



# ATT VÄLJA BÄSTA VÄRDE

EN HANDBOK FÖR OFFENTLIG  
UPPHANDLING AV STÄDTJÄNSTER





# ATT VÄLJA BÄSTA VÄRDE

EN HANDBOK FÖR OFFENTLIG  
UPPHANDLING AV STÄDTJÄNSTER

FRAMTAGANDET AV DENNA  
HANDBOK HAR MÖJLIGGJORTS  
GENOM EKONOMISKT STÖD FRÅN  
EUROPEISKA KOMMISSIONEN



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>6</b>
<b>STÄDSEKTORNS BIDRAG TILL DEN EUROPEISKA EKONOMIN</b>	<b>7</b>
<b>INLEDNING</b>	<b>8</b>
<b>VARFÖR HAR DENNA HANDBOK UPPDATERATS?</b>	<b>9</b>
<b>DEL 1: VARFÖR ÄR DET VIKTIGT ATT VÄLJA BÄSTA VÄRDE?</b>	<b>11</b>
<b>DEL 2: ATT FÖRSTÅ EUROPEISKA UNIONENS LAGSTIFTNING OM OFFENTLIG UPPHANDLING SAMT REKOMMENDATIONER FRÅN ARBETSMARKNADENS PARTER</b>	<b>12</b>
Allmänna bestämmelser	13
Uteslutningskriterier	14
Urvalskriterier	15
Kriterier för tilldelning av kontrakt	16
<b>DEL 3: ATT UPPHANDLA STÄDTJÄNSTER TILL BÄSTA VÄRDE</b>	<b>17</b>
Inledning	17
Hur du organiserar ett sunt anbudsförfarande	18
Frågeformulär som hjälper upphandlare att precisera sina behov av städtjänster	19
Pris- och kostnadsberäkningar	20
Städpersonal	21
Ledning och verksamhetsplanering inom ramen för kontraktet	23
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	26
<b>DEL 4: RIKTLINJER FÖR BEDÖMNING OCH INTERAKTIVT VERKTYG</b>	<b>27</b>
STEG 1 – Betydelsen av att välja företag som kan tillhandahålla tjänster av hög kvalitet	28
STEG 2 – Prisets relativa betydelse	30
STEG 3 – Hur viktiga är olika kategorier av kriterier för tekniska meriter i förhållande till de uppgifter som ska utföras?	30
STEG 4 – Prioritering av kriterier för tekniska meriter	32
STEG 5 – Tillkännagivande av urvals- och tilldelningskriterier i anbudsfrågan	33
STEG 6 - Graderingsram för att avgöra vilken leverantör som erbjuder bästa värde	35
<b>ARBETSBOK – BEDÖMNINGSTABELLER</b>	<b>40</b>
Uteslutningsfasen – utvärderingsblad	40
Urvalsfasen – utvärderingsblad	41
Tilldelningsfasen – utvärderingsblad	43
<b>TERMINOLOGI OCH DEFINITIONER</b>	<b>46</b>

## SAMMANFATTNING

Handboken har utarbetats av Europeiska federationen för städbranschen (EFCE) och Uni-Europa, med ekonomiskt stöd från Europeiska kommissionen, och syftar till att hjälpa upphandlare vid anbudsförhandlingen genom att **belysa fördelarna med att välja tjänster av hög kvalitet**.

Eftersom handboken har utvecklats i samarbete med **arbetsmarknadens parter inom städbranschen i EU** beskrivs här en **unik metod för att välja bästa värde** som baseras på erfarenhet inom städsektorn. Av den anledningen föreslås att städbranschen ska betraktas som en partner i anbudsförhandlingen.

Med denna handbok vill arbetsmarknadens parter hjälpa läsarna att ta hänsyn till kvalitet och sociala aspekter vid anbudsförhandlingen. Kvaliteten på städtjänsterna bestäms av tekniska meriter och yrkesfärdigheter, medan de sociala aspekterna bland annat omfattar respekt för kollektivavtal och bra anställningsvillkor. Kvalitet och sociala aspekter representerar två sidor av samma mynt. Om ingen hänsyn tas till dessa ökar risken för illojal konkurrens mellan företag och social dumpning av arbetstagare betydligt. Städning är en mycket arbetsintensiv tjänst, där arbetskostnader utgör omkring 85 procent av de totala kostnaderna. Därför understryker arbetsmarknadens parter att ett beslut att tilldela kontrakt enbart utifrån pris eller kostnader automatiskt leder till kvalitetsbrister och otillåtna förfaranden.

Handboken är lätt att använda. De olika delarna är oberoende av varandra och inleds med en sammanfattning som ger en översikt över den aktuella delen. Eftersom den ska användas som ett verktyg för att välja bästa värde ingår följande delar:

**Del 1:** Fungerar som en introduktion av det bästa värdet och av betydelsen av detta för upphandlaren. Syftet med konceptet "bästa värde" är att skapa ett system för hur olika faktorer med anknytning till tjänstekvalitet kan mätas och viktas mot priset. Utifrån detta kan upphandlaren sedan bedöma vilket alternativ som bäst passar dennes specifika behov och preferenser, och som därmed utgör det ekonomiskt sett mest fördelaktiga anbudet.

I denna del beskrivs också vilka risker upphandlare utsätts för om de väljer en leverantör som tillhandahåller en städtjänst av lägre kvalitet, vilket oftast är liktydigt med att välja lägsta pris.

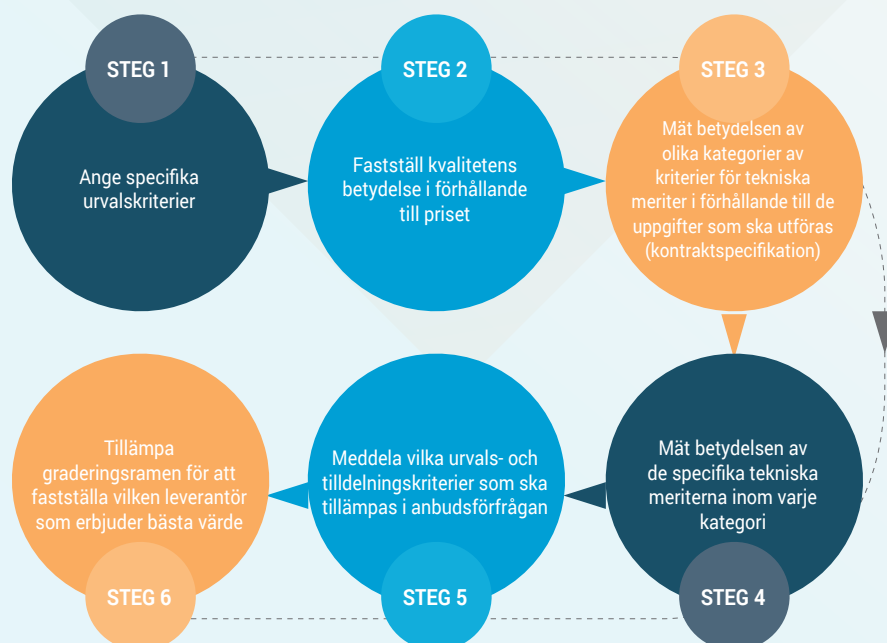
**Del 2:** Europeiska unionen har utvecklat en omfattande rättslig ram för offentlig upphandling. Det främsta rättsliga verktyget är EU direktivet om offentlig upphandling (2014/24/EU). I denna del beskrivs EU:s senaste regler och förfaranden för offentlig upphandling som är relevanta för städsektorn. Den innehåller information om kriterierna för uteslutning, urval och tilldelning.

I denna del ger vi även egna rekommendationer, till exempel att använda kriterierna för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet, efterleva kollektivavtal, avvisa onormalt låga priser och undvika elektroniska alternativ. För att göra den här delen mer lättläst gör vi en tydlig åtskillnad mellan våra egna rekommendationer och rättsligt bindande faktorer.

**Del 3:** Städtjänstens kvalitet är huvudsakligen beroende av tre faktorer: personalen, ledningen och utrustningen. Syftet med denna del är att hjälpa upphandlare att identifiera vilka kvalitetskriterier för städtjänster som är lämpliga att använda när man ska välja ett städföretag och tilldela kontrakt.

Därför inleds denna del med råd för ett sunt anbudsförhandlingen och för att beräkna den faktiska kostnaden för tjänsten. Därefter beskrivs kriterierna för att bedöma städpersonalens kvalifikationer och de arbetsförhållanden som företaget erbjuder de anställda. Detta följs av en översikt över kriterier för att välja ett företag som kan leda städtjänsten på ett sunt sätt och som använder infrastruktur, till exempel utrustning och rengöringsmaterial, som passar upphandlaren lokaler och förväntningar.

**Del 4:** Den här delen innehåller ett användarvänligt verktyg som ska hjälpa upphandlaren med att definiera sina behov när det gäller städtjänster. Verktyget består av en ram som är lätt att använda för att tilldela värden/poäng till olika kriterier som är viktiga för upphandlaren. Det syftar till att ge upphandlaren en så stor självständighet i beslutsfattandet som möjligt när det gäller att definiera de kvalitetskriterier som har särskilt stor betydelse för dem och för de privata städtjänster som ska levereras. Det består av ett förfarande i sex steg:



# CONTRIBUTO DEL SETTORE DELLE IMPRESE DI PULIZIA ALL'ECONOMIA EUROPEA (2014)

## OMSÄTTNING 1999–2014

Enligt EFCD-undersökningen från 2016 (uppgifter 2014) uppnådde entreprenörer inom städbranschen en total omsättning på 73 925 miljarder euro i de 20 europeiska länder som ingick i undersökningen. Detta innebär en ökning med 14,5 procent på två år (2012–2014). Den årliga omsättningstillväxten i branschen har under de senaste 24 åren legat på i genomsnitt 9,35 procent.

## OMSÄTTNING PER LAND

Tyskland, Frankrike, Storbritannien, Italien och Spanien är de fem största nationella marknaderna. De står tillsammans för cirka 72 procent av den totala omsättningen i Europa. Den relativa betydelsen av marknaderna i Nederländerna, Sverige och Danmark bekräftar en strukturell tillväxt under de senaste åren, vilket huvudsakligen beror på outsourcing.

## MARKNADSUTBREDNING

Marknadsutbredningen definieras som andelen globala städtjänster som läggs ut på specialiserade städföretag, där differensen utförs av den egna organisationen i egen regi. Marknadsutbredningen av entreprenörer inom städbranschen har ökat successivt under de senaste åren, till omkring 65 procent. Dessutom visar siffrorna att cirka 35 procent av arbetet på städmarknaden fortfarande utförs av den egna organisationen i egen regi.

## ANTAL FÖRETAG

År 2014 översteg det totala antalet entreprenörer inom städbranschen 171 560. Detta innebär en liten ökning jämfört med 2012 och bekräftar att en större koncentration av företag hade registrerats under tidigare perioder.

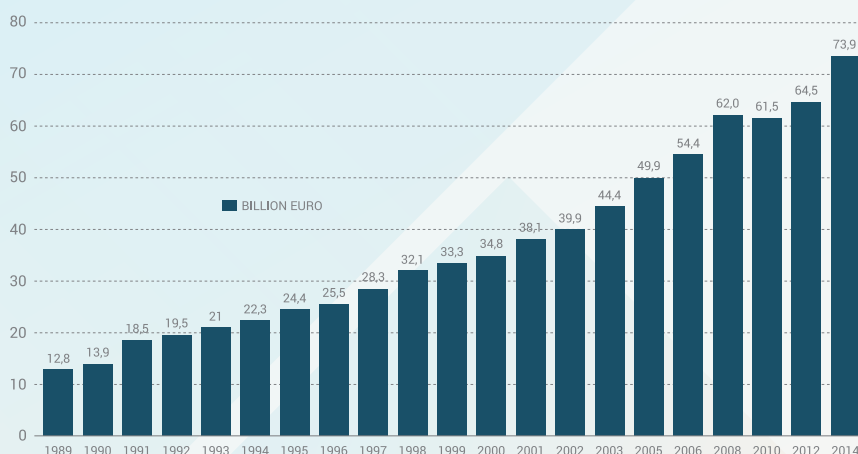
## ANTAL ANSTÄLLDA

År 2014 var över 3,39 miljoner personer<sup>1</sup> anställda inom städbranschen, vilket utgjorde en ökning med 2 procent jämfört med 2012. Eftersom städning är en arbetsintensiv tjänst visar den ökade omsättningen inom sektorn tydligt på en sysselsättningsökning i hela Europa. Sysselsättningen i branschen har i själva verket ökat med i genomsnitt 4,13 procent årligen under de senaste 24 åren.

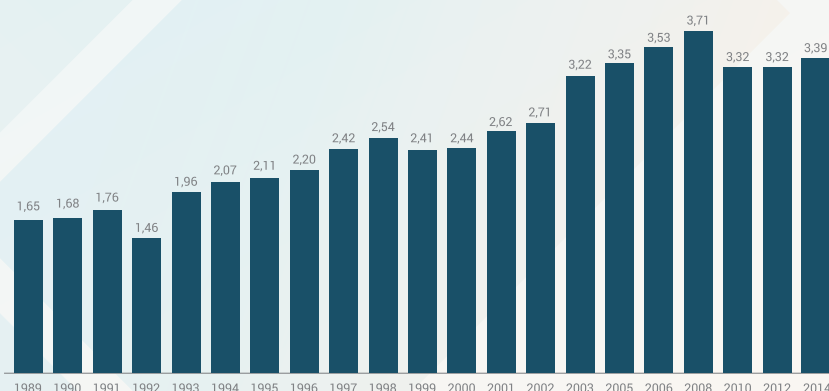
## ARBETSORGANISATION

Deltidsarbete<sup>2</sup> är fortfarande den vanligaste formen av anställning i branschen, och omfattar 66 procent av arbetskraften. Denna siffra har dock minskat långsamt sedan 2001, och fler möjligheter till heltidsjobb har uppstått. Det genomsnittliga antalet arbetstimmar per vecka i städbranschen har långsamt stigit till 23, från 19 timmar 2001. Slutligen utgör kvinnor 73 procent av det totala antalet anställda i städbranschen.

Omsättning 1989–2014



Sysselsättningsökning (i miljoner)



<sup>1</sup> Sysselsättningsciffror anges per capita och inte som heltidsekvivalent.

<sup>2</sup> Antal arbetstimmar som inte uppgår till heltidsarbete enligt lag eller kollektivavtal.

## INLEDNING

Den här handboken riktar sig till både offentliga och privata upphandlare av städtjänster i eller utanför EU. Den syftar till att hjälpa dem att välja en städtjänst av hög kvalitet. I inledningen tas de centrala målen med handboken upp, en förklaring ges av varför handboken har uppdaterats och vi förklarar varför det är viktigt att välja bästa värde i städsektorn.



Terminologi och definitioner återfinns i slutet av dokumentet.

### VILKA ÄR ARBETSMARKNADSPARTERNA BAKOM DENNA HANDBOK?

EFCI<sup>3</sup> (Europeiska federationen för städbranschen) upprättades 1988 som en samverkansorganisation för de representativa nationella yrkesorganisationerna i städbranschen. EFCI är privilegierad samtalspartner till EU:s institutioner när det gäller alla frågor som rör denna bransch. EFCI erkänns av Europeiska kommissionen som arbetsmarknadspart och representerar de anställdas intressen i kommittén för sociala frågor gentemot dess fackföreningspartner, Uni-Europa.

Som europeiskt fackförbund som företräder sju miljoner arbetstagare i tjänstesektorn för **Uni-Europa**<sup>4</sup> talan för de sektorer som utgör det ekonomiska och sociala livets ryggrad i Europa. Uni-Europa har sitt huvudkontor i centrala Bryssel och företräder 272 nationella fackförbund i 50 länder i branschen för kvalificerat yrkesarbete och tjänster, vilket omfattar rättigheterna för arbetstagare i den europeiska städsektorn.

### MÅLEN MED DENNA HANDBOK

Med denna handbok vill EFCI och Uni-Europa hjälpa upphandlare av städtjänster att tydligt definiera sina behov utifrån lokaler och städuppgifter.

Den täcker alla aspekter inom anbudsgivning för städtjänster.

- Att fastställa behoven hos upphandlarna och deras lokaler och vad som skulle definiera en tjänst av hög kvalitet för dem.
- Att utarbeta ett anbuds förfarande där dessa kvalitetsfaktorer ingår.
- Att jämföra anbud med hjälp av ett praktiskt verktyg som har utvecklats som en del av denna handbok, där olika anbud kan bedömas efter de kvalitetskriterier som har fastställts.
- Att bedöma anbud med hjälp av de utvalda kvalitetskriterierna, välja det anbud som erbjuder högst kvalitet och till sist tilldela kontrakt.

Längst bak i denna handbok finns en arbetsbok med ett användarvänligt verktyg som ska hjälpa upphandlarna att ange sina behov när det gäller städtjänster.

Verktyget innehåller enkla ramar för att gradera olika kriterier som är viktiga för upphandlaren.

Syftet med dessa ramar är att ge upphandlarna största möjliga självständighet när de ska precisera de kvalitetskriterier som har särskilt stor betydelse för dem och för de privata städtjänster som ska tillhandahållas. Efter att de olika kriterierna har graderats kan upphandlaren tillämpa viktning enligt egen uppskattning. På så sätt kan upphandlaren hitta önskad balans mellan kvalitets- och prisfaktorer.

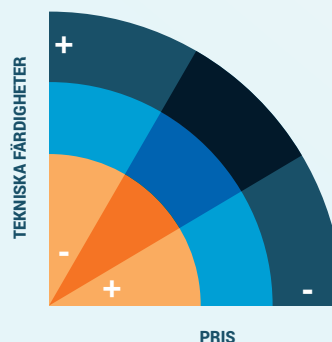
Genom att använda detta verktyg bör upphandlaren sammanfattningsvis kunna definiera, söka, identifiera och välja ut de städföretag som ger bästa värde, och tilldela ett kontrakt som omfattar de kvalitetskriterier som anbudsinfordran ursprungligen innehöll.

Därför kan den här handboken användas som ett första informations- och utbildningsverktyg för upphandlingsansvariga och hjälpa dem att utarbeta kriterier för tekniska meriter och kvalitet som bidrar till att hitta leverantörer som erbjuder tjänster av hög standard.

Dessutom kan handboken vara användbar som referensverktyg för upphandlare som tillämpar andra riktlinjer för anbudsgivning. På så sätt kan de utvärdera sina bedömningskriterier efter metoder som föreslås i denna handbok.



Denna handbok kan även användas som ett verktyg för att kontrollera om leverantörerna uppfyller sina skyldigheter under hela kontraktperioden. Upphandlaren skulle till exempel kunna kontrollera om leverantörerna uppfyller sina åtaganden när det gäller rekryteringsförfaranden, kvalitetssäkring och utbildning.



<sup>3</sup> EFCI - [www.efci.eu](http://www.efci.eu)

<sup>4</sup> UNI Europa - [www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

## SÅ HÄR ANVÄNDER DU HANDBOKEN

Handboken ska användas som en à la carte-menü. Intresserade upphandlare behöver inte läsa hela dokumentet för att hitta de punkter som är mest relevanta för dem. Alla delar är oberoende av varandra och kan läsas separat, beroende på intresse. Med hjälp av innehållsförteckningen hittar du genast tillbaka till de delar som är mest relevanta för dig. Dessutom inleds varje del med en kort sammanfattning som ger upphandlarna ett hum om innehållet, så att de snabbt kan bestämma om delen är relevant för dem eller inte. Slutligen används hyperlänkar i hela dokumentet för dem som läser den elektroniska versionen, för att underlätta hänvisningar till olika koncept och delar i handboken.

## VARFÖR HAR DENNA HANDBOK UPPDATERATS?

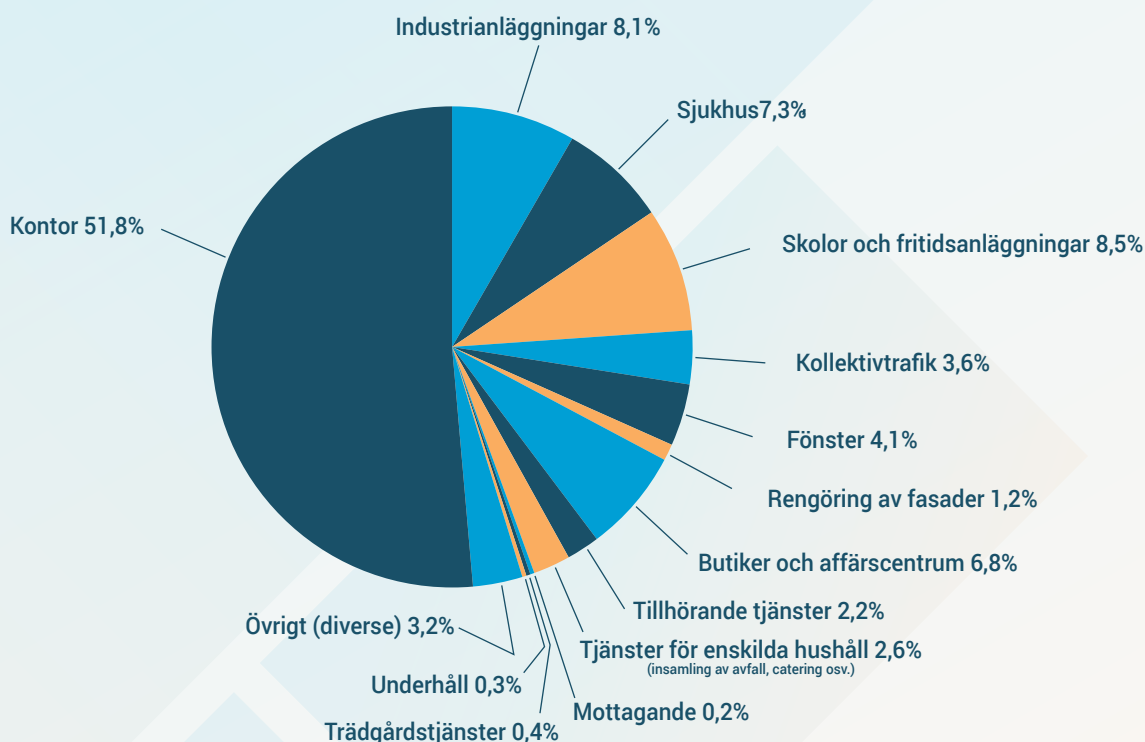
Första versionen av denna handbok publicerades 2005, och handboken uppdaterades 2016 för att spegla den utveckling som skett inom städbranschen och i fråga om upphandlarnas förväntningar samt förändringar i den europeiska lagstiftningen om offentlig upphandling. Den nya versionen syftar också till att bygga vidare på det senaste årtiondets erfarenhet av att använda handboken. Till de centrala ändringarna i handboken hör:

### ATT LÄGGA UT STÄDTJÄNSTER PÅ ENTREPRENAD BLEV NORMEN

Under det senaste årtiondet har det blivit norm att lägga ut städtjänster på entreprenad. Ändå ligger ansvaret för att lokalerna är rena och hygieniska fortfarande på upphandlarna – både de offentliga och de privata. Därför bör upphandlarna kunna hitta externa entreprenörer som tillhandahåller en tjänst som uppfyller förväntningarna hos dem som använder och besöker lokalerna.

### DIVERSIFIERING AV VERKSAMHETER

Tidigare tillhandahölls städtjänster huvudsakligen för kontorslokaler. Även om kontorsstädning fortfarande stod för hälften av sektorns omsättning 2014 minskar dess betydelse sakta men säkert. Till och med städning av lokaler för mycket specialiserade verksamheter, som sjukhus samt livsmedelsindustrin och högteknologisk industri, utförs av städföretag. Trots att kontorsstädning fortfarande utgör den största delen har den minskat fortlöpande under de senaste 20 åren (från 67,6 procent 1995 till 51,8 procent 2014). Parallellt med detta har specialiserade tjänster fortlöpande ökat under de senaste 20 åren (från 32,4 procent till 48,2 procent).





## UTVECKLINGEN INOM STÄDSEKTORN

I faktiska siffror domineras städbranschen fortfarande till stor del av mycket små företag – omkring 77 procent av dem har färre än tio anställda. Å andra sidan genererar företagen med färre än 500 anställda, som endast utgör 1,39 procent av städföretagen, nästan hälften av omsättningen inom sektorn.

Städföretagen omvandlas i allt högre grad till företag med ansvar för facility management services. Därför kan en upphandlare överväga att välja ett företag som erbjuder "samservice" av olika typer av tjänster.

I samma anda väljer multinationella företag att ha en enda samtalspartner för hela EU. Det kan endera vara ett enda städföretag eller ett nätverk av städföretag. Detta är lämpligt för upphandlare som är ute efter en jämn kvalitetsnivå och efter att förhandla fram en enda uppsättning villkor över hela EU.

## OLIKA TYPER AV STÄDKONTRAKT

Tidigare var de flesta kontrakten "verksamhetsbaserade", men nu ökar tendensen att använda flexibla "resultatbaserade" och "blandade" kontrakt. Som en följd av detta måste inköparna utforma sitt anbuds förfarande på ett sätt som skiljer sig väsentligt från tidigare, genom att låta städföretagen vara så delaktiga som möjligt.

## TEKNISK UTVECKLING OCH PRODUKTIVITET

Allteftersom ny utrustning har tillkommit för rengöring och samordning av tjänster och företagen har investerat mer i utbildningar har produktiviteten inom sektorn ökat. Numera kan upphandlare välja företag som använder effektiv utrustning. I vissa länder utrustas personalen till exempel med ansluten utrustning, som direkt informerar samordningsgruppen om vid vilken tidpunkt städningen av en viss del av lokalen skedde.

## LAGÄNDRINGAR

Sedan april 2016 måste EU-medlemsstaterna följa bestämmelser om offentlig upphandling som antogs på EU-nivå 2014. Det är viktigt att notera att Europeiska kommissionen också håller på att utveckla övergripande riktlinjer för tillämpning av upphandlingslagstiftningen. Det finns till exempel en specifik handledning för offentliga myndigheter, med titeln Socialt ansvarsfull upphandling: En handledning till sociala hänsyn i offentlig upphandling<sup>5</sup>, som är särskilt relevant för städbranschen.

## DAGSTÄDNING

Under de senaste tio åren har det blivit allt vanligare att städning sker under "kontorstid". I deras gemensamma förklaring om dagstädning<sup>6</sup> betonar EFCI och Uni-Europa de fördelar som dagstädning innebär för kunder, företag och anställda, och uttrycker stöd för alla initiativ som syftar till att öka förekomsten av dagstädning. Dagstädning ger i själva verket betydligt fler möjligheter till heltidsarbete och ökar följaktligen yrkeskunskapen (genom till exempel bättre tillgång till fortbildning), de anställdas motivation och erkännande (städningen är inte längre ett anonymt arbete) samt leder till en bättre balans mellan privatliv och arbetsliv.

<sup>5</sup> Socialt ansvarsfull upphandling: En handledning till sociala hänsyn i offentlig upphandling, i 2010 års utgåva, finns här  
<sup>6</sup> Antogs av European Sectoral Social Dialogue Committee on Industrial Cleaning

## DEL 1: VARFÖR ÄR DET VIKTIGT ATT VÄLJA BÄSTA VÄRDE?

Denna del fungerar som en introduktion till vad som ger bästa värde och varför detta är viktigt för upphandlaren. Syftet med konceptet "bästa värde" är att skapa ett system för att mäta och vikta olika faktorer med anknytning till tjänstekvalitet mot priset, och därefter bedöma vilket alternativ som bäst passar upphandlarens specifika behov och preferenser och därmed utgör det ekonomiskt sett mest fördelaktiga anbudet. I denna del beskrivs också vilka risker upphandlare utsätts för som väljer en leverantör som tillhandahåller en privat städtjänst av lägre kvalitet, vilket oftast är liktydigt med att välja lägsta pris.

Det kan egentligen tyckas uppenbart att en upphandlare borde vilja välja bästa möjliga professionella tjänst, för att försäkra sig om rena och hygieniska lokaler.

Med en professionell städtjänst av hög kvalitet uppfyller upphandlaren inte bara sina rättsliga skyldigheter att garantera hälsa, säkerhet och hygieniska förhållanden i sina lokaler, utan ser också till att anläggningen sköts på ett sätt som gör att behoven av underhåll, till exempel ommålning, minimeras.

Dessutom får lokalernas användare och besökare en tjänst av högre kvalitet. Högkvalitativa städtjänster förbättrar också den estetiska upplevelsen, vilket i sin tur höjer nivån på den tjänst som upphandlaren tillhandahåller.

Att arbeta med väl ansedda professionella städföretag bidrar även till att ge upphandlaren ett övergripande gott rykte.

Kostnadsbesparingsåtgärder, slapp lagstiftning inom sektorn och brist på kunskap om de negativa följderna av lågkvalitativa tjänster leder dock ofta till beslut som styrs av priset.

Följderna av att välja den billigaste offerten i stället för det bästa värdet är dubbelt negativa: Det **leder till illojal konkurrens mellan de anställda** och bidrar samtidigt till ogynnsamma förhållanden för städpersonalen, eftersom de anbudsgivare som ger lägst anbud kanske inte uppfyller skyldigheter i fråga om lön, sociala avgifter och skatt.

### VILKA ÄR FÖRDELARNA MED ATT VÄLJA STÄDTJÄNSTER UTIFRÅN BÄSTA VÄRDE?

- Kontraktet genomförs till fullo.
- Lokalerna är garanterat hygieniska och rena.
- Lagstiftningen efterlevs helt och fullt.
- Framtida underhållsbehov minimeras.
- Användarna och besökarna i lokalerna får en tjänst av hög kvalitet.
- Bättre urval och lika villkor på marknaden.
- Det ger en bra bild av upphandlaren och industrin

Eftersom arbetskostnaderna inom sektorn uppgår till 85–90 procent av omsättningen innebär ett lägre pris ofta **att anställningsvillkoren ställs under press**.

Detta leder i sin tur ofta till kvalitetsbrister, eftersom det skärs ned på personal och infrastruktur för att göra kostnadsbesparingar. Det kan till och med få mer långtgående följder, som **oetiska eller olagliga metoder**.

I detta sammanhang är det värt att notera att kunden i vissa länder kan bära halva ansvaret om städföretaget använder olagliga metoder.



Vi uppmanar läsarna att följa och respektera kollektivavtal och nationella arbetsrättsliga aspekter där sociala bestämmelser och anställningsregler definieras och se till att dessa beaktas när lägsta godtagbara pris fastställs.

### VILKA ÄR RISKERNA MED ATT VÄLJA STÄDTJÄNSTER HUVUDSAKLIGEN UTIFRÅN LÄGSTA PRIS?

- Oetisk eller olaglig konkurrens mellan arbetsgivarna.
- Förlorade arbetstillfällen.
- Otillräcklig ersättning till de anställda.
- Brist på respekt för socialförsäkringsavgifter och beskattning.
- Brister i fråga om kvaliteten på den utförda tjänsten och lokalernas skick, som leder till hälso- och säkerhetsproblem för städpersonalen samt för besökare och användare.
- Minskad investering i förbättring av tekniska och mänskliga resurser.
- Anläggningarna förfaller snabbare.
- Upphandlarens rykte och tillgångar försämras.
- Det ger en dålig bild av upphandlaren och branschen

## DEL 2: ATT FÖRSTÅ EUROPEISKA UNIONENS LAGSTIFTNING OM OFFENTLIG UPPHANDLING SAMT REKOMMENDATIONER FRÅN ARBETSMARKNADENS PARTER

Europeiska unionen har utvecklat en omfattande rättslig ram för offentlig upphandling. Det främsta rättsliga verktyget är byggen I denna del beskrivs EU:s senaste regler och förfaranden för offentlig upphandling som är relevanta för städsektorn. Vi tillfogar också egna rekommendationer, som är tydligt åtskilda från rättsligt bindande bestämmelser.

### CENTRALA PUNKTER I EU:S LAGSTIFTNING

EU-direktivet om offentlig upphandling, som började gälla i medlemsstaterna från och med april 2016, ger en rättslig ram och gör det enklare att välja städtjänster av hög kvalitet genom offentlig upphandling. Direktivet innebär en tydlig förbättring jämfört med tidigare regler, tack vare följande:

- Kvalitetskriterierna i de nya bestämmelserna kommer att baseras på principen om "det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet" (artikel 67), som syftar till att sörja för det bästa förhållandet mellan kvalitet och pris genom att i högre grad betona sociala aspekter, miljömässiga hänsynstaganden och innovativa egenskaper, samtidigt som hänsyn tas till priset eller livscykelkostnaderna för det arbete, den vara eller den tjänst som anskaffas.
- Lägsta pris får fortfarande användas som ett oberoende kriterium, även om direktivet föreskriver en strategi som huvudsakligen bygger på kostnadseffektivitet, och visar på möjligheten att exempelvis använda metoder för beräkning av livscykelkostnader (artiklarna 67 och 68).
- Det omfattar uttryckliga regler om hur viktigt det är att uppfylla befintliga sociala och arbetsrättsliga standarder, inklusive sådana som har fastställts genom kollektivavtal (artikel 18.2).
- Onormalt låga anbud bör utvärderas noggrant innan kontrakt tilldelas, och anbudet ska förkastas om det onormalt låga priset beror på att kollektivavtal eller social- eller arbetsrättslig lagstiftning inte följs (artikel 69).
- När kontrakt tilldelas kan kostnadsfaktorn anta formen av ett fast pris, så att anbudsgivarna enbart konkurrerar utifrån kvalitetsfaktorerna (artikel 68).

### CENTRALA REKOMMENDATIONER FRÅN ARBETSMARKNADENS PARTER

Arbetsmarknadens parter välkomnar de nya bestämmelserna om offentlig upphandling, eftersom de är rätt väg att gå för att garantera städtjänster av hög kvalitet. De nya bestämmelserna är obligatoriska för offentliga upphandlare, men arbetsmarknadens parter rekommenderar eftertryckligen att även privata upphandlare låter sig inspireras och använder dem i sina anbuds-förfaranden.

Våra centrala rekommendationer för upphandlare är följande:

- 1** Använd **kriterierna för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet** och de kvalitetskriterier som anges i lagstiftningen och avstå från att använda priset som huvudindikator vid upphandling. I vår sektor får inköp som baseras på prisfaktorn ofta en betydande inverkan på de anställdas arbetsförhållanden och sociala välbefinnande, och det kan få till följd att deras hälsa och säkerhet inte kan garanteras. Dessutom skapar det illojal konkurrens mellan företagen, som av den anledningen inte kan garantera tjänster av hög kvalitet.
- 2** Se till att **arbetsrätten** och sociala standarder följs: de är en central faktor inom den arbetsintensiva sektorn, till exempel städsektorn.
- 3** Förkasta **onormalt låga anbud**, eftersom de leder till illojal konkurrens mellan städföretagen, dåliga arbetsförhållanden för de anställda och eventuellt social dumpning.
- 4** Undvik **elektroniska auktioner** när städtjänster upphandlas. Även om de är tillåtna enligt de nya bestämmelserna rekommenderar arbetsmarknadens parter att man undviker dem, eftersom de syftar till att pressa priserna och inte bidrar till att upphandla städtjänster av hög kvalitet.
- 5** Ett alternativ när kontrakt ska tilldelas kan vara möjligheten att kostnadsfaktorn tar formen av ett **fast pris**, så att anbudsgivare enbart konkurrerar utifrån kvalitetsfaktorerna. Arbetsmarknadens parter medger att detta kan vara ett alternativ, men inte det traditionella sättet att upphandla städtjänster.
- 6** Om det är tillåtet enligt den nationella lagstiftningen bör du använda uteslutningsgrunder enligt vilka du kan förkasta anbud som inte uppfyller skyldigheter enligt social- eller arbetsrättslig

## ALLMÄNNA BESTÄMMELSER



Som en allmän princip ställs i artikel 18.2 krav på att de nationella myndigheterna säkerställer att anbudsgivare, till exempel företag och organisationer, uppfyller skyldigheterna på området för miljö-, social- och arbetsrättslig lagstiftning som fastställs i EU-lagstiftningen, nationell lagstiftning och kollektivavtal eller i specifika bestämmelser i internationell miljö-, social- och arbetsrättslig lagstiftning. Detta är ett obligatoriskt krav även vid anlitande av underleverantör, där den anbudsgivare som anlitar en underleverantör måste säkerställa att underleverantören iakttar ovannämnda lagstiftning och kollektivavtal (artikel 71).

I lagstiftningen föreskrivs regler för upphandling i Europeiska unionen. Reglerna omfattar typer av förfaranden samt kriterier för utslutning, urval och tilldelning som offentliga upphandlare ("upphandlande myndigheter") bör tillämpa.

EU:s upphandlingsregler gäller för offentlig upphandling av städtjänster vars värde exklusive mervärdesskatt (moms) uppgår till minst (artikel 4):

- 134 000 euro för offentliga varu- och tjänstekontrakt som tilldelas av centrala statliga myndigheter. Centrala statliga myndigheter definieras i bilaga I till lagstiftningen och omfattar bland annat ministerier och statliga organ med verkställande befogenheter.
- 207 000 euro för offentliga varu- och tjänstekontrakt som tilldelas av upphandlande myndigheter, inklusive kommuner, regionala myndigheter och offentligrättsliga organ.
- Det finns inget som hindrar att nationella myndigheter tillämpar EU-lagstiftning på kontrakt med ett lägre tröskelvärde eller att privata upphandlare tillämpar samma regler.

Enligt EU:s lagstiftning om offentlig upphandling är offentliga upphandlare skyldiga att inkludera tekniska specifikationer där de egenskaper som krävs av entreprenader, varor eller tjänster anges (artikel 42). Dessa tekniska specifikationer ska vara kopplade till kontraktets föremål och stå i proportion till kontraktets värde och målsättningar. I fråga om offentliga tjänstekontrakt föreskrivs i bilaga VII till EU-lagstiftningen att en specifikation i ett dokument ska ingå, där kraven anges på en produkts eller en tjänsts egenskaper, till exempel kvalitetsnivåer, miljö- och klimatprestanda. Dessutom kan hänvisning göras till europeiska, internationella eller nationella standarder som har antagits av ett erkänt standardiseringsorgan. Denna bestämmelse syftar också till att säkerställa att hänsyn tas till kvalitetsaspekterna vid offentlig upphandling, från första början av anbudsproceduren.

### UTESLUTNINGSKRITERIER

Dessa kriterier medger automatiskt utslutande från anbudsproceduren:  
**Det finns två typer av kriterier: Obligatoriska utslutningskriterier (Se sidan 14)**  
**Valfria utslutningskriterier (Se sidan 14)**

### AUTOMATISKT UTESLUTANDE FRÅN ANBUDSFÖRFARANDET

### URVALSKRITERIER

Sökandena kan ombes lämna följande information:  
**Lämplighet att utöva yrkesverksamheten i fråga**  
**Ekonomisk och finansiell ställning (Se sidan 15)**  
**Teknisk och yrkesmässig kapacitet (Se sidan 15)**

### VAL AV VILKA TYPER AV FÖRETAG SOM BJUDS IN ATT LÄMNA ANBUD

### TILLDELNINGSKRITERIER (Se sidan 18)

När kontraktet tilldelas utifrån vilket anbud som är ekonomiskt mest fördelaktigt baseras bedömningen på följande faktorer:

- Priset eller kostnaden utifrån ett livscykelkostnadsperspektiv;
- Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet, vilket ska bedömas utifrån kvalitetskriterier, miljökriterier och/eller sociala kriterier.

### VAL AV FÖRETAG UTIFRÅN BÄSTA FÖRHÅLLET MELLAN PRIS OCH KVALITET



Även om EU:s rättsliga ram inte reglerar upphandlingar som genomförs av privata upphandlare uppmanar EFCI och Uni-Europa privata upphandlare att ta del av de bästa metoderna och kvalitetsstandarderna i EU-lagstiftningen och att ha dem i åtanke inför sina anbudsproceduren.

## UTESLUTNINGSKRITERIER

Uteslutningskriterierna avgör vilka typer av företag som ska uteslutas från anbudsförandet. De anges i artikel 57 i EU-lagstiftningen om offentlig upphandling och delas in i obligatoriska uteslutningskriterier och frivilliga uteslutningskriterier. Medlemsstaterna kan välja vilka faktorer från de frivilliga kriterierna som de vill införa i lagstiftningen och anbudsförandena. Nedan listas några exempel på båda kategorierna:

- **Obligatoriska uteslutningskriterier:** Deltagande i en kriminell organisation; korruption, bedrägerier, terroristbrott eller brott med anknytning till terrorverksamhet, penningtvätt eller finansiering av terrorism, barnarbete och andra former av människohandel, ofullgjorda skyldigheter avseende betalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter.

- **Frivilliga uteslutningskriterier:** EU-lagstiftning, internationella och nationella miljö-, social- och arbetsrättsliga bestämmelser samt kollektivavtal följs inte; konkurs, insolvens eller likvidationsförfaranden; allvarligt fel i yrkesutövningen osv. Som arbetsmarknadsparter uppmanar vi eftertryckligen till att dessa kriterier ska användas i varje urvalsprocess.



### UTESLUTNINGSKRITERIER

Om de upphandlande myndigheterna har bevis på att sökandena har varit inblandade i något av nedanstående kommer de att utesluta dessa ur förfarandet.

#### OBLIGATORISKA UTESLUTNINGSKRITERIER

- Kriminell organisation.
- Korruption, bedrägerier, terroristbrott eller brott med anknytning till terrorverksamhet, penningtvätt eller finansiering av terrorism, barnarbete och andra former av människohandel.
- Ofullgjorda skyldigheter avseende betalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter.

#### FRIVILLIGA UTESLUTNINGSKRITERIER

- EU-lagstiftning, internationella och nationella miljö-, social- och arbetsrättsliga bestämmelser samt kollektivavtal följs inte.
- Konkurs, insolvens eller likvidationsförfaranden.
- Ett allvarligt fel i yrkesutövningen som innebär att aktörens redbarhet kan ifrågasättas.
- Avtal med andra ekonomiska aktörer som syftar till att snedvrیدا konkurrensen.
- Intressekonflikter
- Kännedom om allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något materiellt krav enligt ett tidigare offentligt kontrakt.
- Otillbörligt försök att påverka den upphandlande myndighetens beslutsprocess.

**AUTOMATISKT  
UTESLUTANDE FRÅN  
ANBUDSFÖRANDET**



Arbetsmarknadens parter rekommenderar eftertryckligen att de frivilliga uteslutningskriterierna beaktas.

## URVALSKRITERIER

I artikel 58 i EU:s lagstiftning om offentlig upphandling beskrivs de centrala urvalskriterierna för anbudsgivare, som delas in i tre tydligt angivna och ej utvidgningsbara huvudområden:

- **Lämplighet att utöva yrkesverksamheten:** Detta kan omfatta ett krav på att anbudsgivarna ska vara anslutna till ett av de yrkes- eller branschregister som finns i den medlemsstat där de är etablerade, måste inneha ett särskilt tillstånd eller vara medlemmar i en särskild organisation för att kunna tillhandahålla tjänsten i fråga i sin hemmedlemsstat osv.
- **Ekonomisk och finansiell ställning:** Upphandlarna får kräva att anbudsgivarna har en viss minsta årsomsättning, inklusive en minsta omsättning inom det område som omfattas av kontraktet. Dessutom kan anbudsgivare behöva tillhandahålla information om sina bokslut som visar kvoten mellan exempelvis tillgångar och skulder. Upphandlarna får också kräva en lämplig nivå på ansvarsförsäkringen för verksamheten.
- **Teknisk och yrkesmässig kapacitet:** När det gäller teknisk och yrkesmässig kapacitet får upphandlaren ställa krav för att se till att anbudsgivarna förfogar över nödvändiga personalresurser, tekniska resurser och den erfarenhet som krävs för att fullgöra kontraktet enligt en lämplig kvalitetsstandard. I fråga om städtjänster omfattar detta vanligtvis personalen, ledningen och utrustningen, enligt beskrivningen i avsnittet nedan.



### URVALSKRITERIER

Sökandena kan ombes lämna följande information:

#### LÄMPLIGHET ATT UTÖVA YRKESVERKSAMHETEN

- Anslutning till ett av de yrkes- eller branschregister som finns i den medlemsstat där de är etablerade.
- Auktorisation beviljad av eller medlemskap i en särskild organisation för att kunna tillhandahålla tjänsten i fråga i hemmedlemsstaten.

#### EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING

- Bevis på en viss minsta årsomsättning, inklusive en minsta omsättning inom det område som omfattas av kontraktet. Den får inte överstiga ett belopp som är två gånger så högt som det uppskattade kontraktsvärdet, utom vid vederbörligen motiverade fall såsom avseende speciella risker som är förknippade med entreprenadens, tjänsternas eller varornas art.
- Information om sina bokslut som visar kvoten mellan exempelvis tillgångar och skulder.

#### TEKNISK OCH YRKESMÄSSIG KAPACITET

- Erfarenhet som intygas med lämpliga referenser från tidigare fullgjorda kontrakt. Upphandlaren får sluta sig till att en ekonomisk aktör inte har nödvändig yrkesmässig kapacitet om den upphandlande myndigheten har fastställt att den ekonomiska aktören har motstridiga intressen som kan ha en negativ inverkan på fullgörandet av kontraktet.
- Vid upphandlingsförfaranden för varor som kräver kompletterande monterings- eller installationsarbeten, tjänster eller entreprenader får en ekonomisk aktörs yrkesmässiga kapacitet att tillhandahålla tjänsterna eller utföra installationen eller entreprenaden bedömas på grundval av yrkeskunnande, effektivitet, erfarenhet och tillförlitlighet.
- Tillräcklig erfarenhet, som intygas med lämpliga referenser från tidigare fullgjorda kontrakt (till exempel en förteckning över genomförda entreprenader under högst de fem senaste åren, åtföljt av intyg om att de viktigaste entreprenaderna har utförts på ett tillfredsställande sätt).
- Upplysning om anbudsgivarens eller entreprenörens utbildnings- och yrkeskvalifikationer, eller motsvarande uppgifter om ledande personer i företaget, förutsatt att de inte bedöms som tilldelningskriterium.
- Vid upphandlingsförfaranden för varor som kräver kompletterande monterings- eller installationsarbeten, tjänster eller entreprenader får en anbudsgivares yrkesmässiga kapacitet att tillhandahålla tjänsterna eller utföra installationen eller entreprenaden bedömas utifrån yrkeskunnande, effektivitet, erfarenhet och tillförlitlighet.

## KRITERIER FÖR TILLDELNING AV KONTRAKT

I artikel 67 i EU-lagstiftningen åläggs offentliga myndigheter att basera tilldelningen av offentliga kontrakt på det **ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet**. Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet fastställs utifrån:

- Priset eller kostnaden på grundval av kostnadseffektivitet, exempelvis en analys av livscykelkostnader i enlighet med artikel 68. I egenskap av arbetsmarknadspart rekommenderar vi att detta inte ska vara det enda kriteriet, och att kvalitetskriterier är ytterst viktiga och bör beaktas vid tilldelning av kontrakt.
- Därför rekommenderar vi bästa förhållandet mellan pris och kvalitet, vilket ska bedömas utifrån kriterier som kvalitets-, miljö- och/eller sociala aspekter. Sådana kriterier kan omfatta exempelvis kvalitet, inbegripet tekniska fördelar, kvalifikationer och erfarenheter hos den personal som utses att verkställa kontraktet, om kvaliteten på den personalstyrka som utses kan påverka nivån på kontraktets fullgörande i betydande grad. Kostnadsfaktorn kan också anta formen av ett fast pris, så att anbudsgivare enbart konkurrerar utifrån kvalitetsfaktorerna.
- Under alla förhållanden bör tilldelningskriteriet alltid ha en koppling till kontraktets föremål. Det måste med andra ord vara knutet till det specifika kontraktet och det specifika fullgörande som krävs. Det får inte röra faktorer som inte

har någon koppling till kontraktet eller exempelvis en företagsomfattande policy.



Livscykelkostnader förklaras i del 3, i avsnittet om pris- och kostnadsberäkning.

I artikel 69 i EU:s regler för offentlig upphandling ges också vägledning för förfarande i samband med onormalt låga anbud. Om ett onormalt lågt anbud lämnas in ska upphandlaren be anbudsgivaren att förklara de priser eller kostnader som föreslås i anbudet.

**De förklaringar som krävs kan särskilt röra uppfyllande av de skyldigheter som anges i artikel 18.2, till exempel efterlevande av social- och arbetsrättslig lagstiftning samt kollektivavtal. Ett anbud som har onormalt låga priser eller kostnader till följd av att dessa bestämmelser inte följs måste förkastas.**

För att hänsyn ska kunna tas till kvalitetsaspekterna när kontrakt tilldelas vid en offentlig upphandling fastställs slutligen i EU-reglerna att upphandlare får besluta om särskilda villkor i fråga om hur ett kontrakt ska fullgöras, förutsatt att de är kopplade till kontraktets föremål (artikel 70). Dessa krav får omfatta ekonomiska, innovationsrelaterade, miljörelaterade, sociala eller sysselsättningsrelaterade hänsyn.



### TILLDELNINGSKRITERIER

Kontrakt tilldelas utifrån vilket anbud som är ekonomiskt mest fördelaktigt, baserat på följande metoder:

- Priset eller kostnaden (exempelvis utifrån ett livscykelkostnadsperspektiv).
- Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet, vilket ska bedömas utifrån kvalitetskriterier, miljökriterier och/eller sociala kriterier. De kan utgöras av
  - kvalitet, inklusive tekniska meriter,
  - kvalifikationer och erfarenheter hos den personalstyrka som utses att verkställa kontraktet.

Kostnadsfaktorn kan också anta formen av ett fast pris, så att anbudsgivare enbart konkurrerar utifrån kvalitetsfaktorerna. Bedömningen kan till exempel brytas ned i följande kvalitetskriterier:

#### LEDNING/VERKSAMHET INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

- Kontraktsansvariges och ledningsteamets struktur, organisation och kontraktsspecifika know-how.
- Städ- och ledningspersonalens färdigheter och erfarenhet.
- Tillgänglighet; responstid; hur snabbt åtgärder vidtas.
- Metod för arbetsplanering; igångsättning av städning inom företaget; leveransvillkor; reservkapacitet; allmänna och kundspecifika förfaranden.
- Rapportering och kommunikation rörande arbetsplats och kund; respons på särskilda krav.
- Kvalitetssäkring; kontrollfrekvens; dokumentation av kvalitet; system för kvalitetsförbättring; hur och med vilken frekvens företaget utvärderar kontraktets uppfyllelse.
- Övriga kriterier

#### INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

- Underhåll och användning av utrustning och material; städning som anpassas till lokalernas särskilda egenskaper; arbetskläder och säkerhetsutrustning

**VAL AV FÖRETAG UTIFRÅN BÄSTA FÖRHÅLLET  
MELLAN PRIS OCH KVALITET**

## DEL 3: ATT UPPHANDLA STÄDTJÄNSTER TILL BÄSTA VÄRDE

Städtjänstens kvalitet är huvudsakligen beroende av tre faktorer: personalen, ledningen och utrustningen. Syftet med detta kapitel är att hjälpa upphandlare att identifiera vilka kvalitetskriterier för städtjänster som är lämpliga att använda i förfarandet för val av städföretag och tilldelning av kontrakt. Därför beskrivs alla de faktorer som ingår i varje central aspekt. Upphandlare som vill tillämpa någon (eller alla) av de kvalitetskriterier som anges nedan rekommenderas att framhäva dessa i de allmänna kriterierna för urval och tilldelning i sin anbudsfrågan.

### INLEDNING

Med de kriterier som beskrivs ovan anpassas definitionen i lagstiftningen av de flesta kriterierna för "det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet" till städtjänsternas specifika behov.

Enligt resultat av forskning och empiriska iakttagelser anses följande aspekter vara centrala för att städtjänsterna ska uppvisa hög kvalitet:

- **Hur man genomför ett sunt anbuds förfarande:** Vid ett sunt anbuds förfarande kan upphandlarna först utvärdera sina egna prioriteringar och sedan välja en anbudsgivare som inte bara erbjuder ett konkurrenskraftigt pris, utan också uppvisar de färdigheter och den förmåga som krävs för att tillhandahålla en tjänst som uppfyller upphandlarens behov i enlighet med kriterierna för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet (läs mer i avsnitt 3.2 "Hur man organiserar ett sunt anbuds förfarande").
- **Förståelse av den faktiska kostnaden:** Om kostnaden beräknas i enlighet med olika kriterier som avser behoven i lokalerna, kan mer meningsfulla beslut fattas (läs mer i avsnitt 3.3 "Pris- och kostnadsberäkningar").
- **Städpersonal:** Städpersonalens förmåga, färdigheter och motivation har stor betydelse, eftersom dessa faktorer påverkar det dagliga utförandet av arbetet. Därför bör arbetsmiljön och anställningsförhållandena uppmuntra till motivation i arbetet (läs mer i avsnitt 3.4 "Städpersonal").
- **Ledning och verksamhetsplanering:** Verksamhetsplaneringen och ledningsteamets genomförande av den garanterar att tjänsten utförs med högsta möjliga standard och att brister förebyggs (läs mer i avsnitt 3.5 "Ledning och verksamhetsplanering inom ramen för kontraktet").
- **Infrastruktur inom ramen för kontraktet:** Infrastrukturen består av den utrustning och de produkter som anbudsgivaren använder, samt av den fortbildning som anbudsgivaren erbjuder personalen för att säkerställa att infrastrukturen används på ett ändamålsenligt sätt (läs mer i avsnitt 3.6 "Infrastruktur inom ramen för kontraktet").





## HUR MAN ORGANISERAR ETT SUNT ANBUDSFÖRFARANDE

### ATT DEFINIERA SINA FÖRVÄNTNINGAR

I den här delen beskrivs arbetsmarknadsparternas syn på hur man upphandlar det ekonomiskt mest fördelaktiga erbjudandet för professionella städtjänster.

Först och främst är det viktigt att tydligt definiera upphandlarens behov, eftersom det är först efter att ha bedömt sina egna förväntningar som upphandlarna kan ta fram ett anbudsunderlag med specifika, mätbara, accepterade, realistiska och tidsatta (Smart) mål.

Lokalernas särskilda karaktär bestämmer i hög grad vad som krävs av städningen. Upphandlarna bör exempelvis beakta ytstorleken (m<sup>2</sup>), byggnadernas höjd, ytornas material, de material som täcker ytorna (till exempel mattor) och byggnadens komplexitet. Detta avgör vilken utrustning och vilket material som ska användas vid städningen, samt hur stor personalstyrka som behövs.



Städföretagen bör definitivt betraktas som en partner i förfarandet, och deras expertkunskap bör utnyttjas för att fastställa behoven.

En avgörande faktor när kriterierna för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet ska tillämpas är också hur lokalerna används. Upphandlarna bör överväga följande:

- **Karaktern hos den organisation som är i behov av städtjänsten:** För byggnader med en väldigt specialiserad karaktär, till exempel sjukhus eller organisationer som förvarar känslig information, bör städpersonalen utbildas att följa strikta rutiner under städningen.
- **Vilken typ av användare har byggnaden?** Städbehoven definieras också av användarna, eftersom behoven på till exempel en flygplats eller ett fängelse kan vara mer krävande än i en kontorsbyggnad eller ett hotell. Särskild uppmärksamhet bör ägnas utsatta användare, exempelvis barn och äldre personer, som upphandlaren enligt lag kan vara skyldig att skydda.
- **Byggnadens förorenande egenskaper:** Upphandlaren kan också bedöma typen av förorening (ett enda tillfälle/regelbunden, kraftig/inte kraftig förorening). Industrilokaler kan till exempel kräva mer intensiv och regelbunden städning än kontorslokaler.
- **Städningens regelbundenhet:** Upphandlaren bör överväga hur ofta byggnaden kan städas per vecka eller månad utan att användningen av den påverkas. Det är också värt att överväga om städningen går att genomföra medan byggnaden används (dagstädning). Det har visat sig vara klart positivt för samexistensen mellan städpersonalen och lokalernas användare, men det är inte alltid möjligt, exempelvis i fråga om laboratorier.

- **Ytterligare tjänster:** Det är värt att överväga om lokalernas användning kräver ytterligare utkontrakterade tjänster, exempelvis catering, säkerhet eller receptionstjänster. I det fallet kan upphandlaren välja en leverantör som erbjuder samservice.



### MILJÖHÄNSYN

För att ta hänsyn till hur städningen inverkar på miljön kan upphandlaren vid inbjudan att lämna anbud uppmana städföretagen att ta med följande i anbudet:

- Vilken typ av städprodukter som används och vilken miljöpåverkan de har, inklusive om certifierat miljövänliga produkter används.
  - Om energibesparande utrustning används.
  - Om företaget har som policy att använda dagstädning, där städpersonalen arbetar under kontorstid i stället för att ljuset ska behöva vara på under kvällen/natten och utanför lokalernas öppettider.
- **Uppdelning av kontrakt i delar:** Upphandlare med ansvar för stora och komplexa byggnader överväger ofta om det är klokast att dela upp kontraktet i delar, eller tilldela det i sin helhet. Entreprenörerna bör väga fördelar och nackdelar med dessa två alternativ. I EU-lagstiftningen tillämpas "principen om att dela upp eller förklara", vilket betyder att den upphandlande myndigheten kan besluta sig för att tilldela ett kontrakt i form av separata delar, och att annars motivera beslutet att tilldela kontraktet i sin helhet.
  - Slutligen bör upphandlaren ta hänsyn till sina **egna kvalitetsstandarder och värderingar**. Det är framför allt viktigt att informera anbudsgivarna om eventuella specifika kvalitetsstandarder, rekryteringsprinciper eller program på det sociala området som anbudsgivaren skulle behöva anpassa sig till eller åtminstone respektera.

När dessa frågor väl har besvarats kommer upphandlaren att kunna definiera exakta krav i inbjudan till anbudsgivare att lämna förslag.

## FRÅGEFORMULÄR SOM HJÄLPER UPPHANDLARE ATT PRECISERA SINA BEHOV AV STÄDTJÄNSTER

Har min byggnad specialbehov i fråga om städning?	
Vilka är det som huvudsakligen använder byggnaden?	
Finns det utsatta användare, som behöver särskild uppmärksamhet?	
Hur ofta sker förorening i byggnaden?	
Hur ofta och hur väl kan byggnaden städas?	
Kan dagstädning tillämpas?	
Krävs andra tjänster än städning, till exempel catering?	
Vilka av mina kvalitetsstandarder och värderingar kan återspeglas i städtjänsten?	



Vi rekommenderar att låta en grupp utvärdera anbuderna och att behålla gruppens sammansättning under hela anbudsprocessen, med tydligt angivna roller för var och en av gruppens medlemmar. Vi föreslår att låta olika typer av expertkunskap med relevans för anbudet ingå. Upphandlaren bör underrätta anbudsgivarna om alla eventuella förändringar av gruppen.

## HUR MAN ORGANISERAR ETT SUNT UPPHANDLINGSFÖRFARANDE

En upphandling är kostsam både för upphandlaren och för anbudsgivarna. Därför är ett sunt förfarande viktigt för att garantera en städtjänst till bästa värde.

Upphandlarna bör förlita sig på städföretagens expertkunskap när det gäller både att lägga fram ett bra anbud och att bedöma, tilldela och övervaka kontraktet, eller förlita sig på externa rådgivare. Ett städföretags expertkunskap kan kompletteras med upphandlingsrådgivare.

Upphandlaren kan genomföra en marknadsundersökning för att ta reda på vilka typer av företag som kan tillhandahålla den önskade tjänsten. Marknadsundersökningen kan bestå av besök hos företagen, eftersom sådana besök ger en bra förståelse för företagskulturen, inbjudan av entreprenörer eller informationsmöten.

Efter att ha inhämtat all information som går att få tag på bör upphandlaren skapa ett sammanhängande och unikt dokument för varje anbud, med koppling till det specifika målet och syftet med kontraktet. Det bör omfatta alla relevanta urvalskriterier.



Det är viktigt att komma ihåg att upphandlaren fortsätter vara ansvarig för att garantera att lokalerna är hygieniska och rena. Det är också värt att notera att kunden i vissa länder kan bära halva ansvaret om städföretaget använder olagliga metoder. Vi rekommenderar uttryckligen upphandlaren att kontrollera om så är fallet i deras land.

Det finns ett antal viktiga faktorer som upphandlaren bör inkludera i anbudshandlingarna, för att se till att anbudsgivarna kan lämna detaljerade och vettiga anbud. Det är viktigt att komma ihåg att

städföretaget är en värdefull partner som ska arbeta på samma villkor som upphandlaren.

- Efter att ha fastställt typen av lokal och dess behov är det viktigt att ange dessa detaljerat i anbudshandlingarna, så att anbudsgivarna kan förutse omfattningen av den tjänst som önskas.
- Det allra viktigaste är att bestämma vilken typ av kontrakt som är lämpligt. Därför bör det anges tydligt i anbudsfrågan om upphandlaren föredrar ett verksamhetsbaserat, resultatbaserat eller blandat kontrakt, samt minsta antal timmar som krävs enligt de kriterier som beskrivs ovan.
- Planerad löptid för kontraktet: Det bör specificeras i anbudshandlingarna hur länge anbudsgivarna ska tillhandahålla tjänsten.
- Anbudsfrågan bör innehålla tydliga kvalitetskrav. Dessa bör omfatta upphandlarens preferenser när det gäller de tre aspekter som beskrivs nedan (personal, ledning och infrastruktur).
- Upphandlaren bör fråga anbudsgivarna hur de tänker uppfylla dessa krav, så att kvalitetsorienterade anbudsgivare kan vara specifika i anbudet.
- I inbjudan att lämna anbud får upphandlaren ta med fallstudier som bygger på sådant denne redan har upplevt eller som kan inträffa. På så sätt får företag som levererar tjänster av god kvalitet möjlighet att framhålla sin expertkunskap, och upphandlaren får in anbud som är anpassade till dennes specifika omständigheter.
- Upphandlaren kan också välja att testa fallen tillsammans med en eller flera anbudsgivare. Då kan anbudsgivarna visa i praktiken hur de planerar att utföra tjänsten.

I anbudsfrågan bör det beskrivas i detalj hur upphandlaren vill att kontraktet ska skötas.

- **Ändringar i kontraktet:** Upphandlaren ska ange i beskrivningen hur det går till när ändringar görs i kontraktet (datum, överföring av personal, anskaffning av material och resurser).
- **Kontraktstart:** Upphandlaren kan kräva en fullständig, detaljerad genomförandeplan för hur arbetet ska sjösättas. Det kan handla om rekrytering av personal och hur de anställda ska instrueras angående detta nya uppdrag, instruktioner till nyanställda angående jobbet, hjälpcentraler, utbildning för upphandlare, material osv.
- **Ledning inom ramen för kontraktet från anbudsgivarens sida:** Upphandlaren kan be anbudsgivaren att ange hur denne avser att förvalta kontraktet. Det kan göras genom riktade frågor, till exempel: "Vilka åtgärder kommer att vidtas under kontraktets löptid om anbudsgivaren inte respekterar överenskommelserna i kontraktet?"
- **Ledning inom ramen för kontraktet från upphandlarens sida:** Upphandlaren bör ange för anbudsgivaren hur kontraktet kommer att skötas inom organisationen (kontaktpunkter, kontrollpunkter och liknande).
- **Överlåtande av kontrakt på ett annat företag:** Det bör specificeras i inbjudan att lämna anbud hur anbudsgivaren ska hantera ett eventuellt överlåtande av kontraktet till ett annat företag med avseende på respekt för sociala villkor och övertagande av städpersonal. Anbudsförandet måste under alla omständigheter följa den nationella lagstiftning som införlivade direktiv 2001/23/EG om skydd för arbetstagares rättigheter vid överlåtelse av företag.



Städföretag kan vara en användbar partner när det gäller att skapa ändamålsenliga anbudshandlingar, eftersom de kan dela med sig av sin expertkunskap om städning.



Se exempel på en fullständig anbudshandling i steg 5 i riktlinjerna för bedömning.

### COHUR BERÄKNAR MAN TOTALKOSTNADEN?

Före användning (anskaffningskostnad):

1. Kostnad för att byta entreprenör
2. Kostnad för att inleda ett anbudsförande

Driftskostnader:

1. Arbetskostnaden, som vanligtvis bestäms av kollektivavtalet i förhållande till antalet timmar, samt andra hälso- och säkerhetsrelaterade bestämmelser, socialförsäkringsavgifter, skatter och övervakningskostnader
2. Energiförbrukning
3. Förbrukning av städmaterial och tillhandahållande av användarnas hygienartiklar
4. Bortskaffningskostnader

Efter användning:

1. Kostnad för att avsluta kontraktet
2. Kostnad för att byta entreprenör

## PRIS- OCH KOSTNADSBERÄKNINGAR

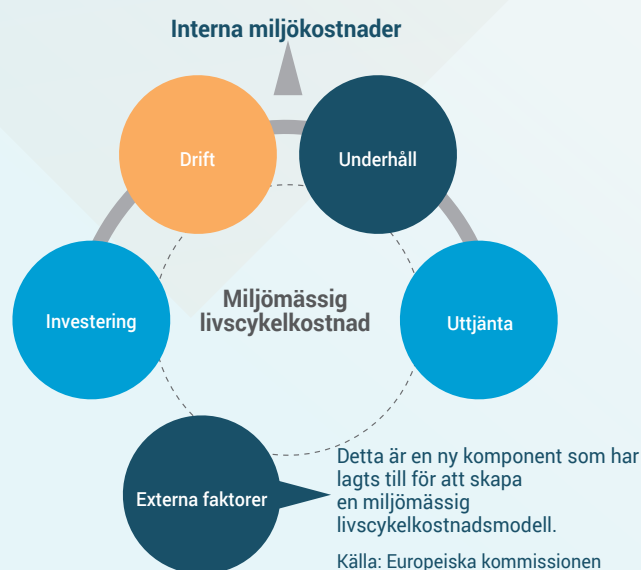
Enligt EU:s regler för offentlig upphandling (artikel 67) får lägsta pris inte längre användas som ett oberoende tilldelningskriterium. Numera är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet regel vid tilldelning av offentliga kontrakt<sup>7</sup> (artikel 67). Vi rekommenderar att detta tillvägagångssätt också används i privata upphandlingar.

**Tilldelning av kontrakt utifrån pris:** Här utvärderas anbuderna enbart utifrån totalpriset, inklusive kriterier som timtaxa och enhetspriser. Detta är inte längre möjligt, eftersom upphandlarna enligt det nya direktivet måste bedöma kostnaderna utifrån ett livscykelkostnadsperspektiv (artikel 68). Med livscykelkostnadsmetoden beräknas kostnaderna för en tillgång under hela dess livscykel.

Enligt europeisk lagstiftning innebär det att kostnaderna kan beräknas utifrån varornas, tjänsternas eller entreprenadernas fullständiga livscykel, och inte enbart utifrån inköpspriset (artikel 68). Anbuderna bedöms utifrån kostnaderna före, under och efter användningsperioden.

Den största skillnaden mellan totalkostnaden och livscykelkostnaden är att man med den senare även kan inkludera externa effekter, till exempel miljömässiga, som att välja miljövänliga städprodukter eller minimera framtida underhållskostnader, och den positiva effekt som synnerligen rena lokaler får på upphandlarens rykte.

**Tilldelning av kontrakt utifrån totalkostnad:** Enligt den här modellen bedöms anbuderna utifrån totalkostnaden under användningsperioden, inklusive anskaffningskostnader och kostnader i samband med användning av tjänsten. Detta omfattar självkostnadspris, drift- och verksamhetskostnader, energiförbrukning och bortskaffningskostnader.



I steg 2.4 i riktlinjerna för bedömning får du hjälp att hitta rätt balans mellan priset och de tekniska meriterna i ett anbud

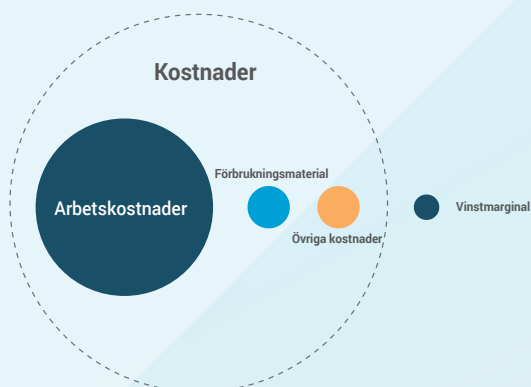
<sup>7</sup> Dessa är urvalskriterierna i artikel 67 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

## STÄDPERSONAL

I den här delen analyseras ett antal kriterier som hjälper upphandlare att bedöma om en entreprenörs personalstyrka uppfyller deras förväntningar. De kommer att användas senare i bedömningstabellerna.

Städpersonalen har stor betydelse för kvaliteten på tjänsten, eftersom det är personalen som utför uppgifterna. Det är personalens flit, motivation, färdigheter och erfarenhet som bär upp det dagliga servicearbetet.

Därför bör både upphandlare och anbudsgivare ha en ansvarsfull personalpolitik. Anbudsgivarna kan beskriva denna politik med hjälp av en eller flera fallstudier i anbudshandlingarna, och/eller ange nyckeltal för verksamheten som stöder den politik som förs. För att försäkra sig om tjänster av god kvalitet kan upphandlarna i detta sammanhang också ange krav på entreprenören (exempelvis löne- och bidragsansvar, fortbildning av personalen, tjänstens kontinuitet och att gällande lagstiftning och kollektivavtal följs).



### STÄDPERSONALENS ERFARENHET OCH FÄRDIGHETER

Att överlåta städtjänsten på erfaren personal är viktigt för alla upphandlare, särskilt för de som är ansvariga för byggnader med mycket specialiserad karaktär.

Det finns två typer av erfarenhet som en upphandlare bör vara uppmärksam på: erfarenhet av städbranschen och erfarenhet som har betydelse för den specifika verksamheten som de vill anlita entreprenören för.<sup>9</sup>

När upphandlarna utarbetar anbudsfrågan kan de vara uppmärksamma på följande faktorer för att se till att den personal som ska städa deras lokaler är lämplig<sup>10</sup>:

- Att information kan tillgås om personalen. Det kan göras genom att begära tillåtelse att inhämta information om enskilda personers utbildning för att kunna bedöma både de anställdas städerfarenhet som helhet och deras erfarenhet på områden som är relevanta för det specifika uppdraget. På så sätt kan upphandlaren hitta ett företag som kan leverera en tjänst av hög kvalitet samtidigt som man naturligtvis respekterar arbetsrätten.
- Dessa är urvalskriterierna i artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.
- När det gäller byggnader med en mycket specialiserad karaktär, till

exempel sjukhus, kan upphandlaren begära tillåtelse att inhämta bevis från anbudsgivaren på att denne har utbildat personalen tillräckligt i att arbeta i sådana lokaler, och på att personalen har fått relevant och (i tillämpliga fall) ackrediterad utbildning.

- Att anbudsgivarna kan visa upp en metod för att rekrytera lämpliga anställda och ge dem den utbildning som behövs i händelse av personalomsättning eller ett ökat behov av städpersonal från upphandlarens sida.
- Att det finns information att tillgå om personalomsättningsnivån, eftersom det kan ge en fingervisning om anbudsgivarens stabilitet och arbetsmiljö. Det gör att upphandlaren kan bedöma sannolikheten för att de anställda som har stor erfarenhet i hög utsträckning kommer att stanna kvar hos anbudsgivaren under kontraktets löptid.

### FÄRDIGHETER OCH FÖRMÅGA: UTBILDNING AV STÄDPERSONAL

Utbildning ökar städpersonalens effektivitet och förmåga. Dessutom kan byggnader med en mycket specialiserad karaktär kräva utbildad personalstyrka. För att kunna välja en tjänst av hög kvalitet kan upphandlaren göra följande för att bedöma om den städpersonal som ska utföra uppgiften får den utbildning som den behöver<sup>11</sup>:

- Begär information om den **grundutbildning** (intern eller extern) som anbudsgivarna ger sina anställda. Då kan upphandlaren välja ett företag med en utbildningskultur som lockar och håller kvar anställda genom att se till att deras färdigheter och förmåga hålls uppdaterade.
- Specifikt ange all **fortutbildning** i anbudsinfördran som man skulle begära av den personal som utses för städuppdraget. Detta behöver inte bara omfatta **teknisk utbildning eller utbildning inom särskilda områden**, utan också ergonomiska förhållanden, krav avseende hälsa och säkerhet eller landets språk.
- Begär intyg på att **fortlöpande utbildning** kommer att ges befintliga och nya anställda under kontraktets hela löptid. Det behöver inte begränsas till obligatorisk utbildning på området för hälsa och säkerhet, utan kan omfatta yrkesmässig utveckling som sådan utbildning som anges ovan. På så sätt får den personal som utses för uppdraget utbildning i fråga om ny utveckling på området, som nya städprodukter eller ändringar i lagstiftningen som är relevanta för hälsa och säkerhet.
- Fråga om utbildningen är certifierad av ett nationellt eller internationellt ackrediterat utbildningsinstitut.
- Fråga om någon utbildning som tillhandahålls är kopplad till den yrkesbana som är relevant för de anställda som genomgår den. En sådan struktur bör kunna förbättra personalens motivation och följaktligen den tjänst som tillhandahålls.

8 Dessa är urvalskriterierna i artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

9 Båda dessa kriterier är urvalskriterier i artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

10 Dessa kriterier är urvalskriterier i artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

11 Dessa kriterier kan användas som urvalskriterier enligt artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

## KARRIÄRMÖJLIGHETER

Det är allmänt känt att karriärmöjligheter bidrar till att fler anställda med hög kompetens stannar i ett företag. Särskilt med tanke på det växande antalet städföretag som verkar inom facility management och erbjuder ytterligare tjänster, som säkerhets-, catering- och receptionstjänster, bör personalen ha möjligheten att välja att lära sig nya färdigheter och ha flera olika uppgifter.

Därför kan mångfasetterade företag, som endera tillhandahåller många olika tjänster eller kan ta hand om olika typer av lokaler, ge personalen karriärmöjligheter och investera i de anställdas karriär.

Upphandlare kan fråga anbudsgivarna vilka karriär- och utbildningssystem de har för att kunna behålla och motivera de anställda, samt be om intyg på att man har en jämställdhetspolitik. De kan också, vilket nämns ovan, fråga hur sambandet mellan utbildning och befordran ser ut.

Slutligen kan upphandlare begära information om eventuella ytterligare prestationsbaserade belöningsystem samt graderings- och bedömningssystem för personalen.

## URVAL, REKRYTERING OCH KONTROLL

Ofta beaktas den potentiella personalstyrkans pålitlighet och effektivitet i entreprenörens urvals- och rekryteringsprocess. Upphandlare kan begära in följande information från anbudsgivare för att kunna göra ett kvalitetsinriktat val:

- Om och hur principer om och respekt för rättsliga skyldigheter till lika möjligheter införlivas i rekryteringsprocessen. Om en upphandlare tillämpar en specifik policy för lika möjligheter bör tillräcklig information inhämtas från entreprenören för att möjliggöra en jämförelse av standarder.
- Om anbudsgivarna kontrollerar de anställdas meriter. När det gäller särskilt känsliga lokaler, som fängelser, kan upphandlaren behöva göra systematiska kontroller.
- Om de tillämpar några riktlinjer eller allmänna regler för etisk rekrytering.

Systematiska kontroller rekommenderas också för att se till att entreprenören fortsätter att tillämpa den överenskomna rekryteringspolicyen även efter att ha tilldelats kontraktet.

## PERSONALENS ANSTÄLLNINGSVILLKOR SAMT SÄKERHET OCH HÄLSA PÅ ARBETSPLATSEN

Välreglerade arbetsförhållanden samt information och rådgivning bland arbetsgivare och anställda minskar inte bara risken för tvister utan, vilket är viktigare, risker i samband med hälsa och säkerhet. Dessutom har ett rättvist och öppet belöningsystem en positiv inverkan på möjligheten att behålla erfaren personal samt på deras motivation och tillfredsställelse med arbetet, och följaktligen kvaliteten på vad de presterar.

För att välja leverantörer som håller hög kvalitet bör upphandlare be anbudsgivarna intyga att de uppfyller rättsligt bindande anställningsvillkor och fråga om de tillämpar något annat gynnsamt system för sina anställda. De kan särskilt be om intyg från anbudsgivarna om följande:

- Om **löne- och förmånsnivåerna** följer eventuella kollektivavtal och sektorsövergripande avtal eller annan referenstext.
- Hur de försäkras om att **arbetsförhållandena uppfyller nationell lagstiftning och/eller kollektivavtal**. Om det inte finns några kollektivavtal bör man granska arbetsscheman för att få information om arbetstider och längden på olika skift. Detta är viktigt, eftersom långa arbetstider kan leda till olyckor och påverka arbetsresultatet.
- Om de respekterar nationell och europeisk lagstiftning om arbetstagarrepresentation, exempelvis lagstiftning som reglerar europeiska företagsråd.
- Om de har en företagspolicy där rätten att ha en företrädare i arbetsrättsliga frågor respekteras.
- Hur de hanterar **relationen mellan arbetsgivare och anställda**. Kommunikationskanaler kan till exempel upprättas genom ett företagsråd – i de fall där sådana råd ska inrättas enligt gällande lagstiftning – eller genom andra strukturer som möjliggör en dialog.
- Hur de ska säkerställa att hälso- och säkerhetsregler tillämpas för anställda som arbetar i upphandlarens lokaler. Dessa bör uppfylla europeiska ramförfordningar och nationell lagstiftning.<sup>12</sup> Inom denna ram kan upphandlarna be att få se en **plan för eller meriter inom hälsa och säkerhet**. Det visar om det är ett företag som behandlar sina anställda som sin viktigaste resurs. Det är mer sannolikt att sådana företag håller en god arbetsmiljö, och de bör därför ha lägre frånvarofrekvens och mer motiverad personal.
- Om de erbjuder **dagstädning**, eftersom det är bevisat att dagstädning förbättrar relationen mellan anbudsgivaren och upphandlaren samt minskar energiförbrukningen.



Arbetsmarknadens parter har utvecklat ett interaktivt onlineverktyg för riskbedömning (Oira) specifikt för städsektorn, som gör det möjligt att genomföra en riskbedömning av hälso- och säkerhetsrisker på arbetsplatser.



Exempel på hur dessa principer kan tillämpas visas i steg 2 i riktlinjerna för bedömning.

<sup>12</sup> På Europeiska arbetsmiljöbyråns webbplats finns mer information om EU:s regelverk för hälsa och säkerhet på arbetsplatsen, samt ett antal vägledande dokument, inklusive Oira-verktyget.

STÄDPERSONAL	
Erfarenhet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfarenhet av branschen</li> <li>• Erfarenhet inom särskilda områden</li> <li>• Personalomsättning och frånvarofrekvens</li> </ul>
Färdigheter och förmåga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundutbildning</li> <li>• Fortbildning och kvalifikationer</li> <li>• Utbildning inom särskilda områden</li> <li>• Fortlöpande utbildning</li> <li>• Övriga färdigheter</li> <li>• Karriärmöjligheter</li> </ul>
Urval och rekrytering:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metod för rekrytering och urval, inklusive metoder för lika möjligheter</li> </ul>
Anställningsvillkor samt hälsa och säkerhet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lön och förmåner</li> <li>• Relation mellan arbetsgivare och anställda</li> <li>• Arbetsförhållanden</li> <li>• Villkor för hälsa och säkerhet respekteras och uppfyller europeisk och nationell lagstiftning.</li> <li>• Arbetsmönster, exempelvis dagstädning</li> </ul>
Kundens övriga kriterier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En motivering av dessa kriterier ska ingå.</li> <li>• Dessa måste uppfylla gällande europeisk och nationell lagstiftning.</li> </ul>

## LEDNING OCH VERKSAMHETSPLANERING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

I den här delen går vi igenom de viktigaste aspekterna för hur du väljer ett städföretag vars ledning och verksamhetsplanering bidrar till att upphandla den städtjänst som ger bästa värde.

Det externa ledningsteamets kompetens och organisation är en mycket betydelsefull del.



Det är ledningsteamet som ska minimera upphandlaren's tillsynsroll.

Att ha ett företag som tillhandahåller kvalitetstjänster som städpartner gör därför att upphandlaren kan känna stor tillit på följande områden<sup>13</sup>:

- Ledningsteamets färdigheter; framför allt det faktum att medlemmarna i gruppen har **specifik know-how och erfarenhet som är relevant för den aktuella städtjänsten**.
- **Fördelningen av ansvar** mellan upphandlaren och ledningsteamet samt mellan medlemmarna i ledningsteamet.
- Förväntad responstid och reservkapacitet.



Anbudsgivarna rekommenderas att lägga fram en preliminär verksamhetsplan.

Dessa kriterier kan sammanfattas av upphandlaren i anbudshandlingarna och anges i den preliminära verksamhetsplan som anbudsgivarna lämnar in.

### LEDNINGSTEAMETS OCH DEN KONTRAKTSANSVARIGES KOMPETENS

Anbudsgivare som levererar kvalitetstjänster bör kunna informera i den preliminära verksamhetsplanen om den kompetens och erfarenhet som varje enskild medlem i ledningsteamet har. De bör också kunna klargöra ledningsteamets **struktur och organisation** samt varje enskild persons eller enhets ansvarsområde inom kontraktetsramen.<sup>14</sup>

Som kommunikationskanal mellan upphandlaren och anbudsgivaren kommer den kontraktansvarige förmodligen att spela den viktigaste rollen för kontraktets fullgörande. Därför är det mycket viktigt att **upphandlaren** väljer ett företag där den kontraktansvarige har den kompetens och förmåga som krävs för de aktuella lokalerna och behoven.



Anbudsgivarna ska under alla omständigheter ange en kontraktansvarig.

Upphandlare som värnar om god kvalitet bör se till att städföretaget kan ge detaljerad information om den kontraktansvariga personens identitet, kompetens och erfarenhet. I vissa fall kan det krävas djupgående kontraktsspecifik kunskap för att förkorta startperioden och minska klagomål samt hälso- och hygienrisker. I detta sammanhang gör upphandlaren klokt i att kräva en kontraktansvarig som förstår upphandlaren's krav i alla hänseenden.

<sup>13</sup> Dessa kriterier är urvalskriterier enligt artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

<sup>14</sup> Dessa kriterier är urvalskriterier enligt artikel 58 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

Det är också viktigt att anbudsgivaren tydligt anger i vilken grad den kontraktsansvarige är tillgänglig för att hantera frågor och problem knutna till det aktuella kontraktet.

Anbudsgivaren bör också klargöra hur man tänker garantera att den kontraktsansvarige kan kontaktas snabbt och med kort responstid och har förmågan att göra snabba insatser i en tydlig ansvarsordning.

### VERKSAMHETSPLANERING

I verksamhetsplanen ska upphandlarens och anbudsgivarens förväntningar på och överenskommelse angående ledningsteamet och den kontraktsansvarige definieras.

Den kan till exempel innehålla standarder för hur snabbt upphandlarens förfrågningar ska hanteras och vem som har det yttersta ansvaret. När det gäller lokaler som kräver mer specialiserade städfärdigheter eller där man lägger extra vikt vid att tjänsterna ska fungera så smidigt som möjligt, kan man kräva intyg om kontraktsspecifik erfarenhet.

Det är att rekommendera att den preliminära verksamhetsplanen omfattar följande punkter, för att garantera en tjänst av god kvalitet:

- Ett förslag till **metod för verksamhetsplanering** enligt behoven för de aktuella lokalerna, med särskild fokus på **arbetsplanen**. Helst bör, om möjligt, hänsyn tas till det antal timmar som krävs för att personalen ska få en rimlig ersättning, samt det antal timmar som krävs för att utföra ett arbete av hög kvalitet och garantera personalstyrkans hälso- och säkerhetsbehov.
- Förslag på hur upphandlarens förväntningar ska uppfyllas i fråga om servicestandard och de **särskilda krav** som följer av byggnadens karaktär och användningsområde.
- Intyg om att entreprenören har tillräcklig organisatorisk kapacitet **när det gäller leverans** samt tillräckligt kvalificerad och erfaren arbetskraft för att kunna garantera att utrustning och personal kan ersättas eller förstärkas med kort varsel (**reservkapacitet**).
- Intyg om att entreprenören har – eller kan upprätta – förfaranden som garanterar en snabb och smidig igångsättning och verkställande av kontraktet.
- Intyg om att entreprenören skulle kunna hantera eventuella ytterligare krav från upphandlaren, som att städa efter ett stort evenemang eller en högtid.
- Garantier för att alla eventuella **allmänna och kundspecifika förfaranden** som man enas om kommer att respekteras, och att inga ändringar av dessa kommer att ske utan föregående samråd.
- Konkreta **kommunikationsförfaranden** i fråga om kontraktet, lokalerna och upphandlaren, samt hur och hur ofta kommunikation ska äga rum (till exempel huruvida det finns behov av möten).
- En konkret **rapporteringsmetod** för verksamhet och resultatet inom städprojektet



Den verksamhetsplan som anbudsgivarna lägger fram kan utgöra grunden för de tjänstenivåer som anges i kontraktet.

Dessutom bör verksamhetsplanen innehålla intyg om att den kontraktsansvarige kan övervaka fullgörandet av kontraktet regelbundet och på specifika tider/datum.

I detta syfte bör den preliminära verksamhetsplanen innehålla en beskrivning av en omfattande rapporteringsstruktur som garanterar att rapportering:

- faktiskt sker
- sker inom en fastställd tidsram
- innehåller respons på relevanta frågor
- är objektiv
- är mer än bara en administrativ uppgift
- är anpassad efter upphandlarens önskemål
- sammanställer och analyserar resultat
- hänvisar till krav i samband med städningen.



På det stora hela bör kontraktsförhandlingarna leda till en tydlig överenskommelse om kvalitetsstandarder och definiera ett tydligt system för kvalitetsinspektion.

### BACK OFFICE-TJÄNSTER

Effektiva back office-tjänster bidrar till att kontraktet löper smidigt. Sådana tjänster omfattar bland annat den dagliga administrationen av kontraktet, fakturering och personaladministration. Därför bör de ingå i den preliminära verksamhetsplanen.

### KVALITETSNIVÅ/-SÄKRING

För att garantera ett stabilt och tillfredsställande kontrakt är det viktigt att upphandlaren och entreprenören är överens om vilken kvalitetsstandard som ska uppnås och hur den ska säkras. Om man inte vill att det ska råda någon tvekan om vad som gäller kan man använda standarder, till exempel befintliga europeiska standarder.<sup>15</sup>

För det första bör upphandlaren ta hänsyn till sina egna kvalitetsstandarder när denne anger kraven på städleverantören. Dessutom bör anbudsgivarna få tillgång till dessa kvalitetsstandarder.

För det andra är det viktigt att definiera vad "kvalitet" innebär inom ramen för ett visst städkontrakt.<sup>16</sup> Den kvalitet som man enas om är resultatet av objektiva och subjektiva kriterier och förväntningar.

Objektiva kvalitetsaspekter mäts i allmänhet i förhållande till etablerad servicekvalitet eller etablerade serviceresultat. Detta gör att den kvalitetsinspektion och kontroll som utförs kan jämföras med kontraktet, dokumenteras och reproduceras.

<sup>15</sup> Ett bra exempel är den europeiska standarden med grundläggande krav och rekommendationer för kvalitetsmätningssystem inom städbranschen (EN 13549). Upphandlarna kan också använda branschspecifika bestämmelser om standard, enligt vad som passar deras lokaler.

<sup>16</sup> Dessa är ett tilldelningskriterium i artikel 67 i EU-direktivet om offentlig upphandling.

Städtjänsternas objektiva kvalitet bygger på utvärderingar som med hjälp av exakta och begränsade definitioner ger en representativ bild av renligheten. I fråga om resultatorienterad kvalitetsmätning kan man bedöma den maximala mängden damm, hygienormer eller en koefficient för halkskydd, eftersom dessa faktorer kan mätas objektivt med hjälp av mätinstrument som utformats för ändamålet. Dessutom kan man använda ett verksamhetsbaserat kontrakt för att bedöma om städuppgifterna utförs enligt överenskommelse – till exempel i fråga om städfrekvens.

Den subjektiva kvaliteten på tjänster bygger på helhetsintrycket, som kan mätas med exempelvis undersökningar bland användarna. Genom att upprepa jämförbara undersökningar bland användarna kan man bedöma deras intryck.

### KVALITETSINSPEKTIONER

Kvalitetssystem baseras både på objektiva och subjektiva bedömningar, enligt beskrivningen ovan, med hjälp av olika verktyg för att upprätthålla kvalitetsnivåerna. Inspektioner är ett strukturerat sätt att säkerställa att den kvalitetsnivå som man enats om upprätthålls och att brister förebyggs.

Det är därför att rekommendera att en förslagsinfordran omfattar följande punkter:

- **Hur ofta** interna och externa inspektioner ska göras.
- **Fördelning av ansvar** för inspektioner i ledningsteamet.
- Att **inspektionerna**, till exempel interna inspektioner, i regel genomförs med hjälp av särskilda tabeller som bör vara knutna till de krav som anges i kontraktet.
- System för att så snabbt som möjligt åtgärda avvikelser från den angivna kvalitetsstandard och främja en **kvalitetsökning**.
- Regelbundenhet och metoder för att utvärdera resultaten av inspektionen, för att bedöma om det behöver göras inköp av eller investeringar i hjälpmedel, maskiner eller städprodukter för att den angivna kvalitetsstandard ska uppnås.
- **Dokumentation av kvalitet**, till exempel genom intyg om resultaten av inspektionen.
- Vilka instruktioner som ledningsteamet bör få för att kunna genomföra kvalitetssäkringsinspektioner.

Upphandlare kan be anbudsgivarna om ett ackrediterat intyg om kvalitetssäkring, om de anser att det är relevant.

**TABELL 1: KVALITETSKRITERIER FÖR LEDNING OCH VERKSAMHET INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET**

GESTIONE DEL CONTRATTO E OPERAZIONI	
Ledningsteamet/den kontraktsansvarige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den kontraktsansvariges och ledningsteamets struktur, organisation och kompetens</li> <li>• Den kontraktsansvariges och ledningsteamets kontraktsspecifika know-how</li> <li>• Tillgänglighet</li> <li>• Responstid</li> <li>• Hur snabbt åtgärder vidtas</li> </ul>
Verksamhetsplanering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metod för verksamhetsplanering och arbetsplanering</li> <li>• Igångsättning av städprocess</li> <li>• Leveransvillkor</li> <li>• Reservkapacitet</li> <li>• Allmänna och kundspecifika förfaranden</li> <li>• Rapportering <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsutbyte rörande arbetsplats och kund</li> <li>• Respons på upphandlarens särskilda krav</li> <li>• Respons på upphandlarens övriga krav</li> </ul> </li> </ul>
Supporttjänster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporttjänster för administration, fakturering och personal</li> </ul>
Kvalitetssäkring och inspektioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollfrekvens</li> <li>• Ansvarsfördelning</li> <li>• Dokumentation av kvalitet</li> <li>• System för att åtgärda försämrade kvalitetsvillkor</li> <li>• System för kvalitetsförbättring</li> <li>• På vilket sätt och hur ofta entreprenören utvärderar kontraktets uppfyllelse</li> </ul>
Kundens övriga kriterier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En motivering av dessa kriterier ska ingå.</li> <li>• Dessa måste uppfylla gällande europeisk och nationell lagstiftning.</li> </ul>



## INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

### UTRUSTNING

Städutrustning avser olika maskiner och verktyg som används vid städningen, till exempel moppar, automatisk utrustning och dammsugare.

För att garantera en tjänst av god kvalitet rekommenderas att följande anges i kontraktet:

- **All städutrustning som används ska vara lämplig för lokalen** och för ytan som den ska användas på.
- När det behövs speciell utrustning ska det anges i kontraktet om företaget har tillgång till sådan utrustning eller om utrustningen kommer att köpas in speciellt för kontraktet.
- Personalen kommer att utbildas i säker användning och underhåll av utrustningen. Det är av avgörande betydelse för att skydda både den person som använder utrustningen och det område som den används på.
- Leverantören kan införskaffa eller har tillgång till **lämpliga arbetskläder och säkerhetsutrustning** som behövs för att använda olika typer av städutrustning och -produkter.
- Leverantören kan garantera att **utrustning och städmaterial kommer att underhållas på lämpligt sätt.**



Begreppet "infrastruktur inom ramen för kontraktet" avser här all utrustning och alla produkter som ska användas i enlighet med kontraktet.

### PRODUKTER

Det bör anges i kontraktet vilka städprodukter som ska användas. Anbudsgivarna rekommenderas att visa upphandlaren att de kan tillhandahålla följande:

- Ett antal städmetoder för behandling av olika ytor i enlighet med rättsliga krav och kvalitetskrav.
- Olika typer av städprodukter enligt lokalens behov och ytmaterial.
- Utbildning av personalstyrkan i hur de använder olika produkter.
- Intyg om att de produkter som ska användas uppfyller rättsligt bindande hälso-, säkerhets- och miljökrav samt eventuella övriga kvalitetsbaserade krav från upphandlaren.



Upphandlare bör överväga att använda miljövänliga städprodukter för att främja hållbarheten och energieffektiviteten. Det kan till exempel göras genom att man använder livscykelkostnadsmetoden för att fastställa kostnaderna för städtjänsten.

TABELL 1: KVALITETSKRITERIER FÖR LEDNING OCH VERKSAMHET INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	
Utrustning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se till att alla städmaskiner och allt städmaterial underhålls och används på rätt sätt.</li> <li>• Städutrustning och -metoder ska vara anpassade till lokalernas särskilda egenskaper.</li> <li>• Arbetskläder och säkerhetsutrustning</li> <li>• Särskild utbildning i säkerhetssyfte</li> </ul>
Produkter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vilka städmetoder som används</li> <li>• Vilka städprodukter som används</li> <li>• Hänsyn till miljö, hälsa och hygien</li> </ul>

## DEL 4: RIKTLINJER FÖR BEDÖMNING OCH INTERAKTIVT VERKTYG

Den här delen innehåller ett användarvänligt verktyg som ska hjälpa upphandlaren att definiera sina behov när det gäller städtjänster. Verktöget består av en ram som är lätt att använda för att gradera olika kriterier som är viktiga för upphandlaren. Det syftar till att ge upphandlaren en så stor självständighet i beslutsfattandet som möjligt när det gäller att definiera de kvalitetskriterier som har särskilt stor betydelse för dem och för de privata städtjänster som ska levereras.

Som vi beskrev i del 3 i denna handbok bör varje anbudsförfarande följa en trestegsprocess, där anbudsgivare bedöms enligt särskilda kriterier för uteslutning, urval och tilldelning. Kriterierna för uteslutning och urval är endast avsedda att eliminera företag från anbudsförfarandet som:

- inte har uppfyllt gällande lagstiftning för betalning av skatt och sociala avgifter och som inte betraktas som ekonomiskt stabila,

- inte uppfyller urvalskriterierna när det gäller företagets storlek, sakkunskap och förmåga att tillhandahålla tjänster av hög kvalitet – särskilt i fråga om personal och teknisk och yrkesmässig kapacitet, samt innovation.

Slutligen föreslår vi att tilldela kontrakt enligt strategin om bästa värde genom att följa de steg som anges nedan.

**1** Använd **kriterierna för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet** och de kvalitetskriterier som anges i lagstiftningen och avstå från att använda priset som huvudindikator vid upphandling. I vår sektor får inköp som baseras på prisfaktorn ofta en betydande inverkan på de anställdas arbetsförhållanden och sociala välbefinnande, och det kan få till följd att deras hälsa och säkerhet inte kan garanteras. Dessutom skapar det illojal konkurrens mellan företagen, som av den anledningen inte kan garantera tjänster av hög kvalitet.

**4** Undvik **elektroniska auktioner** när städtjänster upphandlas. Även om de är tillåtna enligt de nya bestämmelserna rekommenderar arbetsmarknadens parter att man undviker dem, eftersom de syftar till att pressa priserna och inte bidrar till att upphandla städtjänster av hög kvalitet.

**2** Se till att **arbetsrätten** och sociala standarder följs: de är centrala inom arbetsintensiva sektorer, till exempel städsektorn.

**5** Ett alternativ när kontrakt ska tilldelas kan vara möjligheten att kostnadsfaktorn tar formen av ett **fast pris**, så att anbudsgivare enbart konkurrerar utifrån kvalitetsfaktorena. Arbetsmarknadens parter medger att detta kan vara ett alternativ, men inte det traditionella sättet att upphandla städtjänster.

**3** Förfasta **onormalt låga anbud**, eftersom de leder till illojal konkurrens mellan städföretagen, dåliga arbetsförhållanden för de anställda och eventuellt social dumpning.

**6** Om det är tillåtet enligt den nationella lagstiftningen bör du använda uteslutningsgrunder enligt vilka du kan förkasta anbud som inte uppfyller skyldigheter enligt social- eller arbetsrättslig lagstiftning.

### STEG 1 – BETYDELSEN AV ATT VÄLJA FÖRETAG SOM KAN TILLHANDAHÅLLA TJÄNSTER AV HÖG KVALITET

Upphandlare rekommenderas att använda följande kriterier för att välja det erbjudande som ger bästa värde:

- **Ekonomisk och finansiell ställning och lämplighet att utöva yrkesverksamheten:** Detta kriterium kan uppfyllas om företaget kan intyga att det är inskrivet i de relevanta yrkesregistren, har behörighet att utföra städtjänster i den aktuella medlemsstaten, har en viss minsta årsomsättning och kan ge information om sitt årsbokslut.



Läs om urvalskriterier i del 2 för mer detaljerad information.

- **Teknisk kapacitet:** Detta kriterium handlar om hur företaget sköter ledning och verksamhetsplanering inom ramen för kontraktet, till exempel ledningsteamets erfarenhet, vilken verksamhetsplaneringsmetod som används, back office-tjänster och kvalitetsinspektioner.



Läs mer om ledning och verksamhetsplanering inom ramen för kontraktet i del 3.

- **Yrkeskapacitet (städpersonal):** Detta kriterium handlar mest om städpersonalen och om de metoder som företaget använder för att säkerställa en sund arbetsmiljö, till exempel urval, rekrytering, utbildning och villkor för hälsa och säkerhet.

I tabellen nedan ges förslag på hur intyg kan begäras för tre av dem.

#### GRADERINGSMETOD FÖR STEG 1

För urvalsfasen kan upphandlarna endera

- fastställa ett högsta antal anbudsgivare som de vill välja och därefter tilldela kontraktet till den som får högst poäng, eller
- fastställa ett lägsta poängantal som måste uppnås (eventuellt i vart och ett av de tre kriterier som anges ovan) för att en anbudsgivare ska kunna väljas.

#### EXEMPEL

Upphandlaren fastställer att totalt **60 poäng ska användas för urvalskriterierna** och fördelar dem sedan enligt följande:

- 18 poäng till kategorin ekonomisk och finansiell ställning och lämplighet att utöva yrkesverksamheten
- 18 poäng till teknisk kapacitet
- 24 poäng till yrkeskapacitet, som upphandlaren definierar i tabellen nedan.



Det bör framgå tydligt i anbudsfordran hur urvalsförfarandet går till.

I den här tabellen ges ett exempel på hur poäng tilldelas för yrkeskapacitet i enlighet med de olika kriterier som är relevanta för personalen och deras arbetsvillkor, enligt beskrivningen i del 3.

KRITERIUM	POÄNG	PRIORITERINGAR
<b>ERFARENHET</b>		
Erfarenhet av branschen	3	För att garantera en problemfri igångsättnings- eller övertagningsperiod är det viktigt att städföretaget har erfarenhet av branschen.
Erfarenhet inom särskilda områden	2	Viss erfarenhet inom särskilda områden behövs eftersom städmiljön kräver speciella färdigheter.
Personalomsättning och frånvarofrekvens	1	Det bör finnas tillräcklig information om personalomsättning och frånvarofrekvens.
<b>FÄRDIGHETER OCH FÖRMÅGA</b>		
Grundutbildning	4	Städpersonalen måste få utbildning för att en tjänst av hög kvalitet ska kunna garanteras.
Utbildning inom särskilda områden	1	Nyckelpersoner inom personalstyrkan bör ha genomgått utbildning inom särskilda områden för att ha kunskap om de krav som ställs i arbetsmiljön.
Fortlöpande utbildning	2	I kontraktet ställs krav på att färdigheterna hela tiden utvecklas. Regelbunden utbildning måste ges för att färdigheterna garanterat ska vara aktuella.
<b>REKRYTERING, URVAL OCH KONTROLL</b>		
Rekrytering och urval	2	Stor vikt läggs vid urval av personal som håller hög standard.
<b>CONDIZIONI DI LAVORO, SALUTE E SICUREZZA</b>		
Lön och förmåner	2	Bra lönenivåer och förmåner bidrar till att hålla kvar personalen och ökar motivationen. När det gäller denna fråga kan man göra objektiva jämförelser med hjälp av antingen lagstiftning, kollektivavtal eller någon annan referenstext som gäller i landet där kontraktet ska verkställas.
Relation mellan arbetsgivare och anställda	2	Ett gott klimat inom företaget skapar i allmänhet en bättre arbetsmiljö och ökar följaktligen personalens motivation och produktivitet.
Arbetsförhållanden	2	Tillfredsställande arbetsvillkor bidrar i allmänhet till att hålla kvar personalen och ökar motivationen. När det gäller denna fråga kan man göra objektiva jämförelser med hjälp av antingen lagstiftning, kollektivavtal eller någon annan referenstext som gäller i landet där kontraktet ska verkställas.
Arbetsmiljö	2	En arbets-, hälso- och säkerhetsplan bidrar till färre olyckor och lägre frånvarofrekvens.
Arbetsmönster, exempelvis dagstädning	1	Genom att till exempel använda dagstädning skulle balansen mellan arbete och privatliv bli bättre för personalen, liksom deras hälsa och säkerhet.
Övriga kriterier	0	Inga andra kriterier är relevanta.
<b>TOTALT</b>	<b>24</b>	

## STEG 2 – PRISETS RELATIVA BETYDELSE

När vi övergår från urvals- till tilldelningskriterierna kan vi fastställa den relativa betydelsen av priset. Då används följande formel för att räkna ut den totala tilldelningspoängen:



Offertens poängsumma = tekniska poäng + prispoäng

Det är upp till upphandlaren att bestämma sina egna prioriteringar när det gäller hur stor vikt som ska läggas vid tekniska poäng respektive prispoäng.



Arbetsmarknadens parter rekommenderar att priset inte ska väga tyngre än kvaliteten när upphandlaren ska fatta sitt beslut

Om man till exempel tilldelar ett antal poäng av totalt 100 kan man skapa en balans mellan kvalitet och pris enligt följande exempel:

TEKNISKA POÄNG	PRISPOÄNG	PRIORITERING AV TEKNISKA MERITER OCH PRIS
50	50	Kvalitet och pris har lika stor betydelse.
60	40	Kvalitet är viktigare än pris, men priset är fortfarande en viktig faktor.
80	20	Kvalitet har störst betydelse, och priset är en sekundär faktor.
40	60	Priset är viktigare, men kvaliteten är fortfarande en viktig faktor.
20	80	Priset är viktigare, och kvaliteten är en sekundär faktor.



Det finns mer information om de olika metoderna för att bedöma prisets betydelse i del 3 – pris- och kostnadsberäkning.

## STEG 3 – HUR VIKTIGA ÄR OLIKA KATEGORIER AV KRITEIRER FÖR TEKNISKA MERITER I FÖRHÅLLANDE TILL DE UPPGIFTER SOM SKA UTFÖRAS?

Under denna fas kan upphandlarna tilldela kontraktet till det företag som erbjuder bästa värde, genom att fastställa vilka kategorier av kriterier för tekniska meriter som är viktigast för dem. Det gör de genom att fördela de poäng som har tilldelats de två typerna av tilldelningskriterier.

KATEGORI	PRIORITERING AV KATEGORIER FÖR KRITERIER
Ledning inom ramen för kontraktet	Om kategorin "ledning" får många poäng betyder det att den kontraktsansvariges och ledningsteamets kompetens har stor betydelse.
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	Om kategorin "infrastruktur inom ramen för kontraktet" får många poäng betyder det att den produktmässiga och tekniska infrastrukturen har stor betydelse.

**EXEMPEL A**

Alla valutazione tecnica sono stati assegnati 60 punti e 40 al prezzo, secondo la formula della fase 2.



När det gäller dessa exempel bör det poängteras att den första kategorin "städpersonal" tillhör steg 1 (urvalsfasen), som beskriver företagets allmänna kapacitet att tävla om kontraktet.

KATEGORI	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Städpersonal	30	Städpersonalens kvalitet anses vara den viktigaste faktorn för fullgörande av kontraktet.
Ledning inom ramen för kontraktet	20	Ledningspersonal med hög kompetens anses tillföra stark know-how och vägledning för tjänster.
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	10	Kvaliteten på utrustning och produkter har också betydelse.

**EXEMPEL B**

40 poäng har tilldelats som tekniska poäng och 60 som prispoäng, enligt formeln i steg 2.

KATEGORI	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Städpersonal	30	Städpersonalens kvalitet anses vara av största vikt.
Ledning inom ramen för kontraktet	8	Kontroll är viktigare än samråd.
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	2	Det ställs relativt låga krav på användning av extrautrustning i kontraktet.

**EXEMPEL C**

80 poäng har tilldelats som tekniska poäng och 20 som prispoäng.

KATEGORI	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Städpersonal	40	Städpersonalens kvalitet anses vara av största vikt.
Ledning inom ramen för kontraktet	20	Kontraktet kräver innovativ ledning och nära kontakt mellan upphandlaren och ledningsteamet.
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	20	Användning av modern utrustning och moderna produkter är en viktig faktor för kontraktets fullgörande.

**EXEMPEL D**

20 poäng har tilldelats som tekniska poäng och 80 som prispoäng.

KATEGORI	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Städpersonal	18	Det behövs enkla tjänster. Förändringar är inget problem. Priset har högsta prioritet.
Ledning inom ramen för kontraktet	2	Minimal kontakt med ledningsteamet
Infrastruktur inom ramen för kontraktet	0	Det ställs inga särskilda krav i kontraktet på användning av extrautrustning.

## STEG 4 – PRIORITERING AV KRITERIER FÖR TEKNISKA MERITER

I detta steg kan upphandlarna prioritera de detaljerade tilldelningskriterier som de anser vara viktiga och tilldela poäng från den totalsumma som har avdelats för de två tilldelningskategorierna i steg 3:

### EXEMPEL A

Av totalt 60 poäng för kriterierna "tekniska meriter" har 15 poäng tilldelats kategorin "ledning inom ramen för kontraktet".

KVALITETSKRITERIUM	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Den kontraktsansvariges och ledningsteamets kontraktsspecifika know-how	2	Upphandlaren kräver att vissa personer i ledningsteamet och den kontraktsansvarige har kontraktsspecifik erfarenhet för att ha kunskap om de specifika krav som ställs i arbetsmiljön.
Tillgänglighet	3	Upphandlaren begär att det ska vara lätt att nå kontraktsansvarig vid frågor som gäller kontraktet.
Responstid	2	Det har stor betydning, att rengöringsverksamheten har en hurtig reaktionstid.
Metod för verksamhets- och arbetsplanering	1	Upphandlaren kräver en tillfredsställande metod för arbetsplanering och övrig verksamhetsplanering.
Reservkapacitet	2	Det måste finnas tydliga bevis för att företaget har leveransvillkor och tillräcklig reservkapacitet för att uppfylla villkoren i kontraktet vid ändringar av verksamhetens parametrar.
Allmänna och kundspecifika förfaranden	0	Anses inte vara relevant för kontraktet
Rapportering, kommunikation och respons på särskilda krav	3	Upphandlaren fäster mycket stor vikt vid anbudsgivarens rapporterings- och kommunikationsmetoder samt vid dennes förmåga att ge respons på särskilda krav.
Back office	0	Anses inte vara relevant för kontraktet
Kvalitetssäkringsfrekvens, dokumentation och system för att åtgärda försämrade kvalitetsvillkor	2	Upphandlaren fäster viss vikt vid hur ofta kontroller sker, kvalitetsdokumentationen och systemen för att åtgärda försämrade kvalitetsvillkor.
Övriga kriterier	0	Anses inte vara relevant för kontraktet
<b>TOTALT</b>	<b>15</b>	

### EXEMPEL B

Av totalt 60 poäng för kriterierna "tekniska meriter" har 10 poäng tilldelats kategorin "infrastruktur inom ramen för kontraktet".

KVALITETSKRITERIUM	POÄNG	ANGER FÖLJANDE PRIORITERINGAR
Underhåll och användning av städutrustning	4	Entreprenören ska tillhandahålla utrustning, och utrustningens underhåll och användning ska hålla hög standard.
Städmetoder som anpassas till lokalernas särskilda egenskaper	1	Städningen ska utföras utan att skada lokaler eller inventarier.
Arbetskläder och säkerhetsutrustning	2	Arbetskläder och säkerhetsutrustning ska tillhandahållas av entreprenören, ska kunna användas av personalen och vara lämpliga för de lokaler som ska städas.
Produkter och metoder	1	Entreprenören ska använda produkter och metoder som uppfyller den angivna standarden.
Hänsyn till miljö, hälsa och hygien	2	Produkterna ska uppfylla fastställda krav för miljö, hälsa och hygien.
Övriga kriterier	0	Anses inte vara relevant för kontraktet
<b>TOTALT</b>	<b>10</b>	

## STEG 5 – TILLKÄNNAGIVANDE AV URVALS- OCH TILLDELNINGSKRITERIER I ANBUDSFÖRFRÅGAN

Anbudsfrågan är ett viktigt dokument som bör innehålla all information som krävs för ett specifikt anbud.

Offentliga myndigheter måste uppfylla befintlig lagstiftning om information som ingår i anbudsfrågningarna, men även andra upphandlare bör låta sig inspireras av exemplet nedan, som anges i **del C i bilaga V i EU:s direktiv 2014/24/EU om upphandling**. Som vi beskrev i del 3 måste upphandlare som vill tilldela kontrakt till det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet ange gällande urvals- och tilldelningskriterier i sina anbudsfrågningar.

I arbetsboken finns också tomma tabeller där du kan strukturera uteslutnings-, urvals- och tilldelningskriterier för att se till att alla relevanta kriterier tas med i detalj.

Slutligen kan upphandlare som vill använda ramen "bästa värde" för att tilldela kontrakt till det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet hänvisa till denna handbok i sina anbudsfrågningar.

### INFORMATION SOM SKA FINNAS I MEDDELANDEN OM UPPHANDLING (ENLIGT HÄNVISNING I ARTIKEL 49)

1. Namn, registreringsnummer (om detta föreskrivs i den nationella lagstiftningen), adress inklusive Nuts-kod, telefonnummer, faxnummer, e-post- och internetadress till den upphandlande myndigheten och, om den är en annan, den avdelning där ytterligare information kan erhållas.
2. E-post- eller internetadress där upphandlingsdokumenten kommer att vara fritt, direkt och fullständigt tillgängliga. Information om hur tillgång till upphandlingsdokumenten kan erhållas, om de inte är fritt, direkt och fullständigt tillgängliga av de orsaker som anges i artikel 53.1 andra och tredje stycket.
3. Typ av upphandlande myndighet och dess huvudsakliga verksamhet.
4. I förekommande fall en uppgift om att den upphandlande myndigheten är en inköpscentral eller att det är fråga om någon annan form av gemensam upphandling.
5. CPV-koder. Om kontraktet är uppdelat i flera delar ska denna uppgift anges för varje del.
6. Nuts-kod för huvudplatsen för entreprenaden vid kontrakt för entreprenader, eller Nuts-kod för huvudplatsen för leveransen eller utförandet vid varu- och tjänstekontrakt. Om kontraktet är uppdelat i flera delar ska denna uppgift anges för varje del.
7. Beskrivning av upphandlingen: arten och omfattningen av entreprenaden, arten och mängden varor eller deras värde, arten och omfattningen av tjänster. Om kontraktet är uppdelat i flera delar ska denna uppgift anges för varje del. Beskrivning av alternativ i förekommande fall.
8. Kontraktets eller kontraktens uppskattade totala storleksordning. Om kontraktet är uppdelat i flera delar ska denna uppgift anges för varje del.
9. Tillåtelse av eller förbud mot alternativa anbud.
10. Tidsrymd för leverans eller tillhandahållande av varor, entreprenader eller tjänster och så långt möjligt kontraktets varaktighet.
  - (a) När det är fråga om ett ramavtal: angivande av den planerade längden på ramavtalet och, i förekommande fall, med uppgift om skälen till en eventuell längd på mer än fyra år. Så långt det är möjligt, uppgift om värde eller storleksordning och frekvens på de kontrakt som ska tilldelas, antal och, i förekommande fall, föreslaget högsta antal ekonomiska aktörer som får delta.
  - (b) När det är fråga om ett dynamiskt inköpssystem: angivande av systemets planerade varaktighet. Så långt det är möjligt, uppgift om värde eller storleksordning och frekvens på de kontrakt som ska tilldelas.
11. Villkor för deltagande, inklusive följande:
  - (a) I tillämpliga fall, angivande av att det rör sig om ett offentligt kontrakt som är reserverat för skyddade verkstäder eller ett kontrakt som ska fullgöras inom ramen för program för skyddad anställning.
  - (b) Angivande av huruvida tillhandahållandet av tjänsten enligt lagar eller författningar är förbehållet en viss yrkesgrupp samt hänvisning till den berörda lagen, författningen eller administrativa bestämmelsen.
  - (c) En förteckning över och kortfattad beskrivning av kriterier för de ekonomiska aktörernas personliga ställning som kan medföra att de utesluts från förfarandet samt av urvalskriterier, eventuella minimistandarder, obligatoriska uppgifter (egen försäkring, dokumentation).
12. Typ av tilldelningsförfarande och i förekommande fall skäl till att ett påskyndat förfarande används (i öppna, selektiva och förhandlade förfaranden under konkurrens).



**13.** I tillämpliga fall, angivande av huruvida det rör sig om

- (a) ett ramavtal,
- (b) ett dynamiskt inköpssystem,
- (c) en elektronisk auktion (vid öppna, selektiva eller förhandlade förfaranden under konkurrens).

**14.** Om kontraktet är uppdelat i flera delar ska det anges om det är möjligt att lämna anbud på en, flera eller alla delar samt om det finns någon begränsning av antalet delar som kan tilldelas en och samma anbudsgivare. Om kontraktet inte ska delas upp i flera delar ska skälen till detta anges, om inte denna information ges i den individuella rapporten.

**15.** För selektiva förfaranden, förhandlade förfaranden under konkurrens, konkurrenspräglad dialog eller innovationspartnerskap, vid utnyttjande av möjligheten att minska antalet anbudssökande som ombeds lämna ett anbud, förhandla eller delta i en dialog: minsta antal och i tillämpliga fall planerat högsta antal anbudssökande samt de objektiva kriterier som ska användas för att välja ut dessa anbudssökande.

**16.** För förhandlade förfaranden under konkurrens, konkurrenspräglad dialog eller innovationspartnerskap, i tillämpliga fall angivande av användning av ett förfarande i successiva etapper i syfte att gradvis minska antalet anbud att förhandla om eller lösningar att diskutera.

**17.** I förekommande fall, särskilda villkor för kontraktets fullgörande.

**18.** Kriterier för tilldelning av kontraktet eller kontrakten. Utom när det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet fastställs enbart på grundval av priset, ska de kriterier som utgör det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet samt deras inbördes viktning anges om de inte framgår av kravspecifikationerna eller, vid konkurrenspräglad dialog, av det beskrivande dokumentet.

**19.** Frist för mottagande av anbud (öppna förfaranden) eller anbudsansökningar (selektiva och förhandlade förfaranden under konkurrens, dynamiska inköpssystem, konkurrenspräglad dialog, innovationspartnerskap).

**20.** Adress som anbud och anbudsansökningar ska skickas till.

**21.** Öppna förfaranden:

- (a) Den tid anbudsgivaren ska vara bunden av sitt anbud.
- (b) Datum, tid och plats för öppnandet av anbud.
- (c) Personer som får närvara vid öppnandet.

**22.** Det eller de språk som ska användas i anbud eller anbudsansökningar.

**23.** I tillämpliga fall, angivande av huruvida

- (a) elektronisk inlämning av anbud eller anbudsansökningar godtas,
- (b) elektronisk beställning tillämpas,
- (c) elektronisk fakturering godtas,
- (d) elektronisk betalning tillämpas.

**24.** Information om kontraktet är relaterat till ett projekt och/eller program som finansieras med EU-medel.

**25.** Namn på och adress till det behöriga prövningsorganet och i tillämpliga fall det organ som ansvarar för medling. Exakta uppgifter om sista dag för prövningsförfaranden eller vid behov namn, adress, telefonnummer, faxnummer och e-postadress till den avdelning där informationen kan erhållas.

**26.** Datum och hänvisningar till tidigare offentliggöranden i Europeiska unionens officiella tidning som är av betydelse för det eller de kontrakt som offentliggörs i detta meddelande.

**27.** Vid återkommande upphandlingar, beräknad tidpunkt för offentliggörande av ytterligare meddelanden.

**28.** Datum då meddelandet avsänts.

**29.** Angivande av om kontraktet omfattas av avtalet om offentlig upphandling.

**30.** Övriga relevanta upplysningar.



Från och med 2018 kommer all offentlig upphandling i Europa att ske elektroniskt.

## STEG 6 – GRADERINGSRAM FÖR ATT AVGÖRA VILKEN LEVERANTÖR SOM ERBJUDER BÄSTA VÄRDE

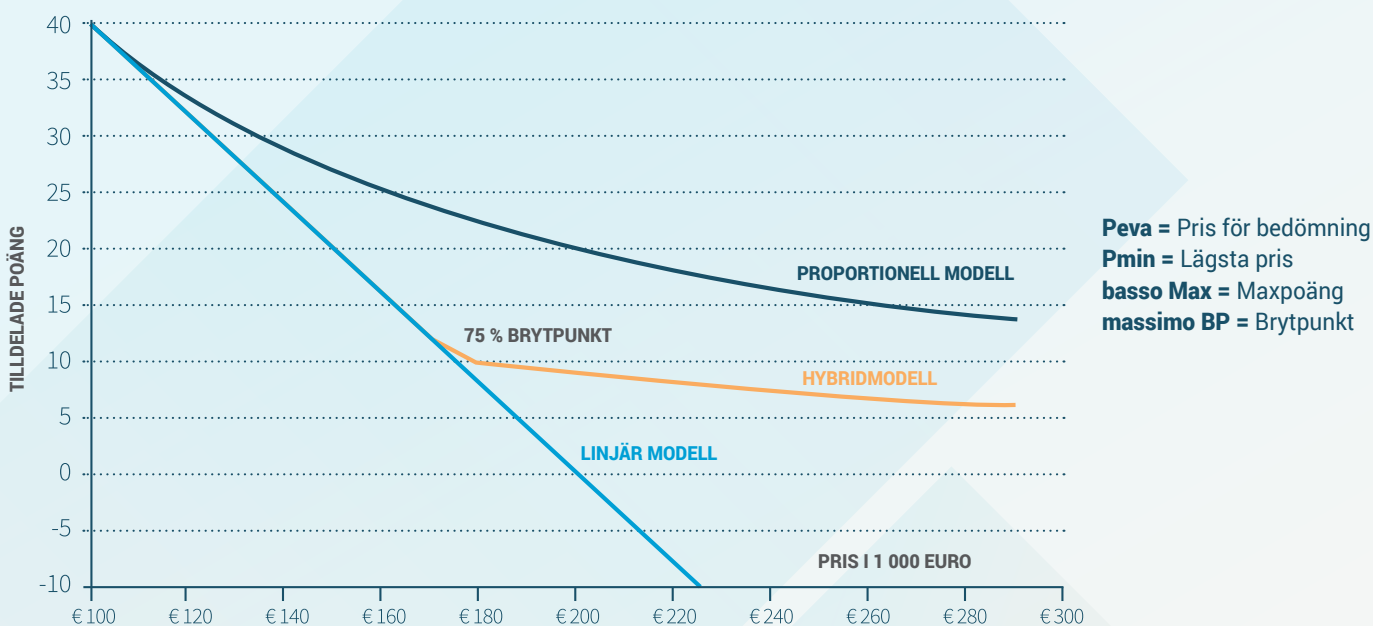
I den europeiska offentliga upphandlingsprocessen kan upphandlaren göra en bedömning av de priser som ges i återstående bud efter eliminering av anbud som inte uppfyller gällande urvalskriterier. Denna bedömning baseras på antalet poäng som har tilldelats pris, enligt vad som angivits i anbudsfrågan. I detta steg ges därför förslag på hur priset på de återstående anbudena ska bedömas och hur deras tekniska meriter därefter ska bedömas i detalj.

### BEDÖMNING AV PRIS

Den anbudsgivare som erbjuder lägsta pris får maximalt antal poäng som är tillgängligt för pris. Sedan bedöms alla övriga anbud i förhållande till det lägsta anbudet. Av de många olika modeller som finns förklaras tre stycken nedan mer detaljerat, eftersom dessa är de allra vanligaste för att bedöma övriga anbudsgivare:

#### Linjär modell

Med den här modellen beräknas prispoängen utifrån hur många procent ett anbud ligger över det lägsta anbudet. I exemplet nedan, där priset kan få högst 40 poäng, medför en prisökning med 10 procent i förhållande till det lägsta budet ett poängavdrag på 10 procent av 40 poäng osv. Detta innebär att ett pris som är mycket högre än det lägsta snabbt kommer att leda till en väldigt låg poängsumma, även om ett mycket högre pris definitivt kan förbättra tjänstens kvalitet. **Arbetsmarknadens parter rekommenderar eftertryckligen att man avstår från denna modell om man vill uppnå bästa värde.**



#### Proportionell modell

Med den här modellen beräknas prispoängen utifrån följande formel:

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

Med den proportionella modellen blir poängskillnaden mindre ju större prisskillnaderna är. Med den här metoden är det lättare att skilja mellan anbud som ligger mycket högre än det lägsta priset. Ett pris som är 100 procent högre än det lägsta får följaktligen hälften av det totala poängantalet. Därför rekommenderar vi att upphandlare använder denna modell.



Det finns ett beräkningssystem för Excel i ett separat dokument.

## Hybridmodell

Med den här modellen beräknas prispoängen utifrån följande formel:

$$Score = P_{min} * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{P_{eva}}$$

Även om arbetsmarknadens parter rekommenderar den proportionella modellen kan hybridmodellen ofta användas i praktiken. Den är linjär upp till en viss brytpunkt (i exemplet 75 procent högre pris än det lägsta priset), sedan övergår den till att bli proportionell. Nackdelen med den här modellen är att anbud som ligger mycket högre än det lägsta priset bara tilldelas ett fåtal poäng.



Det finns ett beräkningssystem för Excel i ett separat dokument.

Exempel på olika prispoängmodeller när maxpoängen är 40 (tilldelas det lägsta priset):

ANBUD	LINJÄR	PROPORTIONEL	HYBRID
100 000 euro	40,0	40,0	40,0
110 000 euro	36,0	36,4	36,0
120 000 euro	32,0	33,3	32,0
200 000 euro	0	20,0	8,8
210 000 euro	-4,0	19,0	8,3

## BEDÖMNING AV TEKNISKA MERITER

När upphandlaren har preciserat sina prioriteringar för tekniska meriter, enligt beskrivningen i de föregående stegen, är det viktigt att göra en objektiv bedömning av hur väl anbudena uppfyller dessa krav. Dessa läggs till anbudsgivarens prispoäng enligt riktlinjerna i steg 2.

Poängen från bedömningen av tekniska meriter och poängen från bedömningen av pris läggs sedan ihop för att se vilken leverantör som erbjuder bästa värde.

<b>GÄLLER EJ</b>	<b>0%</b>	Här tar man hänsyn till att vissa kriterier inte gäller för att alla kunder. Kriteriet gäller inte för anbudet i fråga och graderas därför inte. Bedömningen "gäller ej" bör inte användas godtyckligt, utan måste motiveras i förhållande till kraven i anbudsfrågan.
<b>OTILLRÄCKLIGT</b>	<b>25%</b>	Den information som ges uppfyller på många punkter inte upphandlarens krav.
<b>MEDEL</b>	<b>50%</b>	Informationen möjliggör inte en fullständig bedömning av om förslaget uppfyller kraven.
<b>BRA</b>	<b>80%</b>	Informationen uppfyller kraven i anbudsfrågan och upphandlarens förväntningar.
<b>UTMÄRKT</b>	<b>100%</b>	Informationen uppvisar en exceptionellt hög servicekvalitet.

Upphandlarna graderar de tekniska meriterna med ett procenttal mellan 0 och 100. För varje del av de tekniska meriterna som får ett procenttal närmare 0 blir resultatet lägre, och ju fler delar närmare 100, desto högre resultat.

**ESEXEMPEL FÖR URVALSKRITERIER (STEG 6.1)**

Av totalt 60 poäng för urvalskriterierna (se steg 2) har 24 poäng tilldelats kategorin "städpersonal". (Ytterligare uppgifter bör ges för "finansiell kapacitet" och "teknisk kapacitet".)

STÄDPERSONAL	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
Erfarenhet av branschen	3				✓		2.4
Erfarenhet inom särskilda områden	2					✓	2
Personalomsättning och frånvarofrekvens	1				✓		0.8
Arbetsmönster	1					✓	1
Grundutbildning	4					✓	4
Utbildning inom särskilda områden	1				✓		1.6
Fortlöpande utbildning	2					✓	2
Rekrytering och urval	2			✓			1
Lön och förmåner	2				✓		1.4
Relation mellan personal och arbetsgivare	2			✓			1
Arbetsförhållanden	2					✓	2
Hälsa och säkerhet	2			✓			1
Övriga kriterier	0	✓					0
<b>TOTALT</b>	<b>24</b>						<b>20.2</b>

**POÄNGSUMMA FÖR STÄDPERSONALENS KVALITET: 20,2 POÄNG AV 24**

## EXEMPEL PÅ TILDELNINGSKRITERIER (STEG 6.2)

Upphandlaren beslutade att fördela poängen för pris respektive tekniska meriter lika (50 poäng vardera).



Offertens maximala poängsumma = 50 + 50

Poängen fördelas också lika mellan kategorierna för tekniska meriter (ledning inom ramen för kontraktet och infrastruktur inom ramen för kontraktet): de får 25 poäng vardera av de 50 poäng som tilldelats de tekniska meriterna.

KRITERIER FÖR LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
Den kontraktsansvariges och ledningsteamets kontraktsspecifika	3					✓	3
know-how	1			✓			0.5
Tillgänglighet	2					✓	2
Responstid	1			✓			0.5
Metoder för verksamhetsplanering och arbetsplanering	2			✓			1
Reservkapacitet	0	✓					0
Allmänna och kundspecifika förfaranden	6			✓			3
Rapportering, kommunikation och respons på särskilda krav	0	✓					0
Back office-support	10				✓		8
<b>Kvalitetssäkringsfrekvens, dokumentation och system för att åtgärda försämrade kvalitetsvillkor</b>	<b>25</b>						<b>18</b>
<b>TOTALT</b>							

POÄNGSUMMA FÖR LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET: 18 POÄNG AV 25

KRITERIER FÖR INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
Underhåll och korrekt användning av städut- rustning	6					✓	6
Städning som an- passas till lokalernas särskilda egenskaper	3					✓	3
Arbetskläder och säkerhet- sutrustning	5			✓			2.5
Produkter/ metoder	2					✓	2
Hänsyn till miljö, hälsa och hygien	7					✓	7
Övriga krit- erier	2				✓		1.6
<b>TOTALT</b>	<b>25</b>						<b>22.1</b>

POÄNGSUMMA FÖR INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET: 22,1 POÄNG AV 25

POÄNGSUMMA FÖR TEKNISKA MERITER: 40,1 AV 50

## ARBETSBOK – BEDÖMNINGSTABELLER

Nedan finns tomma bedömningstabeller som du kan använda i förfarandets tre faser för att välja bästa värde: uteslutning, urval och tilldelning. Tabellerna kan både användas vid förberedelserna av anbudsfrågan (steg 5) och skickas till intresserade anbudsgivare, som får fylla i dem.

### UTESLUTNINGSAFASEN – UTVÄRDERINGSBLAD

Vid bevis på något av följande utesluts anbudsgivaren ur förfarandet.

Identifiering av företag:

SÖKANDE SKA LÄMNA FÖLJANDE	GÄLLER EJ	GÄLLER	KOMMENTARER
Intyg om att företaget inte är delaktigt i organiserad brottslighet eller brottslig verksamhet med anknytning till korruption, bedrägeri, finansiering av terrorism osv.			
Intyg från skattemyndigheten om att sökande har fullgjort betalning av sociala avgifter.			
Intyg från skattemyndigheten om att sökande har betalat skatt enligt gällande lagstiftning i det land där företaget är registrerat.			
Kravet avseende årsredovisning är fullgjort, om offentliggörande är obligatorisk enligt gällande lagstiftning eller praxis i det land där företaget är registrerat.			



Ett "gäller ej" för någon punkt här ovan medför omedelbar uteslutning från anbudsproceduren.

## URVALSFASEN – UTVÄRDERINGSBLAD

Identifiering av företag:

## EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING OCH LÄMPLIGHET ATT UTÖVA YRKESVERKSAMHETEN:

SÖKANDE SKA LÄMNA FÖLJANDE	GÄLLER EJ	GÄLLER	KOMMENTARER
Anslutning till ett av de yrkes- eller branschregister som finns i den medlemsstat där de är etablerade.			
Auktorisation beviljad av eller medlemskap i en särskild organisation för att kunna tillhandahålla tjänsten i fråga i hemmedlemsstaten.			
Bevis på en viss minsta årsomsättning, inklusive en minsta omsättning inom det område som omfattas av kontraktet. Det får inte överstiga ett belopp som är två gånger så högt som det uppskattade			
kontraktsvärdet, utom vid vederbörligen motiverade fall såsom avseende speciella risker som är förknippade med entreprenadens, tjänsternas eller varornas art.			
Information om sina bokslut som visar kvoten mellan exempelvis tillgångar och skulder.			

## TEKNISK KAPACITET:

SÖKANDE SKA LÄMNA FÖLJANDE	GÄLLER EJ	GÄLLER	KOMMENTARER
Intyg om erfarenhet med lämpliga referenser från tidigare fullgjorda kontrakt			
Städpersonalens yrkeserfarenhet och relevanta utbildning			
Bestyrkta meriter när det gäller att organisera, utföra och stödja tjänster som liknar de som ingår i kontraktet			
Tillgång till nödvändig infrastruktur för att uppfylla de krav som anges i anbudsförfrågan			
Genomsnittlig personalomsättning per år under de senaste tre åren			



**YRKESKAPACITET (STÄDPERSONAL)**

Eftersom städpersonalen är den viktigaste faktorn i anbudsgivarens tekniska meriter kan upphandlaren använda följande tabell för att i detalj ange sina kriterier för städpersonalen. Upphandlaren kan välja att dela poängtilldelningen med anbudsgivarna. Alla resultat som är sämre än "medel" i någon av kategorierna leder till uteslutning av anbudsgivarna från det fortsatta tilldelningsförfarandet. Från företag som får resultatet "medel" kan ytterligare information begäras.

Identifiering av företag:

BESKRIVNING	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
<b>ERFARENHET</b>							
Erfarenhet av branschen							
Erfarenhet inom särskilda områden							
Personalomsättning och frånvarofrekvens							
<b>FÄRDIGHETER OCH FÖRMÅGA</b>							
Grundutbildning							
Utbildning inom särskilda områden							
Fortlöpande utbildning							
Urval och rekrytering:							
<b>ANSTÄLLNINGSVILLKOR SAMT HÄLSA OCH SÄKERHET</b>							
Lön och förmåner							
Relation mellan arbetsgivare och anställda							
Arbetsförhållanden							
Hälsa och säkerhet							
Arbetsmönster, exempelvis dagstädning							
Övriga kriterier							
<b>TOTALT</b>							

## TILLDELNINGSAFASEN – UTVÄRDERINGSBLAD

Kontraktet tilldelas det företag som lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet, och bedömningen sker utifrån följande kriterier:

- Pris
- En detaljerad beskrivning av hur tjänsterna ska organiseras, utföras och stödjas när det gäller kvantitet och kvalitet på personal, reservkapacitet och användning av teknik.
- Överensstämmelse med kontraktets mål.

### SAMMANFATTNING

	MAX. POÄNG	TILLDELADE POÄNG	TILLDELADE POÄNG
Ledning inom ramen för kontraktet			
Infrastruktur inom ramen för kontraktet			

### SUMMA TEKNISKA MERITER:

#### PRIS:

#### POÄNGSUMMA:

### LEDNING/VERKSAMHET INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET

KRITERIER FÖR LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
<b>LEDNINGSTEAM OCH LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET</b>							
Den kontraktansvariges och ledningsteamets struktur, organisation och kompetens							
Den kontraktansvariges och ledningsteamets kontraktsspecifika know-how							
Tillgänglighet							
Responstid							
Hur snabbt åtgärder vidtas							
Verksamhetsplanering							
Metod för verksamhetsplanering och arbetsplanering							
Igångsättning av städprocess							
Leveransvillkor							

KRITERIER FÖR LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
<b>LEDNINGSTEAM OCH LEDNING INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET</b>							
Reservkapacitet							
Allmänna och kundspecifika förfaranden							
Rapportering							
Informationsutbyte rörande arbetsplats och kund							
Respons på upphandlarens särskilda krav							
Respons på upphandlarens övriga krav							
<b>BACK OFFICE-TJÄNSTER</b>							
Supporttjänster för administration, fakturering och personal							
<b>KVALITETSNIVÅ OCH INSPEKTIONER</b>							
Kontrollfrekvens							
Ansvarsfördelning							
Dokumentation av kvalitet							
System för att åtgärda försämrad kvalitet							
System för kvalitetsförbättring							
Utbildning som är relevant för kvalitetssäkring							
På vilket sätt och hur ofta entreprenören utvärderar kontraktets uppfyllelse							
Övriga kriterier som definieras av upphandlaren							
<b>TOTALT</b>							

## KONTRAKTETS INFRASTRUKTUR

KRITERIER FÖR INFRASTRUKTUR INOM RAMEN FÖR KONTRAKTET	MAX. POÄNG	GÄLLER EJ 0 %	OTILLRÄCKLIGT 25 %	MEDEL 50 %	BRA 80 %	UTMÄRKT 100 %	VIKTADE POÄNG
Utrustning							
Se till att alla städmaskiner och allt städmaterial underhålls och används på rätt sätt.							
Städutrustning och -metoder ska vara anpassade till lokalernas särskilda egenskaper.							
Arbetskläder och säkerhetsutrustning							
Särskild utbildning i säkerhetssyfte							
Produkter							
Vilka städmetoder som används							
Vilka städprodukter som används							
Hänsyn till miljö, hälsa och hygien							
Övriga kriterier							
<b>TOTALT</b>							

BERÄKNINGAR

**POÄNGSUMMA FÖR PRIS:****POÄNGSUMMA FÖR TEKNISKA MERITER:****TOTAL POÄNGSUMMA:**

# TERMINOLOGI OCH DEFINITIONER

Detta är en icke uttömmande lista över termer som används i handboken. Ytterligare definitioner finns i relevant EU-lagstiftning samt i standarder.

**Onormalt lågt anbud:** Anbud där de priser eller kostnader som föreslås förefaller vara onormalt låga i förhållande till entreprenaderna, varorna eller tjänsterna. För att göra en sådan bedömning är det lämpligt att tänka igenom arbetskostnaderna och de totala kostnaderna för kontraktet (se del 3). I direktivet om offentlig upphandling står det att anbud ska förkastas om det onormalt låga priset beror på att kollektivavtal eller social- och arbetsrättsliga bestämmelser inte följs.

**Bästa värde:** Syftet med detta koncept är att skapa ett system för att mäta och vikta olika faktorer med anknytning till tjänstekvalitet mot priset, och därefter bedöma vilket alternativ som bäst passar upphandlarens specifika behov och preferenser och därmed utgör det ekonomiskt sett mest fördelaktiga anbudet.

**Anbud:** Avser en offert från ett privat städföretag som respons på en anbudsinfordran.

**Anbudsgivare:** Privata städföretag som deltar i en privat eller offentlig upphandling inom eller utanför Europa.

**Upphandlare:** Upphandlande organisation eller upphandlande myndighet som vill köpa städtjänster. I den här handboken avser upphandlare potentiella och faktiska inköpare, upphandlande företag och upphandlande myndigheter i och utanför Europa som förbereder sig för eller håller på att köpa städtjänster.

**Anbudsinfordran:** Förfarande som tillämpas för att få in offerter från företag som konkurrerar om entreprenad-, varu- eller tjänstekontrakt inom ramen för offentlig upphandling.

**Städpersonal:** Avser de städare som utför städuppgifterna i upphandlarens lokaler i enlighet med anbudsgivarens instruktioner.

**Kollektivavtal:** Förhandlingar som äger rum mellan en arbetsgivare/grupp av arbetsgivare och en eller flera arbetstagarorganisationer i en specifik förhandlingsenhet (på branschnivå eller på företagsnivå) för att fastställa relationerna mellan arbetsgivare och arbetstagarare, framför allt beträffande arbetsförhållanden och anställningsvillkor, inklusive lön, samt eventuella andra frågor som identifierats av de båda parterna.

**Gemensam terminologi vid offentlig upphandling (CPV):** Består av en huvudordlista som innehåller basen för vad som definierar upphandlingens objekt, och en tilläggsordlista som gör det möjligt att lägga till kvalitativa uppgifter. Huvudordlistan har en trädstruktur som består av koder på upp till nio siffror (en åttasiffrig kod plus en kontrollsiffra).

**Kontrakt – verksamhetsbaserat:** I sådana kontrakt beskrivs de uppgifter som städleverantören ska utföra, till exempel hur ofta städning ska ske och hur stor personalstyrkan är.

**Kontrakt – blandat:** I blandade kontrakt anges ett minsta antal uppgifter som ska utföras och förväntad resultatnivå.

**Kontrakt – resultatbaserat (även kallat kvalitetsbaserat):** Enligt kontrakt av det här slaget har entreprenören möjlighet att själv arrangera de resurser som anslås för ett projekt, så länge som den överenskomna kvalitetsnivån uppnås. Detta ger företaget större flexibilitet.

**Infrastruktur inom ramen för kontraktet:** Den består av den utrustning och de produkter som entreprenören använder, samt av den utbildning som entreprenören erbjuder personalen för att säkerställa att infrastrukturen används på ett ändamålsenligt sätt.

**Dagstädning:** Städning som sker under normal kontorstid, vilket leder till större samförstånd mellan städpersonalen och byggnadens användare, samt en rad andra fördelar.

**Dynamiska inköp:** Ett förfarande för entreprenad-, tjänste- eller varukontrakt som är allmänt tillgängligt på marknaden. Som upphandlingsverktyg har det vissa aspekter som påminner om elektroniska ramavtal, men här kan nya leverantörer ansluta när som helst.

**E-upphandling:** Köp och försäljning av varor, entreprenader och tjänster via internet, samt andra informations- och nätverkssystem. Exempel är elektroniskt datautbyte och företagsövergripande resursplanering.

**Utrustning:** Städustrustning avser de olika maskiner och verktyg som används vid städningen, till exempel moppar, automatisk utrustning och dammsugare.

**Facility Management services:** Hela tjänsteutbudet (t.ex. städning, underhåll, säkerhet) som erbjuds för att stödja och öka ändamålsenligheten hos kundens centrala verksamhet. Dessa tjänster tillhandahålls kontinuerligt i större skala, genom ett riksomfattande eller till och med alleuropeiskt kontrakt. Se relevant Europastandard<sup>17</sup> för mer information.

**Ramavtal:** Ett avtal mellan två parter som medger att de inte har nått en slutlig överenskommelse om alla frågor som är relevanta för förbindelsen mellan dem, men som har enats om tillräckligt många frågor för att gå vidare med förbindelsen och enas om närmare detaljer i framtiden.

**Hälsa- och säkerhetsplan:** En plan med detaljer om hur anbudsgivaren ska säkerställa att skyldigheterna beträffande hälsa och säkerhet, både obligatoriska och frivilliga, kommer att uppfyllas under kontraktets fullgörande.

<sup>17</sup> Europastandard EN 15221-1: 2006 Facility Management – Del 1 (Termer och definitioner)

**Livscykelkostnader:** Ett verktyg som bedömer kostnaderna utifrån varornas, tjänsternas eller entreprenadernas fullständiga livscykel, och inte enbart utifrån inköpspriset.

**Ledningsteam:** Avser den grupp hos anbudsgivaren som ska leda fullgörandet av städkontraktet. Gruppen har en avgörande betydelse för att minimera upphandlarens tillsynsroll.

**Marknadsundersökning:** Förfarandet då upphandlaren tar reda på vilka typer av företag som kan tillhandahålla den önskade tjänsten. Marknadsundersökningen kan bestå av besök hos företagen – eftersom sådana besök ger en bra förståelse för företagskulturen – inbjudan av entreprenörer, eller informationsmöten.

**Bestämmelser om minimilön inom städsektorn:** Eftersom ingen minimilön anges på EU-nivå tillämpas olika system i varje medlemsstat. Därför måste upphandlarna se till att anbudsgivarna respekterar de nationella avtalen och kollektivavtalen i fråga om minimilön. Dessa avtal kan vara branschövergripande eller branschspecifika.

**Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet:** Genom kriteriet det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kan den upphandlande myndigheten utöver priset ta hänsyn till kriterier som återspeglar kvalitativa, tekniska och hållbarhetsrelaterade aspekter vid inlämningen av anbud när den fattar beslut om tilldelning.

**Nuts-kod:** Står för "nomenklaturen för statistiska territoriella enheter" och är ett hierarkiskt system för att dela upp EU:s ekonomiska territorium för statistiska ändamål, för att göra socioekonomiska analyser av regionerna och för att planera regionalpolitiken.

**Verksamhetsplanering:** Beskriver i detalj hur de privata städföretag som lämnar anbud tänker uppfylla de krav som anges i anbudet.

**Alleuropeisk upphandling:** En upphandling som är öppen för presumtiva entreprenör över hela EU. Sådana upphandlingar rör ofta alleuropeiska behov hos upphandlare som kan vilja ha en central motpart för alla sina städbehov i EU.

**Upphandling/anbudsförfarande:** Inköp eller annan form av förvärv av tjänster av en upphandlande myndighet eller flera, från städföretag som väljs av dessa upphandlande myndigheter, oavsett om tjänsterna är tänkta att ha ett offentligt eller privat syfte.

**Offentlig upphandling:** Upphandling av offentliga myndigheter och föremål för kraven i EU-lagstiftningen. Privat upphandling utförs av privata enheter och faller i dagsläget inte inom ramen för EU-lagstiftningen.

**Rapporteringsstruktur:** En hierarkisk administration inom den organisation som lämnar ett anbud, för spridning av företags- och personalrelaterad information.

**Arbetsplan:** Utgör en del av verksamhetsplanen och är ett schema för en särskild dag, vecka eller månad för städpersonal som arbetar i lokalerna. Den är nödvändig för det dagliga arbetet och är tänkt att balansera arbetstagarnas behov mot kraven i kontraktet. Detta är viktigt, eftersom alltför långa arbetstider kan leda till olyckor och påverka kvaliteten negativt. Arbetsplanen har betydande sociala effekter för städpersonalen, vilket gör att det är mycket viktigt att det finns en viss förutsägbarhet och kontinuitet hos samt tillsynsprocess för den befintliga planen.

**Anbudshandlingar:** Alla handlingar som upphandlaren utarbetar eller hänvisar till för att beskriva eller fastställa innehållet i anbudet, inklusive anbudsfrågan, förhandsmeddelanden om upphandling, tekniska specifikationer, beskrivande dokument, förslag till kontraktsvillkor, format för de handlingar som ska lämnas in av anbudssökande och anbudsgivare, upplysningar om allmänt tillämpliga skyldigheter samt eventuella kompletterande handlingar.

**Anbudsfrågan:** Ett dokument som innehåller all information som krävs för ett specifikt anbud.

**Inlämning av anbud:** En offert eller ett anbudsdokument som lämnas in av en anbudsgivare som respons på en anbudsinfordran som innehåller detaljerad information om krav och villkor i anknytning till tillhandahållande av privata städtjänster.

**Utbildningsplan:** Upprättas internt av anbudsgivaren och innehåller en beskrivning av vem som kommer att ge städpersonalen särskild utbildning samt när och var detta kommer att ske, inklusive strukturella komponenter för utbildningen. Det bör kunna göras ändringar i detta dokument, till exempel om driftkraven ändras.





27, rue de l'Association  
B-1000 Bryssel  
Belgien  
Tfn: +32 2 225 83 30  
Fax: +32 2 225 83 39  
E-post: office@feni.be  
www.feni.be

Rue Joseph II, 40  
1000-Bryssel  
Belgien  
Tfn: +32 2 234 56 40  
E-post: uni-europa@uniglobalunion.org  
www.uni-europa.org



FRAMTAGANDET AV DENNA HANDBOK HAR MÖJLIGGJORTS GENOM  
EKONOMISKT STÖD FRÅN EUROPEISKA KOMMISSIONEN.  
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER  
DE LA COMMISSION EUROPÉENNE