

# Kiinteistöpalveluiden kilpailuttaminen ja tilaajan vastuu

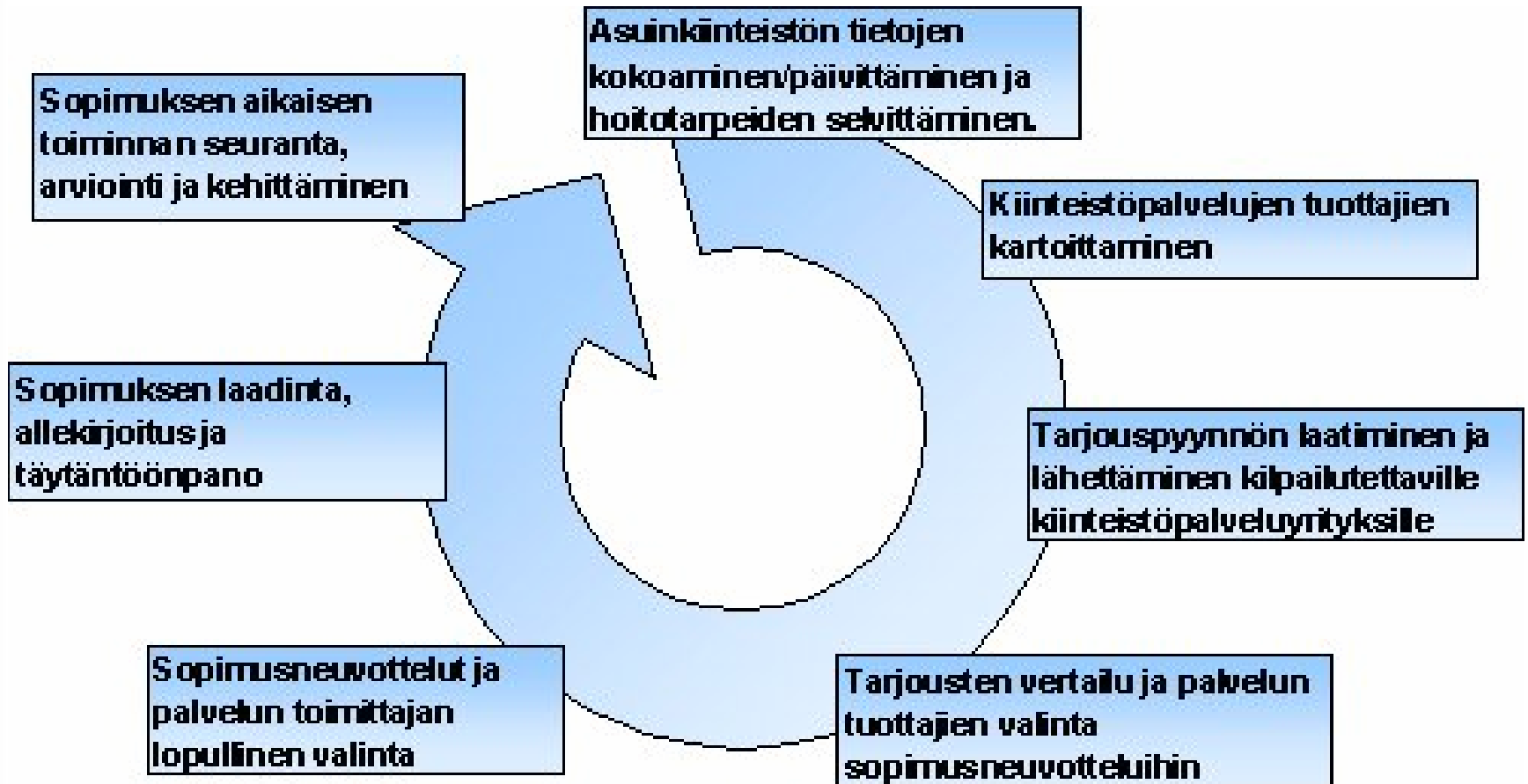
Osto-osaaminen ja sopimushallinta  
-seminaarit 2008

Timo Tossavainen



SUOMEN  
KIINTEISTÖLIITTO

# Kiinteistöpalvelujen ostaminen



# Kiinteistöpalvelut

Kiinteistönhoidossa ongelmia aiheuttavat:

- strategian ja suunnitelmallisuuden puute
- hoitokulujen alentamiseksi jatkuva kilpailuttaminen
- huoltokirja ei ole toimiva; tiedon kertyminen ja käytettävyys kiinteistön elinkaaren aikana
- tiedotusta ei hoideta, tiedonkulku sovituista palveluista olematonta

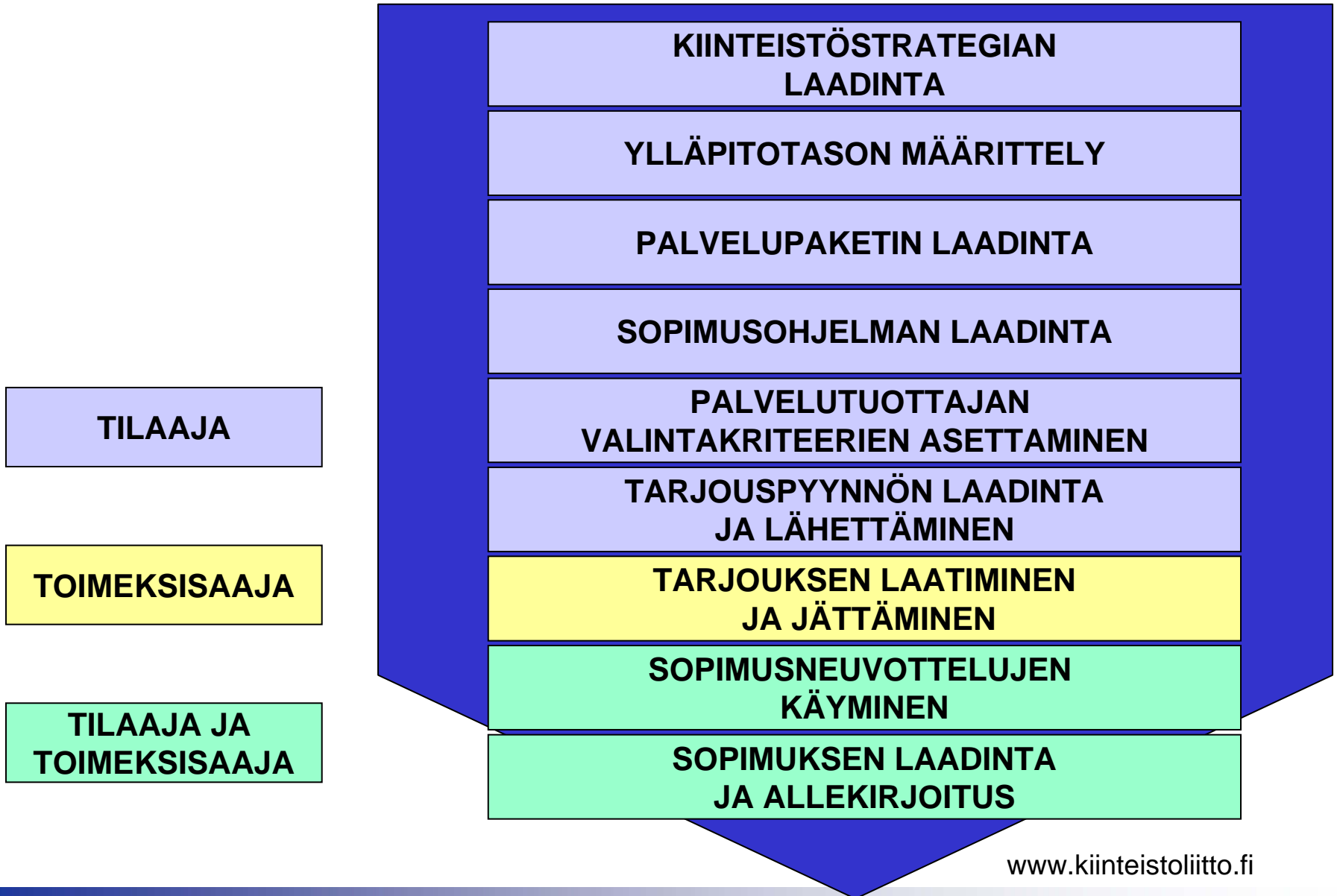
=> laatu kärsii

= > asiakastyytyväisyys kärsii



# Kilpailuttamista edeltävät toimet

- nykyisen sopimuksen ja palvelun toimivuusarviointi
- nykyisen sopimuksen päivittäminen
- jos sopimuspäivitys ei onnistu yhteisymmärryksessä
  - => harkittava kiinteistöpalveluiden kilpailuttamista



# Sopimushallinnan työkalut (2000)

<b>Ylläpitopalvelun tasoluokat</b>	<b>Hoito ja huolto</b>	<b>Ulkoalue</b>	<b>Siivous</b>
<b>4 Kokonais-optimointi</b>	Tulosvastuu	Edustava	Edustava
<b>3 Elinkaari-edullisuus</b>	Kuntovastuu	Vaativa	Vaativa
<b>2 Systemaattisuus</b>	Ennakoiva	Normaali	Normaali
<b>1 Vähimmäistoimepiteet</b>	Viankorjausvastuu	Kevennetty	Kevennetty
<b>0 Satunnaisuus</b>	Ei hyväksyttävä	Ei hyväksyttävä	Ei hyväksyttävä



# Sopimushallinnan työkalut (2000)

<b>Ylläpidon tasoluokka</b>	<b>Ylläpidon tasoluokkien yleiset kriteerit</b>
4 Kokonaisoptimointi	Koko verkostoa kehitetään, määrä- ja laatumittarit, ennakoiden palveluja, oikea-aik., kustannusteh.
3 Elinkaariedullisuus	Laatuyhteistyö, mittarit, raportointi, tosiasiatiedoista oikeita johtopäätöksiä, vuorovaikutus, pitkäjänt.
2 Systemaattisuus	Tavoitteita tukevat määrittelyt, ohjeistettu tärkeimmät asiat, tavoitteellisuus osaoptimointia
1 Vähimmäistoimenpiteet	Palvelut valittu harkitusti, poikkeamat havaitaan ja reagoidaan, aukkoja siellä täällä
0 Satunnaisuus	Ylläpito puutteellista, aukkoja, ali- ja ylilimitoituksia, ikäviä yllätyksiä, huomaamat.riskejä

# Kilpailuttamista edeltävät toimet

Strategiasta johdetaan tavoitteet

=> ensin luotava kiinteistölle strategia

=> kun kiinteistön strategia selvillä,  
sen mukaisesti sitä tukevat  
tavoitteet kiinteistöpalveluille

Suunnitelmallinen kiinteistönhoitostrategia

- ei lyhytjänteistä kustannusajattelua
- kokonaistaloudellisuus (elinkaari)

# Palvelutarpeiden määrittelyyn vaikuttavat

- kiinteistön ja sen tilojen käyttötarkoitus
- kiinteistöllä olevat rakennukset ja niiden laitetekniset ominaisuudet
- rakennusten, laitteiden, varusteiden ym. ikä ja kunto
- kiinteistön käyttäjien tarpeet
- viranomaisten ja lainsäädännön vaatimukset

=> palvelutehtäväluettelo  
ja mitoitus



# Kilpailuttamisprosessi – miten etenee ja millaisia vaiheita hankkeessa on?

- Ennen tarjouspyyntöä tehtävät toimenpiteet
  - Tarjouspyynnön sisällön määrittely
  - Tarjousten vertailu
  - Sopimusneuvottelut
  - Sopimuksen laadinta ja toimeenpano
  - Sopimuksen aikaiset toimenpiteet
- => laadun hallinta ja  
varmistus tähtäimenä



# Kilpailutusprosessi: Ennen tarjouspyyntöä

- Palvelun tarjoajien kartoitus – toimintakyky, referenssit, yhteiskunnalliset velvoitteet jne.
  - Kilpailutuksen menettelytavoista päätökset
  - Palveluntoimittajan valintakriteerien määrittely -> haluttujen asioiden painotus
  - Tarjouspyynnön liitteiden valmistelu, -> tehtäväsisällöt ja –määrittelyt selkeiksi
- => Pyrkimys tarjousten vertailukelpoisuuteen ja haluttuun laatuun



# Kilpailutusprosessi: Tarjouspyyntömäärittelyt

- Tarjouspyyntö on yksi sopimusasiakirja!
- Kuvataan mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisesti ne tehtävät ja toimenpiteet, joista tarjousta pyydetään -> oikea mitoitus
- Tarjoajien tasaveroinen kohtelu, sama tieto kaikille tarjoajille tarjousten laatimiseksi
- Sopimukseen sisältyvät tehtävät vs. erillisveloitettavat työt
- Tilaajan tahdon määrittely!  
=> sitä saa mitä tilaa....



# Kilpailutusprosessi: Tarjousten vertailu

- Kun tarjouspyynnöt liitteineen tehty huolella ja mietitty mitä tilataan, voidaan tarjouksia vertailla myös halutun laadun osalta
  - tarjoukset jotka eivät ole tarjouspyynnön mukaisia tulee hylätä
- Yhtenäisen tarjouspyyntölomakkeen käyttö parantaa vertailtavuutta
- Halvin tarjous ei kokonaistaloudellisesti edullisin!
- Tavoitteena pitkäaikainen kumppanuus
  - => tilaajan ja tuottajan etu



# Kilpailutusprosessi: Sopimusneuvottelut

- Neuvotteluissa varmistetaan, että sopijaosapuolet ymmärtävät sopimuksen ehdot samalla tavalla
- Tavoitteena tulkinnanvaraisuuksien poistaminen ja ristiriitaisuuksien ehkäisy
- Täsmennykset ja muutokset kirjattava sekä liitettävä sopimusasiakirjoihin!!!
- Iltalypsy ei kuulu hyvään kauppatapaan  
=> Parempi sopia etukäteen kuin riidellä jälkikäteen...



# Kilpailutusprosessi: Sopimuksen laadinta

- Kumppanin valintapäätös
  - Laadinta – sopimusteksti, liitteet ja järjestys
  - Allekirjoitus – voimaanastuminen
  - Täytäntöönpano – kohteen ”haltuunotto”
  - Tiedottaminen asukkaille infoa mitä tilattu, myöhemmin henkilöiden vaihtuessa tiedon kuljettava uusille toimijoille (hallitus)
- => ken leikkiin ryhtyy se leikin kestäköön...



# Kilpailutusprosessi: Sopimuksen aikana

- Kiinteistöpalvelun ostaminen on jatkuva prosessi -> se ei pääty sopimuksen tekoon
- Sopimuksen ylläpitäminen ja seuranta
- Laaduntarkkailu molemmin puolista
- Yhteydenpitomenettelyjen toimivuus
- Raportoinnin tapa ja määrä sopimuksessa
- Reklamointi, katselmukset, kehityspalaverit
- Asiakastyytyväisyyskyselyt



# Kumppanuus – mitä se on?

Puhutaan paljon tarkoittaen hyvinkin erilaisia asioita, eikä aina kyse ole todellisesta kumppanuudesta ja sen merkityksestä.

Milloin on kyse aidosta kumppanuudesta?

- molemminpuolinen hyöty (win-win)
- kumppaneiden välinen riippuvuussuhde ja keskinäinen luottamus
- pitkäaikainen yhteistyö (pitkäjänteisyys)



# Kilpailuttamisprosessi - työkalut

- Sopimushallinnan työkalut –projekti:  
asiakirjapohjat ja mallit mm. tarjouspyyntölomake
  - [www.kliitto.fi/sopimushallinta](http://www.kliitto.fi/sopimushallinta) (maksuton)
  - 340-sivuinen tietopaketti, mukana cd-rom (2000)  
(Kiinteistöalan Kustannus Oy)
- KH Net –kiinteistötietopalvelu (Rakennustieto Oy)
  - KH X4-00404 Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007
  - KH X4-00405 Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007



# Kiinteistöpalvelujen laatu

- Laatu on valinta!
- Tilaajan mietittävä haluttu laatutaso jo ennen tarjouspyyntöjen laittamista
- Laadun varmistus ja seurantamenettelyt sovittava etukäteen
- Laadun parantaminen sopimuskauden aikana on mahdollista sopimusta päivittämällä  
=> vaikuttaa hintaan luonnollisesti!
- Hyvästä laadusta kannattaa maksaa  
- huonoa ei kannata sietää, jos sitä ei ole tilattu!



# Tilaajan vastuu sopimuksissa

- tilaajan toimittava huolellisesti ja vastuullisesti
- huolellisuusvelvoite: liukkauden torjunta, kattolumien pudotus yms. seikat
- harmaan talouden torjunta ja pimeän työvoiman käytön ehkäisy
- vaikka suullinenkin sopimus on pätevä, sopimukset syytä tehdä kirjallisina!!!



# Tilaajan selvitysvelvollisuutta koskeva laki

- ei koske jos työskentely kestää alle 10 työpäivää ja arvo alle 7.500 euroa (alv 0 %) vuodessa
  - selvitykset annettava ennen sopimuksen tekemistä, max 3 kuukautta vanhoja
1. merkinnät ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisävelvollisten rekisteriin oltava kunnossa
  2. kaupparekisteriote
  3. todistus verojen maksusta tai verovelkatodistus
  4. todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
  5. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista



# Kiinteistöpalvelujen ostaminen - mistä lisätietoa sopimushallinnasta

- Kiinteistöpalveluiden ostaminen –kirja  
(Tiainen ja Haarma, 2006 Kiinteistöalan Kustannus Oy)
- Kiinteistöliiton ja kiinteistöyhdistyksen neuvontapalvelut
- Kiinteistöpalvelut ry:n neuvontapalvelut
- [www.taloyhtio.net](http://www.taloyhtio.net)
- [www.kliitto.fi/sopimushallinta](http://www.kliitto.fi/sopimushallinta)

