja turvallisuuteen liittyvien riskien arviointi	0	✓					0
Aiempi kokemus kyseisen käyttäjäryhmän kanssa työskentelystä	2					✓	2
5.2 Yrityksen yhteiskuntavastuu ja toimintatavat							
Sosiaalinen vastuu	4			✓			2
Yritysvastuuseen liittyvät ohjelmat	0	✓					0
Liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma	1		✓				0
Sisäinen vaatimustenmukaisuus/laadun takaava ohjelma	1			✓			0,5
KOKONAISMÄÄRÄ	13						9,1

3. 5. Esimerkki lopullisista pisteistä

Yllä esitetyn esimerkin perusteella asiakasorganisaatio saa yleiskuvan tarjouksista. Pisteytykset helpottavat sekä tarjousten vertailua että lopullisen hankintapäätöksen tekemistä. Kyseisessä esimerkissä tarjoajan suoritus sijoittuu laatukriteereihin nähden seuraavasti:

Laatukriteerit	Käytettävissä olevat pisteet	Myönnettyt pisteet
Henkilöstö	16	14
Sopimuksen hallinnointi	7	5,6
Sopimukseen liittyvät toimenpiteet	13	10,6
Palvelun sisältö	11	10,3
Ateriapalveluyritys	13	9,1
Kokonaispistemäärä	60	49,6



LIITE 3. OIKEUDELLISET SÄÄNNÖKSET

Tässä liitteessä tarjotaan yksityiskohtaista tietoa EU:n hankintoja koskevasta lainsäädännöstä ja kerrotaan pakollisista poissulku- valinta-, ja myöntämisperusteista sellaisina, kuin se on määritelty EU:n julkisia hankintoja koskevassa direktiivissä. Vaikka kyseiset kriteerit eivät ole välttämättä pakollisia, rohkaisemme kaikkia osapuolia ottamaan ne huomioon tarjouskilpailumenettelyissä.

1. EU:n lainsäädäntö

1.1. EU:n julkisia hankintoja koskeva direktiivi

Euroopan Unioni on kehittänyt laajan lainsäädäntökehyksen kattamaan julkiset hankinnat. Tärkein oikeudellinen väline on EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON julkisia hankintoja koskeva DIREKTIIVI⁶.

Julkisia hankintoja koskeva direktiivi asettaa **säännöt julkisille tarjouskilpailuille Euroopan Unionissa**. Säännöt koskevat menettelytapoja, poissulkemista, valinta- ja sopimuksen myöntämisperusteita, joita julkisten ostajien ("hankintaviranomaiset") tulee seurata. EU:n oikeuskehys ei kuitenkaan kata tarjouskilpailuja yksityisille ostajille; kyseiset ostajat voivat vapaasti valita kriteerit, jotka ovat heidän mielestään riittävät sopimuksen tavoitteisiin nähden. Työmarkkinaosapuolet kuitenkin rohkaisevat myös yksityisiä ostajia seuraamaan EU:n lainsäädäntöä ja pitämään sen mielessä heidän tarjouskilpailuprosesseissaan.

Yleisenä periaatteena voidaan pitää sitä, että EU:n säännöt pakottavat 18.2 artiklassa tarjoajia, esimerkiksi yrityksiä tai organisaatioita, noudattamaan sovellettavia pakotteita liittyen ympäristönormeihin, sosiaaliin normeihin sekä työnormeihin sellaisina kuin ne on määritelty EU-lainsäädännössä, kansallisessa lainsäädännössä sekä alakohtaisissa työehtosopimuksissa tai tietyissä kansainvälisissä ympäristö-, sosiaali- ja työlänsäädännössä⁷. Tämä on pakollinen vaatimus myös alihankinnoissa, jolloin palvelut alihankintana teettävän tarjoajan tulee varmistaa, että alihankkija noudattaa yllä mainittuja lainsäädäntöjä ja alakohtaisia työehtosopimuksia.

Ruokapalvelusopimukset, joiden ennakoitu arvo ennen arvolisäveroa (ALV) on vähintään 750 000 €

Ruokapalveluihin, jotka on listattu XIV liitteessä, joiden arvo ennen arvolisäveroa (ALV) on vähintään 750 000 €, sovelletaan vain 76 artiklassa mainittuja Euroopan Unionin asettamia myöntämisperusteita⁸. Kyseinen kynnys käsittää kaikki osat, jos sopimukset jaetaan osiin ja

⁶ 26.2.2014 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston julkisia hankintoja koskeva direktiivi 2014/24/EU mitätöi 28.3.2014 annetun direktiivin 2004/18/EC, OJEU L 94, s. 65.

⁷ Lueteltu tyhjentyvästi direktiivin 2014/24/EU X liitteessä.

⁸ Myöntämisperusteet pohjautuvat siihen, miten hyvin yksittäiset tarjoukset täyttävät tarjouseritelmän vaatimukset.

arvioidaan koko sopimuksen keston ajalle, joka on määrätty tarjouseritelmässä⁹.

Seuraavat hotellit ja ravintolapalvelut on listattu XIV liitteessä:

- 55100000-1 - 55410000-7; 55521000-8 - 55521200-0 [55521000-8 ateriapalvelut yksityistalouksiin
- 55521100-9 Aterioiden kotiinkuljetuspalvelut
- 55521200-0 Ateriakuljetuspalvelu
- 55520000-1 Ateriapalvelut
- 55522000-5 Ateriapalvelut kuljetuspalveluille
- 55523000-2 Ateriapalvelut muille yrityksille tai instituutioille
- 55524000-9 Kouluruokailupalvelut
- 55510000-8 Ruokalapalvelut
- 55511000-5 Ruokalapalvelut ja kahviopalvelut muille rajoitetuille asiakasryhmille
- 55512000-2 Ruokalanhoitopalvelut, 55523100-3 Kouluruokailupalvelut.

Muihin ruokapalveluihin, joita ei ole listattu XIV liitteessä, sovelletaan EU:n lainsäädännön yleissäännöstä, toisin sanoen ei 76 artiklassa määriteltyjä myöntämiskriteerejä vaan poissulkemisperusteita (57 artikla), valintaperusteita (58 artikla) ja sopimuksen myöntämisperusteita (67 artikla) (ks. lisätiedot alla).

Kuten aikaisemmin mainittiin, ateriapalveluihin, jotka on listattu XIV liitteessä, joiden arvo ennen arvoisäveroa (ALV) on vähintään 750 000 €, sovelletaan vain 76 artiklassa mainittuja Euroopan Unionin asettamia myöntämisperusteita.

76 artiklan mukaan EU:n jäsenvaltioiden tulee asettaa kansalliset säännöt liittyen sopimusten myöntämiseen varmistaakseen, että ostajat noudattavat tarjoajien läpinäkyvyyden ja tasavertaisuuden periaatetta. Jäsenvaltiot voivat määrittää joustavasti kansallisessa lainsäädännössä sovellettavat menettelysäännöt, kunhan kyseiset säännöt antavat ostajille mahdollisuuden huomioida hankittavien palveluiden erityispiirteet.

EU:n lain 76 artiklassa ilmaistaan myös, että jäsenvaltioiden tulee varmistaa, että ostajilla on mahdollisuus määritellä palveluiden laatukriteerit, jatkuvuus, saatavuus, edullisuus ja kattavuus sekä innovaatio kansallisessa laissa. Jäsenvaltiot voivat myös mahdollistaa sen, että tarjoaja valitaan parhaan hinta-laatusuhteen perusteella, ottaen huomioon ruokapalveluiden laatu- ja kestävyyskriteerit. Kaikki yllä mainitut tarjouksien laadun määrittävät ominaisuudet sekä parhaan hinta-laatusuhteen valitseminen ovat EU:n lainsäädännössä valinnaisia.

Lisäksi 76 artiklan mukaan EU:n jäsenvaltiot voivat joustavasti määritellä menetelmäsäännöt, joita sovelletaan kansallisessa ruokapalveluita koskevissa laeissa vähintään 750 000 € arvoisten palveluiden kohdalla, kunhan kyseiset säännöt antavat ostajille mahdollisuuden huomioida hankittavien palveluiden erityispiirteet ja läpinäkyvyyden ja yhdenvertaisen kohtelun periaatteet.

⁹ Jollei sopimus määritä kokonaishintaa, jolloin hinta-arvio perustuu kaikkien kuukausien yhteishintaan, jos sopimuksen kesto on alle 4 vuotta, tai vaihtoehtoisesti kuukausimäärään kerrottuna 48 (Art. 5.14).

Lisäksi, kuten Perustekappaleessa 114 mainitaan, että EU:n jäsenvaltioiden tulee myös pyrkiä yksinkertaisuuteen ja vähentämään ostajien ja tarjoajien hallinnollisia rasitteita. Tätä tehdessään he voivat soveltaa yleisiä palvelusopimuksiin liittyviä sääntöjä, joihin ei sovelleta 74-77 artikloissa mainittua erityisjärjestelmää.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että EU:n jäsenvaltiot voivat päättää liittää kansalliseen ruokapalveluja koskevaan lainsäädäntöön EU:n julkisiin hankintoihin liittyvissä säännöissä mainitut poissulkuun ja valintaprosessiin liittyvät perusteet.

Poissulkemisperusteet määrittävät millaiset yritykset tulee automaattisesti sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle. EU:n julkisia hankintoja koskevien sääntöjen artiklassa 57 on täydellinen lista poissulkemisperusteista, joka on jaettu pakollisiin ja valinnaisiin kriteereihin.

- **Pakolliset poissulkemisperusteet:** laittomaan organisaatioon osallistuminen; korruptio, petos, terrorismirikokset tai terroritoimintaan liittyvät rikokset, rahanpesu tai terrorismin rahoittaminen, lapsityövoiman käyttö tai muut ihmiskaupan muodot, verojen tai sosiaaliturvamaksujen maksamatta jättäminen¹⁰.
- **Valinnaiset poissulkemisperusteet:** Kun EU:n kansainvälisiä tai kansallisia ympäristö-, sosiaali- ja työlainsäädäntöön liittyviä lakeja sekä alakohtaisia työehtosopimuksia ei noudateta; konkurssi tai maksukyvyttömyys, tai likvidaatiomenettelyt; vakava ammatillinen virhe, joka asettaa tarjoajan luotettavuuden kyseenalaiseksi; sopimusten solmiminen muiden talouden toimijoiden kanssa, joilla pyritään vääristämään kilpailua; eturistiriita; tiedossa on merkittäviä tai toistuvia puutteita aiemmin solmitun julkisen sopimuksen keskeisen vaatimuksen toteuttamisessa; pyrkiminen vaikuttamaan epäasianmukaisesti ostajan päätöksentekomenettelyyn.

Valintaperusteet määrittävät tarjouskilpailuun kutsuttavien tarjoajien vähimmäiskapasiteetit ("tyyppi"). EU:n julkisia hankintoja koskeva 58 artikla kuvailee päävalintaperusteet tarjouksille, jotka on jaettu kolmeen pääalueeseen:

- 1. Pätevyys harjoittaa ammattitoimintaa:** Tähän saattaa kuulua vaatimus, että tarjoaja on rekisteröity johonkin ammatti- tai kaupparekisteriin sijoittautumisjäsenvaltiossaan. Kyseinen vaatimus saattaa olla pakollinen palveluiden hankintaprosesseissa.
- 2. Taloudellinen tilanne:** Ostajat saattavat vaatia, että tarjoajilla on tietty vuotuinen vähimmäisliikevaihto (ml. tietty vähimmäisliikevaihto sopimuksen kattavalla alueella). Lisäksi tarjoajat saattavat joutua antamaan tilinpäätöstietoja (esim. varojen ja velkojen välinen suhde). Heiltä saatetaan myös vaatia asianmukainen vastuuvakuutus.
- 3. Tekniset ja ammatilliset kyvyt:** Ostajat voivat asettaa vaatimuksia, joiden kautta varmistetaan, että tarjoajilla on tarvittavat henkilöresurssit ja tarvittava ammattitaito palvelujen tarjoamiseksi. Vaatimukseen saattaa kuulua:
 - Riittävä kokemus, joka tulee todistaa esimerkiksi aiemmilla toimeksiannoilla tai esittämällä tiedot henkilöstön koulutuksesta ja ammatillisesta osaamisesta.

¹⁰ Tapauksissa, joissa päätös yllä mainittujen rikkeiden olemassaolosta on lainvoimainen ja sitova. Verojen tai sosiaaliturvamaksujen maksamatta jättämistä, jota ei (vielä) ole todistettu, voidaan käyttää valinnaisena poissulkemisperusteena.

Hallinnollisten rasitteiden poistamiseksi EU:n jäsenvaltiot voivat soveltaa 67 artiklassa listattuja yleisiä myöntämisperiaatteita. 67 artiklassa todetaan, että viranomaisten tulee myöntää sopimukset edullisimmille tarjoajille. Edullisin tarjoaja nimetään seuraavien ominaisuuksien perusteella: a) hinta tai b) kustannukset perustuen elinkaarikustannusmalliin, joka on kuvailtu 68 artiklassa, johon saattaa kuulua c) paras hinta-laatusuhde, joka arvioidaan laadullisiin, ympäristö-, ja/tai sosiaalisiin ominaisuuksiin pohjautuvien kriteerien perusteella. Kyseiset perusteet voivat ottaa huomioon esimerkiksi laadun (ml. sopimuksen toteuttamiseen palkatun henkilöstön tekniset ansiot), pätevyyden ja kokemuksen tilanteissa, joissa henkilöstön laadulla voi olla huomattava vaikutus sopimuksen toteuttamiseen. Jäsenvaltiot voivat säätää, että ostajat eivät voi käyttämään pelkkää hintaa sopimuksen myöntämisperusteena.

EU:n julkisia hankintoja koskevissa säännöissä (69 artikla) säädetään myös menettelytavoista poikkeuksellisen alhaisten tarjousten kohdalla. Poikkeuksellisen alhaisten tarjoajien kohdalla ostajien tulee vaatia tarjoajia selvittämään tarjouksessa ilmaistun alhaisen hinnan tai kustannusten syyt. Vaaditut selvitykset saattavat liittyä 18.2 artiklassa ilmaistujen vaatimusten noudattamatta jättämiseen (esim. työläinsäädännön ja/tai sosiaalisten sopimusten tai alakohtaisten työehtosopimusten noudattamatta jättämiseen).

Ruokapalvelusopimukset, joiden arvo ennen arvolisäveroa (ALV) on alle 750 000 €

Jäsenvaltiot voivat vapaasti soveltaa ruokapalveluille sopiviksi katsomiaan menetelmäsääntöjä sopimusten kohdalla, joiden arvo ennen arvolisäveroa (ALV) on alle 750 000 €. Tästä syystä EU:n jäsenvaltiot voivat soveltaa poissulkemis- (57 artikla), valinta- (58 artikla), sekä yleisiä sopimuksen myöntämisperusteita (67 artikla) kaikissa ruokapalvelusopimuksissa, huolimatta siitä, onko ne listattu XIV liitteessä vai ei, kunhan niiden arvo ennen arvolisäveroa (ALV) on alle 750 000 €.

Lisätietoja menettelysäännöistä, mukaan lukien poissulkemis- (57 artikla), valinta- (58 artikla), sekä yleisistä sopimuksen myöntämisperusteista (67 artikla), löydät alla olevasta osiosta.

2. Poissulkemis-, valinta - ja yleiset sopimuksen myöntämisperusteet

Tästä osiosta löydät tietoa poissulkemis-, valinta- ja yleisistä sopimuksen myöntämisperusteista, jotka sisältyvät EU:n julkisia hankintoja koskevaan lainsäädäntöön. Kyseisiä perusteita sovelletaan ainoastaan ruokapalveluja hankkiviin viranomaisiin. Yksityisiä yrityksiä kannustetaan ottamaan huomioon EU:n julkisten hankintojen direktiivissä määritellyt poissulkemis-, valinta ja myöntämisperusteet, vaikka direktiivi ei koske kuin viranomaisia. Jos yritys käyttää kyseisiä perusteita, sen tulee listata tarjouspyyntöön kaikki tarvittavat asiakirjat, joiden toimittamista se edellyttää tarjouskilpailuun osallistuvilta toimijoilta.

2. 1. Poissulkemisperusteet

PAKOLLISET Julkisten ostajien tulee sulkea tarjoajat pois tarjouskilpailusta, jos he ovat saaneet lopullisen tuomion yhdestä seuraavista syistä¹¹:	Ei	Kyllä	Huomautuksia
Osallistuminen järjestäytyneen rikollisryhmän toimintaan			
Korruptio			
Petos			
Terroriteot tai terroritoimintaan liittyvät rikokset			
Rahanpesu tai terrorismin rahoittaminen			
Lapsityövoima ja muut ihmiskaupan muodot			
Verojen tai sosiaaliturvamaksujen laiminlyönti			

¹¹ Huom. Asiakasorganisaatioiden tulee kääntyä kansallisten lakien puoleen, joiden kautta sovelletaan EU:n julkisia hankintoja koskevaa direktiiviä koskien poissulkemis-, valinta- ja yleisiä sopimuksen myöntämisperusteita.

VALINNAISET - Jos sallittua kansallisessa lainsäädännössä Hankintaviranomaiset voivat sulkea pois tai jäsenvaltiot saattavat vaatia heitä sulkemaan tarjoajat pois tarjouskilpailusta seuraavissa tilanteissa:	Ei	Kyllä	Huomautuksia
EU:n lainsäädäntöä, kansainvälisiä tai kansallisia työlainsäädäntöön tai ympäristölainsäädäntöön liittyviä lakeja tai alakohtaisia työehtosopimuksia ei noudateta			
Tarjoaja on konkurssi- tai maksukyvyttömyysmenettelyn kohteena			
Vakava ammatillinen virhe, joka asettaa tarjoajan luotettavuuden kyseenalaiseksi			
Tarjoaja on solminut muiden toimijoiden kanssa sopimuksen, joilla pyritään vääristämään kilpailua			
Eturistiriita			
Tiedossa on merkittäviä tai toistuvia puutteita aiemmin solmitun julkisen sopimuksen keskeisten vaatimusten toteuttamisessa			
Tarjoaja on pyrkinyt vaikuttamaan epäasianmukaisesti hankintaviranomaisen päätöksentekoon			
Mahdolliset rikokset verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisessa			

Jos vastaus mihinkään näistä pakollisista kategorioista on "kyllä", tarjoaja on välittömästi suljettava pois prosessista. Tarjoaja voidaan sulkea pois prosessista, jos vastaus mihinkään valinnaisista kategorioista on "kyllä".

Asiakasorganisaatio voi pyytää yrityksiä lukemaan yhteisen eurooppalaisen hankinta-asiakirjan (European Single Procurement Document, ESPD) menettelyn yksinkertaistamiseksi. ESPD on yritysten taloudelliseen tilanteeseen, kykyihin ja julkisiin hankintamenettelyihin soveltuvuuteen viittaava lausunto. Kyseinen asiakirja on saatavilla kaikilla EU:n kielillä ja sitä käytetään alustavana näyttönä EU:n sisäisten julkisiin hankintamenettelyihin osallistumiseen tarvittavista edellytyksistä. Lokakuusta 2018 lähtien ESPD on saatavilla vain sähköisessä muodossa¹².

2.2. Valintaperusteet (vaaditut kriteerit)

2.1. Soveltuvuus ammattitoiminnan harjoittamiseen

Tarjoajat saattavat joutua noudattamaan seuraavia vaatimuksia:	Vaatimustenvastainen	Vaatimustenmukainen	Huomautuksia
Kirjautuneena johonkin sijoittautumisjäsenvaltion ylläpitämistä ammatti- tai kaupparekistereistä			
Palveluiden hankintamenettelyt, sikäli kun tarjoajilla tulee olla erityinen valtuutus tai heidän tulee olla tietyn järjestön jäsen voidakseen toimittaa kyseessä olevan palvelun			
Hyvät käytänteet liittyen rakenteeseen ja yrityksen ja ammattiliittojen välisiin työmarkkinasuhteisiin			
Velvollisuus noudattaa voimassa olevia työ- ja turvallisuussäännöksiä sekä säännöksiä liittyen vammaisten sosiaaliseen integraatioon ja työpaikan riskien hallintaan sekä sovellettavissa alakohtaisissa työehtosopimuksissa mainittujen työolojen kunnioittaminen.			

¹² Katso Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja Euroopan komission verkkosivuilta

2.2. Taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne

Tarjoajat saattavat joutua noudattamaan seuraavia vaatimuksia:	Vaativustenvastainen	Vaativustenmukainen	Huomautuksia
Tietty vuotuinen vähimmäisliikevaihto, mukaan lukien tietty vähimmäisliikevaihto sopimuksen kattavalla alueella			
Tarjoajat saattavat joutua antamaan tietoja tilinpäätöksistään, joista näkyy (esim. varojen ja velkojen välinen suhde)			
Asianmukainen ammattivastuuvakuutus			

2.3. Tekninen ja ammatillinen pätevyys

Tarjoajat saattavat joutua noudattamaan seuraavia vaatimuksia:	Vaativustenvastainen	Vaativustenmukainen	Huomautuksia
Riittävä kokemus, joka tulee todistaa viittaamalla aiemmin toteutettuihin asianmukaisiin sopimuksiin (esim. lista viimeisen korkeintaan 5 vuoden aikana toteutetuista toimeksiantoista, johon tulee liittää mukaan todistukset tärkeimpien toimeksiantojen asianmukaisesta toteuttamisesta ja lopputuloksesta)			
Asiakirjatodisteet tarjoajan tai toimeksiantajan tai yrityksen johtohenkilöiden koulutuksesta ja ammatillisesta pätevydestä, edellyttäen, että niitä ei arvioida sopimuksen myöntämiskriteerien yhteydessä			
Hankintamenettelyissä tarvikkeille, jotka vaativat kokoamis- tai asennustyötä, palveluita tai koneistoa, tarjoajien ammattitaitoa ja kykyä toimittaa palvelu tai toteuttaa asennustoimet tai työ; voidaan arvioida punnitsemalla heidän taitojaan, suorituskykyään, kokemuksiin tai toimintavarmuuttaan			

Vaativustenvastaisuus missä tahansa osiossa saattaa johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

2. 3. Myöntämisperusteet

Sopimus myönnetään organisaatiolle, joka edustaa seuraavien kriteerien perusteella taloudellisesti edullisinta tarjoajaa (kuvailtu tarkemmin liitteessä 1):

- a)** hinta tai kustannukset perustuen elinkaarikustannusmalliin
- b)** paras hinta-laatusuhde, joka arvioidaan laadullisiin, ympäristö-, ja/tai sosiaalisiin ominaisuuksiin pohjautuvien kriteerien perusteella
- c)** laatu, mukaan lukien tekniset asiat
- d)** sopimuksen toteuttamiseen palkatun henkilöstön pätevyys ja kokemus tilanteissa, joissa henkilöstön laadulla voi olla huomattava vaikutus sopimuksen toteuttamisen tasoon.
- e)** kustannustekijä voi myös esiintyä vakituisen hinnan muodossa, jonka perusteella tarjoajat kilpailevat pelkästään laatuperusteilla
- f)** Jäsenvaltiot voivat säätää, että ostajat eivät voi käyttämään pelkkää hintaa sopimuksen myöntämisperusteena.

3. Sopimusta koskevat huomautukset

Sopimusta koskeva ilmoitus on tärkeä asiakirja, joka tulee kattaa kaikki yksittäisiin tarjoajiin liittyvät tärkeät tiedot. Ostajien tulee myös ottaa huomioon alla oleva esimerkki, joka on säädetty EU:n julkisia hankintoja koskevassa direktiivissä 2014/24/EU, liite V, Osa C, huolimatta siitä, ettei se ole pakollinen asiakasorganisaatioille, jotka eivät kuulu asiaankuuluvan lainsäädännön sovelluspiiriin.

SOPIMUSTA KOSKEVIIN ILMOITUKSIIN LIITETTÄVÄT TIED

- Nimi, tunnistenumero (jos tästä säädetään kansallisessa lainsäädännössä), osoite, mukaan lukien NUTS-koodi, puhelin, mahdollinen faksinumero, toimeksiantajan sähköpostiosoite ja, jos se ei ole sama, sähköpostiosoite, jonka kautta voidaan saada lisätietoja palvelusta.
- Sähköposti- tai internetosoite, josta kaikki tarvittavat hankinta-asiakirjat ovat kaikkien saatavilla ilmaiseksi ja rajoituksetta.
- Jos hankinta-asiakirjoja ei ole kaikkien saatavilla ilmaiseksi, rajoituksetta, suoraan ja kokonaan 53 artiklan 1 kohdan mukaan, tieto siitä, miten ne voi saada.
- Hankintaviranomaisen tyyppi ja pääasiallinen toimiala.
- Tarvittaessa maininta siitä, että hankintaviranomainen on yhteishankintayksikkö tai siitä, että menettelyyn liittyy jonkin muun muotoista yhteishankintaa.
- CPV-koodit, jos hankintasopimus on jaettu osiin. Tiedot on esitettävä kustakin osasta/nimikkeestä.
- Tarvittaessa NUTS-koodi, jolla ilmaistaan pääasiallinen toimitus- tai suorituspaiikka. Jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta/nimikkeestä.
- Hankinnan kuvaus: toimeksiannon luonne ja laajuus, tuotteiden ja palveluiden luonne, määrä ja arvo. Jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta. Tarvittaessa on liitettävä mukaan mahdollisten vaihtoehtojen kuvaus.
- Hankintasopimuksen tai -sopimusten arvioitu suuruusluokka. Jos hankintasopimus on jaettu osiin, nämä tiedot on esitettävä kustakin osasta.
- Mahdollisuus tai kieltä esittää vaihtoehtoja.
- Tavaroiden toimituksen, rakennusurakoiden toteutuksen tai palvelujen tarjoamisen aikataulu ja mahdollisuuksien mukaan hankintasopimuksen kesto
 - Jos kyseessä on puitejärjestely, maininta sen suunnitellusta kestosta ja tarvittaessa perustelut yli nelivuotiselle järjestelylle. Mahdollisuuksien mukaan maininta tehtävien hankintasopimusten arvosta tai suuruusluokasta ja siitä, kuinka usein hankintasopimuksia tehdään, sekä osallistuvien talouden toimijoiden määrästä ja mahdollisesta ehdotetusta enimmäismäärästä.
 - Jos kyseessä on dynaaminen hankintajärjestelmä, maininta sen suunnitellusta kestosta. Mahdollisuuksien mukaan maininta tehtävien

hankintasopimusten arvosta tai suuruusluokasta ja kuinka usein hankintasopimuksia tehdään.

- Osallistumisedellytykset, mukaan lukien seuraavat tiedot:
 - Mainittava tarvittaessa, että kyseessä on julkinen hankintasopimus, joka on varattu suojatyökeskuksille tai jonka toteuttaminen on varattu suojatyöohjelmien yhteyteen.
 - Tapauksen mukaan maininta siitä, onko palvelun suorittaminen lakien, asetusten tai hallinnollisten määräysten nojalla varattu tietylle ammattikunnalle; viittaus kyseiseen lakiin, asetukseen tai hallinnolliseen määräykseen.
 - Luettelo ja lyhyt kuvaus talouden niistä toimijan asemaa koskevista perusteista, joiden pohjalta tämä voitaisiin sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle, ja valintaperusteista; mahdollisesti vaadittava(t) suorituskyvyn vähimmäistaso(t); maininta vaadituista tiedoista (omat lausunnot, asiakirjat).
- Hankintasopimuksen tekomenettelyn laji; tapauksen mukaan perustelut nopeutetun menettelyn käytölle (avoimissa ja rajoitetuissa menettelyissä sekä tarjousperusteisissa neuvottelumenettelyissä).
- Mainittava tarvittaessa,
 - onko kyseessä puitejärjestely,
 - onko kyseessä dynaaminen hankintajärjestelmä,
 - liittyykö menettelyyn sähköinen huutokauppa (jos kyseessä on avoin tai rajoitettu menettely tai tarjousperusteinen neuvottelumenettely).
- Jos hankintasopimus on jaettu osiin, maininta siitä, voiko tarjouksen tehdä yhdestä, useammasta vai kaikista osista. Maininta siitä, onko osien, jotka voidaan myöntää yhdelle tarjoajalle, määrää mahdollisesti rajoitettu. Jos hankintasopimusta ei ole jaettu osiin, perustelut tälle, jollei näitä tietoja ole annettu erillisessä selvityksessä.
- Jos rajoitetussa menettelyssä, tarjousperusteisessa neuvottelumenettelyssä, kilpailullisessa neuvottelumenettelyssä tai innovaatiokumppanuudessa käytetään mahdollisuutta rajoittaa niiden ehdokkaiden määrää, joita pyydetään jättämään tarjous tai jotka pyydetään neuvotteluun tai vuoropuheluun: ehdokkaiden vähimmäismäärä ja tarvittaessa ehdotettu enimmäismäärä sekä ehdokkaiden valinnassa sovellettavat puolueettomat perusteet.
- Tarjousperusteisessa neuvottelumenettelyssä, kilpailullisessa neuvottelumenettelyssä ja innovaatiokumppanuudessa tarvittaessa maininta

vaiheittaisesta menettelystä, jolla neuvoteltavien tarjousten tai käsiteltävien ratkaisujen määrää rajoitetaan asteittain.

- Tarvittaessa hankinnan toteutukselle asetetut erityiset edellytykset.
- Hankintasopimuksen tai -sopimusten tekoperusteet. Lukuun ottamatta tapauksia, joissa kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous määritetään yksinomaan hinnan perusteella, on mainittava perusteet, joilla valitaan kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous, ja niiden painotus, jos niitä ei ole ilmoitettu eritelmässä tai, jos on kyse kilpailullisesta neuvottelumenettelystä, hankekuvauksessa.
- Määräaika tarjousten vastaanottamiselle (avoimet menettelyt) tai osallistumishakemusten vastaanottamiselle (rajoitetut menettelyt, tarjousperusteiset neuvottelumenettelyt, dynaamiset hankintajärjestelmät, kilpailulliset neuvottelumenettelyt, innovaatiokumppanuudet).
- Osoite, johon tarjoukset tai osallistumishakemukset on toimitettava.
- Avoimissa menettelyissä:
 - aika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa
 - tarjousten avaustilaisuuden päivä, kellonaika ja osoite
 - henkilöt, jotka saavat olla läsnä tarjousten avaustilaisuudessa.
- Kieli tai kielet, jolla tai joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset on laadittava.
- Mainittava tarvittaessa,
 - voiko tarjoukset tai hakemukset lähettää sähköisesti,
 - tehdäänkö tilaukset sähköisesti,
 - hyväksytäänkö sähköinen laskutus,
 - käytetäänkö sähköisiä maksuja.
- Tieto siitä, liittyykö hankintasopimus Euroopan unionin rahastoista rahoitettuun hankkeeseen ja/tai ohjelmaan.
- Muutoksenhakuelimen nimi ja osoite sekä mahdolliset välitysmenettelyt. Muutoksenhakumenettelyjen määräaikoja koskevat tarkat tiedot tai tarvittaessa sen yksikön nimi, osoite, puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, josta nämä tiedot voi saada.
- Jos kyseessä on toistuva hankinta, tulevien ilmoitusten arvioitu julkaisuajankohta.
- Ilmoituksen lähettämispäivä.
- Tieto siitä, sovelletaanko hankintasopimukseen GPA-sopimusta.
- Muut merkitykselliset tiedot.



**European Federation of Food,
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 218 77 30
E: effat@effat.org

www.effat.org



FoodServiceEurope

Rue du Collège 27,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 808 0644
E: info@foodserviceeurope.org

www.foodserviceeurope.org

www.contract-catering-guide.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH
THE FINANCIAL SUPPORT OF THE EUROPEAN COMMISSION