

Erikoisviivoustyöt Kaupunkiliikenteen, Helsingin kaupungin liikenneliikelaitoksen, Länsimetron ja Sammalvuoren Metrovarikon kohteissa (70H23)

HALTUUNOTTO/SUUNNITELMA /Kysymys		Benoa Palvelut Oy		Ikkunahuolto Oy Karttunen		Klinteristöilivous Metsänen Oy		Suomen Meriliträkannus Oy	
	Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut	Pisteet
1.	1	Kuvaus sopimukseen käynnistämisprosessista ja yhteistyön aloituksesta Tilajan kanssa (sis. yhteystietojen tiedot, kohteiden perehtyminen). Miten yhteistyöä tullaan tarjoajan puolelta jatkossa hoitamaan ja miten sitä tullaan kehittämään siten, että Tilaja tulee hyötymään siitä.	Kuvauksesta ei ilmene käynnistämisprosessista ja miten yhteistyö aloitetaan Tilajan kanssa (sis. yhteystietojen tiedot). Yhteistyön hoitaminen kuvataan tyydyttävästi, mutta sen kehittämistä ei käsitellä esityksessä.	1	Haltuunotto-suunnitelmasta puuttuu kuvaus sopimukseen käynnistämisprosessista ja yhteystietojen tiedot. Ilmoitettu suunnitelma ilmenee heikosti miten yhteistyötä tullaan hoitamaan ja kehitetään. Selvityksestä kuitenkin ilmenee miten tilaja hyötyy työkalujen tehokkaasta suunnitelmasta.	2	Haltuunotto-suunnitelmassa kuvataan yleisesti ylläpitoilivouksen sopimukseen käynnistämisprosessi ja yhteistyönäyttö, mutta suunnitelmassa jää epäselväksi, miten erikoisviivouksen tilaukset huomioidaan. Yhteystietojen on nimitetty suunnitelmassa ja yhteistyön hoito sekä kehittämiseen on kiinnitetty huomiota.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on selkeästi luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta, esitys on tiivis asiakokonaisuus. a. on realistinen ja hyödynnettävissä sopimuskauden aikana sellaisenaan ja kuvauksen mukaisella suunnitelmalla voidaan haltuunotto tehdä sekä toiminta käynnistää.
2.	2	Kuvaus tarjoajan prosessista, kun tarjoaja saa puhtauspöytäkirjan liittyvän työtuloksen. Miten prosessissa saadaan varmistettua, että kaikki sopimuksen vaatimukset on huomioitu.	Kuvaus prosessista puuttuu tai ilmenee heikosti esityksestä. Asiakokonaisuus ei ole tiivis, kuitenkin sopimukseen vaatimusten osajalusta on kuvattu osin. Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on tyydyttävä.	2	Kuvaus prosessista puuttuu tai ilmenee heikosti esityksestä. Asiakokonaisuus ei ole tiivis, kuitenkin sopimukseen vaatimusten osajalusta on kuvattu osin. Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on tyydyttävä.	3	Prosessikuvaus työtilauksesta kuvattu hyvin ja selkeästi. Kuvauksesta puuttuu tieto miten prosessissa varmistetaan siitä, että sopimukseen kaikki vaatimukset on huomioitu prosessin aikana.	3	Prosessikuvaus työtilauksesta kuvattu hyvin ja selkeästi. Kuvauksesta puuttuu tieto miten prosessissa huomioidaan esimerkiksi turvallisuussuunnitelma ja riskit.
3.	1	Miten tarjoaja hoitaa mahdolliset reklamaatiolähteet ja miten nopeasti korjaukset toimenpiteet pystytään hoitamaan (vasteaika) ottaen huomioon kohteiden vaatimukset. Mitä toimenpiteitä tarjoaja tekee sen eteen, että mahdollisia reklamaatioita palvelusta tulee mahdollisimman vähän.	Reklamaatiolähteitä ei ole kuvattu ja vasteaika puuttuu esityksestä. Esityksestä ilmenee yksittäisiä toimenpiteitä, mitä tarjoaja tekee laadun varmistukseksi, jotta reklamaatioita vältetään.	1	Reklamaatiolähteiden hoitoon kuvaus ja vasteajan huomioiminen puuttuvat kokonaan esityksestä. Esityksestä ilmenee yksittäisiä toimenpiteitä, mitä tarjoaja tekee laadun varmistukseksi, jotta reklamaatioita vältetään.	2	Reklamaatiolähteet kuvattu esityksessä ja vasteaika ilmoitettu, jolla korjaukset toimenpiteet voidaan kohteissa suorittaa. Kuvaus on epäselvä mitä toimenpiteitä tarjoaja tekee, jotta reklamaatioita palvelusta tulisi mahdollisimman vähän.	5	Arviointikohdassa ilmenee Tilajan tarpeet, toiminnan luonne ja perusteet. Vasteaika ilmoitettu, joka ottaa myös huomioon työn erityispiirteet. Vastauksesta kuvattu myös hyvin emattekäisevät toimenpiteet.
4.	1	Miten henkilökunta perehdytetään ja koulutetaan toimeksianton vaatimuksiin. Miten osaamista pidetään yllä koko sopimuskauden ajan.	Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on heikko ja pyydyttävä sisältö ilmenee heikosti, mutta se ottaa huomioon jotkin arvioitavista kohdista. Esityksestä käy ilmi, että osaamista pidetään yllä kouluttamalla ja perehdyttämällä, mutta miten tämä tehdään puuttuu.	2	Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on tyydyttävä ja siitä ilmenee tyydyttävästi pyydyttävä sisältö. Kuvauksessa ilmenee henkilökunnan osassa perehdytys tehtävään ja tarvittava koulutus. Sopimuskauden ajan henkilökuntaa koulutetaan.	2	Yleisellä tasolla kuvauksesta ilmenee hyvin perehdytys ja koulutus, mutta erikoistekniikoiden perehdytykseen ja koulutukseen tai miten tämän osaamista pidetään yllä, ei ole esityksestä otettu kantaa.	3	Arviointikohta on pääosin selkeä ja ymmärrettävä. Arviointikohta on pääosin realistinen ja hyödynnettävissä sopimuskauden aikana. Esimerkiksi konkreetilla tehtävään työhön tarvittavaan koulutukseen ei otettu kantaa.
5.	1	Töiden suunnittelu ja työntekijöiden sitouttaminen toimeksiantoon; kuinka samat työntekijät pidetään työllistettyinä palvelukuukausen mukaisessa tiössä. (Sosiaalisen yhdenvertaisuuden perusteella mahdollistetaan pidempiaikaiset työsopimukset ja vältetään "pääkätöitä").	Töiden suunnitteluun ja työntekijöiden sitouttamiseen otettiin kuvauksessa kantaa osin. Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on heikko ja pyydyttävä sisältö ilmenee heikosti.	1	Töiden suunnitteluun ja työntekijöiden sitouttamiseen otettiin kuvauksessa kantaa osin. Kuitenkin sitouttaminen jäi tulkinvaraiseksi, kuten myös pidempiaikainen työsopimusten mahdollistaminen.	2	Töiden suunnittelu ja työntekijöiden pidempiaikainen sitouttaminen ilmenee tyydyttävästi. Tulkinvaraisiksi jäi pidempiaikainen työsopimusten mahdollistaminen.	2	Arviointikohdasta ilmenee tyydyttävästi pyydyttävä sisältö. Esityksestä olisi ollut hyvä esimerkin ilmetä, miten esimerkiksi "pääkätöitä" vältetään tai minkälaisia kannustimia organisaatioilla on käytössä.
Osa-alueen pisteet yhteensä		6		7		11		18	
RISKIENHALLINTASUUNNITELMA /Kysymys									
	Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut	Pisteet
1.	3	Kuvaus prosessista: Miten tarjoaja laatii palvelun yleisen vaaroenarvioinnin siten, että ylläpitoon saamisen jälkeen työt pystytään aloittamaan mahdollisimman sujuvasti ja kohdetuntemus on hyväällä tasolla. Miten tarjoaja huolehtii siitä, että kaikki työntekijät ovat tietoisia ja tunnistavat omaan työhön liittyvät vaarat ja mitä toimenpiteitä ne vaativat kohteissa työskentellessä.	Arviointikohta on pääosin selkeä ja ymmärrettävä, kuitenkin osin tulkinvarainen. Prosessin kuvaus ilmenee esityksestä ja on pääosin realistinen. Esityksestä ilmenee henkilökunnalle annettava koulutus, mutta toimenpiteet, joita voidaan kohteissa työskentelyyn, ei esityksestä ilmene.	1	Suunnitelmasta ilmenee heikosti pyydyttävä sisältö. Kuvauksesta ei ilmene työn vakavampia riskejä, mutta suunnittelut korjaavat toimenpiteet millä tavoin tarjoaja poistaa tai minimoi riskit on luettu. Tilajan tarpeet, toiminnan luonne ja ylläpitoa ilmenee heikosti ja se miten palveluntuotaja ottaa huomioon vaaroenarvioinnin Tilajan perusteita.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä. Esitys on tiivis asiakokonaisuus ja realistinen sekä hyödynnettävissä sopimuskauden aikana sellaisenaan. Vastauksesta ilmenee Tilajan tarpeet, toiminnan luonne ja perusteet/ylläpito.	3	Arviointikohta on pääosin selkeä ja ymmärrettävä. Prosessin kuvaus ilmenee esityksestä ja on pääosin realistinen. Esityksestä ilmenee henkilökunnalle annettava koulutus, mutta toimenpiteet, joita voidaan kohteissa työskentelyyn, ei esityksestä ilmene.
2.	0	Vaaroen arviointi: Keskeisimmät vakavat vaarat, joita tarjoaja tunnistaa liittyvän Tilajan kohteissa työskentelyyn tai liikkumiseen ja millä toimenpiteillä tarjoaja poistaa tai minimoi tunnistamansa vaarat. Tarjoajan tulee tunnistaa vähintään kaksi (2) eri vaaraa ja suunnitella niille toimenpiteet millä tavoin tarjoaja aikoo poistaa tai minimoida vaarat erityisesti metroasemilla tai varikoilla.	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Keskeisimpiä vakavampia vaaroja, joita tilajan kohteissa työskentelyyn tai liikkumiseen liittyy ei ole tunnistettu (vähintään kaksi (2)), eikä vaaroenarvioinnista tai minimoinnista ole tehty tunnistettuihin vaaroihin nähen.	0	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Keskeisimpiä vakavampia vaaroja, joita tilajan kohteissa työskentelyyn tai liikkumiseen liittyy ei ole tunnistettu (vähintään kaksi (2)), eikä vaaroenarvioinnista tai minimoinnista ole tehty tunnistettuihin vaaroihin nähen.	0	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä. Esitys on tiivis asiakokonaisuus ja kuvauksessa on ilmoitettu kaksi (2) vakavaa riskiä ja kuvattu miten nämä poistetaan tai minimoitetaan.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä. Kuvauksesta ilmenee vakavimmat riskit ja niille suunnitellut toimenpiteet, millä tavoin tarjoaja aikoo poistaa tai minimoida riskit.
3.	1	Työkohtainen turvallisuussuunnitelma: Korkealla tehtävistä töistä, radalla tehtävistä töistä ym. korkean riskin töistä on laadittava erillinen ja yksityiskohtainen turvallisuussuunnitelma. Tarjoajan tulee laatia esitys turvallisuussuunnitelman laatimisprosessista yksittäisen työn osalta.	Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on heikko ja pyydyttävä sisältö ilmenee heikosti, mutta se ottaa huomioon jotkin arvioitavista kohdista. Arviointikohdassa ilmenee heikosti Tilajan tarpeet.	0	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Esitys turvallisuussuunnitelman laatimisprosessista yksittäisen työn osalta puuttuu kokonaan.	0	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Esitys turvallisuussuunnitelman laatimisprosessista yksittäisen työn osalta puuttuu kokonaan.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä, joka on hyödynnettävissä sopimuskauden aikana sellaisenaan. Turvallisuussuunnitelman laatimisprosessi ilmenee hyvin esityksestä.
4.	0	Klinteristöissä toimiminen: Kuvaus siitä, mitä vaaroja tarjoaja voi itse aiheuttaa toimintansa aloittamalla ja ylläpitoon tullaan ottaa vähintään liikennöintiä ja matkustajaturvallisuus. Tarjoajan tulee tunnistaa vähintään kaksi (2) eri vaaraa ja suunnitella niille toimenpiteet millä tavoin tarjoaja aikoo poistaa tai minimoida riskin.	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Esityksestä puuttuu kuvaus siitä, mitä vaaroja tarjoaja voi aiheuttaa toimintansa aloittamalla ja ylläpitoon tullaan ottaa vähintään liikennöintiä ja matkustajaturvallisuus. Pyydyttävä vähintään kaksi (2) vaaraa ei ilmene, eikä suunnitelmaa siitä millä toimenpiteillä tarjoaja aikoo poistaa tai minimoida riskin.	0	Suunnitelma ei vastaa tehtävänantoa. Esityksestä puuttuu kuvaus siitä, mitä vaaroja tarjoaja voi aiheuttaa toimintansa aloittamalla ja ylläpitoon tullaan ottaa vähintään liikennöintiä ja matkustajaturvallisuus. Pyydyttävä vähintään kaksi (2) vaaraa ei ilmene, eikä suunnitelmaa siitä millä toimenpiteillä tarjoaja aikoo poistaa tai minimoida riskin.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä. Esitys on tiivis asiakokonaisuus ja realistinen sekä hyödynnettävissä sopimuskauden aikana. Vastauksesta ilmenee tunnistetut (vähintään kaksi (2)) vaaraa ja niihin on esitetty toimenpiteitä, jolla riski voidaan poistaa tai minimoida.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä. Esitys on tiivis asiakokonaisuus ja realistinen sekä hyödynnettävissä sopimuskauden aikana. Vastauksesta ilmenee tunnistetut (vähintään kaksi) eri vaaraa ja niihin on esitetty toimenpiteitä, jolla riski voidaan poistaa tai minimoida.
Osa-alueen pisteet yhteensä		4		1		15		18	
HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA OSAAMINEN /Kysymys									
	Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut		Pisteet	Perustelut	Pisteet
1.	5	Kuvaus niistä toimista, joilla henkilöstön kautta voidaan vaikuttaa palvelun laatuun.	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on selkeästi luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta, esitys on tiivis asiakokonaisuus. Esityksestä ilmenee hyvin, miten henkilöstön kautta voidaan lisätä vaikutusta palvelun tason sopimuskauden aikana.	3	Kuvaus on pääosin selkeä ja ymmärrettävä. Kuvauksesta ilmenee pyydyttävä sisältökohta, jolla henkilöstön kautta voidaan vaikuttaa palvelun tason sopimuskauden aikana.	2	Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on tyydyttävä ja siitä ilmenee tyydyttävästi pyydyttävä sisältö. Epäselväksi jää miten henkilöstön kautta voidaan vaikuttaa palvelun laatuun.	3	Kuvaus on pääosin selkeä ja ymmärrettävä. Kuvauksesta ilmenee pääosin pyydyttävä sisältökohta, jolla henkilöstön kautta voidaan vaikuttaa palvelun tason sopimuskauden aikana.
2.	5	Miten tarjoaja huolehtii työntekijöiden henkilökohtaisesta ammattilaisesta osaamisesta ja kehityksestä.	Arviointikohdan selkeys ja ymmärrettävyys on heikko ja pyydyttävä sisältö ilmenee heikosti, mutta se ottaa huomioon jotkin arvioitavista kohdista. Henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja kehityksestä organisaatiossa on huolehdittu kattavasti.	1	Tarjoaja seuraa alan kehitystä ja kouluttaa henkilökuntaa, mutta kuvauksesta jää epäselväksi se, miten henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja kehityksestä organisaatiossa parametaan organisaatiossa.	5	Kuvaus on selkeä ja ymmärrettävä sekä tiivis asiakokonaisuus. Vastauksesta ilmenee miten henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja kehityksestä organisaatiossa huolehdittu.	5	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on selkeästi luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta, esitys on tiivis asiakokonaisuus. Henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja kehityksestä organisaatiossa on huolehdittu kattavasti.
3.	5	Tarjoajan omat tavoitteet ja toimenpiteet henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen.	Arviointikohta on selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on selkeästi luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta, esitys on tiivis asiakokonaisuus. Tarjoajan omat tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointiin ja jaksamiseen nähden on kuvattu realistisesti.	1	Kuvauksen selkeys ja ymmärrettävyys on heikko ja pyydyttävä sisältö ilmenee heikosti, mutta se ottaa huomioon jotkin arvioitavista kohdista. Tarjoajan tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointiin ja jaksamiseen nähden on kuvattu heikosti.	5	Kuvauksesta on luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta ja esitys on tiivis asiakokonaisuus. Tarjoajan tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointiin ja jaksamiseen nähden on kuvattu realistisesti.	5	Kuvauksesta on luettavissa jokainen pyydyttävä sisältökohta ja esitys on tiivis asiakokonaisuus. Tarjoajan tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointiin ja jaksamiseen nähden on kuvattu realistisesti.
Osa-alueen pisteet yhteensä		15		5		12		13	
Kaikki pisteet yhteensä		25		13		38		49	