

Minna Yliniemi

KUNTASEKTORIN KUNNOSSAPITO- PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö

Tekniikan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Projekti- ja myyntijohtamisen koulutus (ylempi amk)

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Insinööri (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Minna Yliniemi
Työn nimi	Kuntasektorin kunnossapitopalveluiden kehittäminen
Toimeksiantaja	Destia Oy, kunnossapitopalvelut
Vuosi	2024
Sivut	41 sivua
Työn ohjaaja(t)	yliopettaja, Tk T Matti Koivisto (Xamk) kehittämispäällikkö, Oiva Huuskonen (Destia Oy)

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa työn tilaajana toimineelle Destia Oy:lle palvelulupaus katujen ja kaupunkien yleisten alueiden kunnossapidolle, josta voidaan käyttää nimitystä "Kuntasektorin palvelija" -ilme. Kuntasektorin katujen ja yleisten alueiden kunnossapitopalveluiden avaaminen kilpailulle aiheuttaa kuntasektorin puolelta erilaisia odotuksia ja tarpeita kunnossapitoa tarjoaville yrityksille kuin mitä on totuttu maanteiden hoitourakoiden yhteydessä tarjoamaan. Tämä edellyttää yrityksiltä muuntautumiskykyä kunnossapitopalveluiden tarjonnassa kuntasektorille sekä joustavuutta palvelutarjonnassa.

Opinnäytetyö toteutettiin vertailuanalyysin ja osallistavan kehittämisen menetelmiä käyttäen. Vertailuanalyysissä tarkasteltiin kymmenen yrityksen verkkosivuilta poimittuja palvelu-, asiakas- ja arvolupauksia. Näistä lupauksista poimittiin niiden sisällön kannalta keskeisimmät termit ja käsitteet. Haastattelumenetelmän avulla pyrittiin selvittämään toimeksiantajalle soveltuvaa arvolupauksia. Haastattelututkimukseen osallistui Lahden ja Hämeenlinnan kaupungin kunnossapitotoiminnassa mukana olevia henkilöitä sekä toimeksiantajan omaa henkilöstöä. Haastattelut etenivät kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin haastateltavien omaa näkemystä arvolupauksiksi ja toisessa vaiheessa haastateltaville annettiin valmiita sanoja, joista heidän piti valita toimeksiantajan näkökulmasta tärkeimpiä ominaisuuksia toteutettaessa kunnossapitopalveluita kuntasektorille.

ChatGPT -tekoälyn avulla luotiin tutkimustuloksena saaduilla eniten esiintyvillä sanoilla neljä vaihtoehtoista arvolupauksia suomalaiselle katujen ja yleisten alueiden ylläpidosta vastaavalle yritykselle. Näitä neljää vaihtoehtoa muokattiin hieman kuvaamaan paremmin opinnäytetyön tilaajana toimivan Destia Oy:n omaan arvomaailmaan sopiviksi vaihtoehtoisiksi arvolupauksiksi. Lopullisen palvelulupauksen valinnan tekee toimeksiantaja.

Asiasanat: palvelulupaus, kuntasektori, julkinen hankinta, kunnossapito

Degree	Master of Engineering
Author (authors)	Minna Yliniemi
Thesis title	Development of maintenance services in the municipal sector
Commissioned by	Destia Oy, maintenance services
Time	2024
Pages	41 pages
Supervisor	PhD Matti Koivisto (Xamk) Development manager, Oiva Huuskonen (Destia Oy)

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to form the service promise: “Servant of the Municipal Sector” for Destia Oy, which is the leading road infrastructure building and maintenance company in Finland. Now that municipal sector’s streets and public areas maintenance has been opened for competition, the main question is how the companies that provide the maintenance services could meet the needs and the expectations of the client, in this case, the municipal governance. That requires adaptation of these services from the companies as well as flexibility in the implementation.

The thesis was carried out using comparative analysis and participatory development methods. Service, customer, and value promises in ten (different) companies’ websites were collated, and the most essential terms and concepts from these contents were extracted. Suitable value propositions were evaluated by the interview method. People involved in the maintenance activities -of the cities of Lahti and Hämeenlinna, as well as the commissioner’s own personnel, participated in the interview study. The interviews proceeded in two stages. In the first stage, the interviewees’ own vision was mapped into value promises. In the second stage, the interviewees were given ready-made words, from which they had to choose the most important features from the commissioner’s point of view when implementing maintenance services for the municipal sector.

Four alternative value propositions were created for the commissioner with the help of ChatGPT artificial intelligence. These four options were slightly modified to be more compatible with Destia Oy’s own values. The final choice of the service promise will later be made by the commissioner.

Keywords: service promise, municipal sector, public procurement, maintenance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	JULKISET HANKINNAT JA HANKINTASOPIMUKSET.....	7
2.1	Julkinen hankinta ja sen periaatteet.....	7
2.2	Julkisen hankinnan hankintamuodot.....	11
2.2.1	Avoin menettely	12
2.2.2	Rajoitettu menettely	13
2.2.3	Neuvottelumenettely	15
2.2.4	Puitejärjestelyt	17
2.2.5	Suorahankinnat.....	19
2.3	Hankintasopimukset	20
2.3.1	Sopimusehdot.....	20
2.3.2	Sopimuskausi	21
2.3.3	Optiot.....	22
2.3.4	Hinnoitteluperusteet ja tarjousten laatiminen	23
2.3.5	Tarjousten käsittely	24
2.3.6	Alihankinta	26
3	KATUJEN JA YLEISTEN TEIDEN KUNNOSSAPITO	27
3.1	Lainsäädäntö kunnossapidosta	27
3.2	Teiden ja katualueiden kunnossapidon kilpailutus.....	29
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA PALVELUMUOTOILUN SOVELTAMINEN.....	30
4.1	Destia ja sen historia	30
4.2	Työn toteutus ja käytettävät menetelmät	32
5	PALVELULUPAUSTEN VERTAILU.....	33
5.1	Palvelulupaukset ja niiden vertailu.....	33
5.2	Toimeksiantajan palvelulupauksen kehittäminen.....	36
5.3	Palvelulupausten generointi.....	38
5.4	Ehdotukset toimeksiantajalle	38

6	YHTEENVETO	39
	LÄHTEET.....	41

1 JOHDANTO

Yhteiskunnan rakenteiden muuttuessa kuntasektori avaa katujen ja yleisten alueiden kunnossapitotöitä kilpailulle kiihtyvällä vauhdilla. Tämä aiheuttaa kuntasektorin puolelta erilaisia odotuksia ja tarpeita kunnossapitopalvelua tarjoaville yrityksille kuin mitä on totuttu maanteiden hoitourakoiden yhteydessä tarjoamaan. Tämä edellyttää yrityksiltä muuntautumiskykyä kunnossapitopalveluiden tarjonnassa kuntasektorille sekä joustavuutta palvelutarjonnassa.

Nykyinen maateiden hoidon palvelu on tehty pitkälti ajoneuvoliikenteen tarpeista. Maanteillä ajonopeus on esimerkiksi 80 km/h ja tienkäyttäjän ajatukset ja näkökulma suppea tien kuntoon ja ajo-olosuhteisiin. Väylät palvelevat nopeaa liikkumista, matkalla ja väylällä on tarkoitus siirtyä paikasta toiseen. Kaupungeissa liikutaan paljon jalan, pyörällä tai vietetään aikaa liikenneympäristöissä ja puistoissa, jolloin odotukset ovat suurelta osin aivan eri asioihin kuin maantiellä. Kaupungeissa kiinnitetään huomiota esteettömyyteen, siisteyteen, viherympäristöön ja muuhun vastaavaan aivan eri tavalla kuin maanteillä, vaikka tietenkin väylätkin pitää hoitaa laadukkaasti. Kaupungeissa infra katsotaan kuntalaisten rahalla tehtyinä investointeina ja tämä näkyy muun muassa halusta pitää rekisterissään lähes jokainen puiston penkki ja arvopuu. Tämän seurauksena katujen ja kaupunkien yleisten alueiden kunnossapidon urakkamuodon tulee olla palvelu, ei jäykkämuotinen urakkasopimus.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Destia Oy, kunnossapitopalvelut, ja työ käsittelee kuntasektorin asiakkaan kunnossapitopalveluiden kehittämistä, myyntiä ja markkinointia. Tämän työn tavoitteena on muodostaa toimeksiantajalle palvelulupaus katujen ja kaupunkien yleisten alueiden kunnossapidolle, josta voidaan käyttää myös nimitystä ”Kuntasektorin palvelija” -ilme.

Palvelulupauksen laadinnassa sovelletaan sekä benchmarking- eli vertailuanalyysin ja osallistavan kehittämisen menetelmiä. Vertailuanalyysin avulla haetaan esimerkkejä muiden yritysten palvelulupauksen sisällöstä ja osallistavassa osuudessa ovat mukana haastateltavaksi valittujen kuntien edustajia ja toimeksiantajan kuntasektorin parissa työskenteleviä henkilöitä. Haastatelta-

vaksi valittujen kuntien ja Destian edustajat osallistuvat palvelulupauksen sisällön laadintaan. Heidän työnsä tuloksia kehitetään ensin tekoälyn ja sen jälkeen opinnäytetyön tekijän omien näkemysten perusteella. Opinnäytetyön lopputuloksena on neljä vaihtoehtoista palvelulupausta. Lopullisen palvelulupauksen valinnan tekee toimeksiantaja tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, ja siksi se on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Työ koostuu kuudesta luvusta seuraavasti: Luvut 2 ja 3 muodostavat työn teoreettisen viitekehyksen ja niissä käydään läpi julkisiin hankintoihin, hankintasopimukseen (luku 2) sekä katujen ja yleisien tilojen kunnossapitoon (luku 3) liittyvää lainsäädäntöä ja yleisiä periaatteita. Luvussa 4 esitellään työn toimeksiantaja sekä työssä käytettävät menetelmät. Palvelulupauksen laadinta kuvataan vaihe vaiheelta luvussa 5 ja työ päättyy luvun 6 yhteenvedoon.

2 JULKISET HANKINNAT JA HANKINTASOPIMUKSET

Valtion ja kuntien sekä muiden laissa määriteltyjen organisaatioiden hankintoja ohjaa Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (Hankintalaki 29.12.2016/1397). Lain tavoitteena on *tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusurakoita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa*. (Hankintalaki 2. § mom. 1). Seuraavaksi käyn läpi keskeisiä julkisiin hankintoihin liittyviä tekijöitä ja erityispiirteitä.

2.1 Julkinen hankinta ja sen periaatteet

Julkisella hankinnalla tarkoitetaan sellaista tavaroiden tai palvelujen hankintaa, jonka kunta päättää ostaa kunnan organisaatioon kuulumattomilta palveluntuottajilta. Julkisella hankinnalla hankintayksiköt pyrkivät järjestämään hankintatoimintansa niin, että hankintoja voidaan toteuttaa mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti olemassa olevat kilpailuolosuhteet hyväksi käyttäen ja ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat huomioon ottaen (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö s.a.). Hankintalainsäädännössä säännellään myös niitä kilpailuttamismenettelyitä, joita lain soveltamisalaan kuuluvat hankintayksiköt ovat velvollisia noudattamaan hankintoja tehdessä.

EU:n jäsenenä Suomea ohjaavat EU:n hankintadirektiivit. Näiden käyttämässä terminologiassa on kuitenkin myös jotain eroja. EU:n hankintadirektiivit käsittelevät hankintasopimusten tekomenettelyä, kun taas Suomessa käytetään kahta eri käsitettä: hankinta ja hankintasopimusten teko. Näistä hankintasopimuksen tekemisellä tarkoitetaan prosessin viimeistä vaihetta eli varsinaisen sopimuksen tekemistä, kun taas sitä edeltävistä vaihteista kutsutaan yleisesti hankinnaksi. (Eskola ym. 2017.)

Hankinnan käsite löytyy hankintasopimuksen määritelmästä eli hankintalain 4. §:n 1. kohdasta. Hankintasopimus on kirjallisesti tehty sopimus, joka voidaan tehdä yhden tai useamman hankintayksikön toimesta ja se voidaan tehdä yhden tai useamman toimittajan välillä. Kirjallisesti tehdyn hankintasopimuksen sisällön tarkoituksena on sopia asioista, jotka ovat rakennusurakan toteuttamisen, tavarankannan tai palvelun suorittamisen kannalta oleellista ja siinä sovitaan samalla hankintasopimuksen taloudellinen vastine. (Eskola ym. 2017.)

Hankintasopimus laaditaan kahden erillisen oikeushenkilön välille, ja se on luonteeltaan yksityisoikeudellinen sopimus. Saman oikeushenkilön kanssa on mahdollista tehdä sisäisiä sopimuksia, ja näitä sopimuksia ei katsota hankintasopimuksiksi eikä näin ollen näitä sopimuksia tarvitse hankintalainsäädännön mukaisesti kilpailuttaa uudelleen. Hankintayksikkö voi kilpailuttaa hankintoja myös niin, että heidän oma yksikkönsä osallistuu hankintakilpailuun. Jos hankintayksikön oma yksikkö osallistuu hankintakilpailuun, on heitä kohdeltava yhdenvertaisesti muiden tarjoajien kanssa eikä omaa yksikköä saa suosia millään tavalla kilpailutuksessa. (Eskola ym. 2017.)

Julkiset hankinnat kuuluvat erilaisten sääntelyjen piiriin. Sääntelyä tarvitaan, jotta julkisia varoja käytettäisiin tehokkaasti, sekä siksi, että julkiset hankinnat eivät saa asettaa tarjoustekijöitä eriarvoiseen asemaan, eikä niissä saa käyttää perusteetonta suosimista. Julkisten hankintojen sääntelyllä pyritään myös vaikuttamaan siihen, millä tavalla julkisvalta voi toimillaan vaikuttaa markkinoihin joko niitä rajoittaen tai vapauttaen. Kun tarjouskilpailu on avoin, julkisissa hankinnoissa edullisin tarjous voittaa ilman diskriminointia tai lain-säädännöllisiä rajoituksia. Edullisin tarjous voi olla joko halvin hinta, tai se voi olla kokonaistaloudellisesti katsottuna edullisin tarjous. Hankintakieltoja tai

muita sellaisia toimia, jotka vaikeuttavat esimerkiksi tuontitavaroiden hankintaa voidaan pitää syrjivänä menettelynä. (Raitio 2020.)

Hankintasäännösten taustalla olevat keskeiset periaatteet voidaan tiivistää viiteen kohtaan. Näissä viidessä kohdassa tiivistyy hankintasäännösten yksittäisissä pykälissä asetettujen toimintavelvoitteiden ydinsisältö (Kuoppamäki 2020):

- syrjimättömyysperiaate
- avoimuusperiaate
- kilpailuperiaate
- suhteellisuusperiaate
- taloudellisuusperiaate.

Käyn seuraavaksi läpi tarkemmin nämä periaatteet ja viittaan vastaaviin hankintalain kohtiin. Syrjimättömyysperiaatteen mukaisesti julkisissa hankinnoissa hankintayksikön on kohdeltava tarjoajia tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Hankintayksikkö ei voi asettaa toimenpiteillään ketään tarjoajaa tai ehdokasta parempaan asemaan muihin nähden eikä tarjouspyyntö saa myöskään asettaa tarjoajia epätasa-arvoiseen asemaan. (Hankintalaki 3.§.)

Jotta hankintamenettelyssä arvioitavat toimenpiteet ovat tasapuolisia eivätkä aiheuta syrjivää toimintaa, on tarjoustusta laadittaessa kiinnitettävä erityistä huomiota asetettuihin vaatimuksiin. Tällaisia vaatimuksia, jotka saattavat asettaa tarjoajat eriarvoiseen ja syrjivään asemaan on muun muassa maantieteellinen sijainti, paikallistuntemus tai ulkomaalaisuus, myöskään aikaisempaa toimittajaa ei saa suosia hinta-laatusuhteen vertailuperusteita asetettaessa. Kiellettyä on myös suosia oman kunnan alueelta olevia yrityksiä. Jotta tasapuolisuusvaatimus täyttyisi, on tarjoajien sekä tarjousten arvioinnissa asetetut vaatimukset koskettava samalla tavoin kaikkia tarjoajia. (Villa ym. 2020.)

Jotta julkisten hankintojen varojen käyttöön liittyvät vaatimukset toteutuvat hankintatoiminnan on oltava avointa. Avoimuusvaatimus edellyttää sitä, että hankintamenettelyä koskevia tietoja ei saa salata. Tarjouspyyntö on asetettava avoimesti kaikkien halukkaiden saataville tai niiden ehdokkaiden tietoon, jotka rajoitetussa menettelyssä on valittu tarjousmenettelyyn. (Nieminen 2016.)

Tarjouskilpailua laadittaessa on sen ratkaisuperiaatteista kerrottava etukäteen riittävän yksityiskohtaisesti. Tasapuolista kohtelua turvaa myös velvollisuus valita edullisin tarjous. Tarjoajille on annettava yhdenmukaiset ja riittävät tiedot niin hankinnasta kuin ratkaisuperiaatteistakin. (Määttä & Voutilainen 2017.)

Hankintamenettelyn avoimuus mahdollistaa potentiaalisille tarjoajille sen, että ne voivat tehdä tarjouksia tarjouskilpailuissa. Avoimuuteen liittyy myös vaatimus siitä, että hankinnoista ilmoitettaessa hankintailmoituksen on oltava asiallisesti oikein, jotta hankintailmoituksen perusteella tarjoajat voivat päätellä mahdollisuutensa tarjota tavaroita, palveluita tai rakennusurakoita tarjouskilpailussa. Hankintailmoituksesta on ilmentävä myös selkeästi hankinnan laajuus ja hankintaan osallistuvat hankintayksiköt. Avoimuuden periaatteen mukaan yritysten täytyy etukäteen tietää, millaisia tarjouksia niiltä edellytetään. Yritysten on myös tiedettävä minkälaisia ratkaisuperiaatteita noudatetaan tarjouskilpailun ratkettua. (Määttä & Voutilainen 2017.)

Julkisen hankinnan kilpailuperiaatteisiin kuuluu, että hankintoja kilpailutettaessa käytetään olemassa olevat kilpailumahdollisuudet mahdollisimman tehokkaasti hyväksi. Kun kilpailuolosuhteet hyödynnetään mahdollisimman tehokkaasti, hankintayksikkö yleensä hyötyy tarjoajien välisestä hintaan ja laatuun liittyvästä kilpailusta. Hankintoja voidaan tehdä ilman tarjouskilpailua vain erityisestä syystä, mutta pääsääntöisesti hankinnoista tulee järjestää tarjouskilpailu. (Määttä & Voutilainen 2017.)

Viranomaisen käyttämää harkintavaltaa ohjaa ja rajoittaa suhteellisuusperiaate. Viranomaisen toimet on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Viranomaisen toimien on oltava asianmukaisia, tarpeellisia ja oikein mitoitettuja sen tavoitteen kannalta, johon kysymyksessä olevalla toimella pyritään. Erityisesti hankinnan suunnitteluvaiheessa on arvioitava, millä toimenpiteillä hankintayksikön hankintatarve tulee tyydytettyä ja minkälaisia vaatimuksia se asettaa hankintakohteelle riippumatta siitä, sovelletaanko hankintaan hankintalakia vai ei. Ehdokkaille ja tarjoajille ei myöskään saa asettaa kohtuuttomia vaatimuksia. Suhteellisuusperiaatetta sovelletaan myös arvioitaessa, onko riittäviä perusteita sulkea tietty ehdokas tai tarjoaja tarjouskilpailun ulkopuolelle. (Villa ym. 2020.)

Hankintalaki edellyttää, että hankinta tehdään mahdollisimman edullisesti. Laissa on määritelty, että hankintayksikön on valittava kokonaistaloudellisesti edullisin tai hinnaltaan halvin tarjous eli se ei voi valita tarjousta vapaasti. Edullisin tarjous ei tarkoita välttämättä hinnaltaan halvinta tarjousta vaan se voi olla kokonaistaloudellisesti tarkasteltuna hinta-laatusuhteeltaan paras tarjous. Tämä tarkoittaa sitä, että jo tarjouskilpailussa on asetettava erilaisia laatu-kriteereitä, joiden perusteella voidaan tarjoukset arvottaa tai pisteyttää. Hankintayksikön on objektiivisesti osoitettava ne perusteet, jotka tekevät hinnaltaan korkeammasta tarjouksesta kokonaistaloudellisesti edullisimman, jos he haluavat valita hinnaltaan kalliimman tarjouksen. Taloudellisuusperiaatteen tarkoitus on käyttää julkisia varoja mahdollisimman tehokkaasti. (Villa ym. 2020.)

Hankintayksikön on järjestettävä hankintatoimintansa siten, että hankintoja voidaan toteuttaa mahdollisimman taloudellisesti ja suunnitelmallisesti sekä mahdollisimman tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina myös ympäristönäkökohdat huomioon ottaen. Puitejärjestelyjä voidaan käyttää, jos hankintayksikkö haluaa vähentää hallinnollisia tehtäviä samoin kuin yhteishankintoja tai hyödyntää muita yhteistyömahdollisuuksia julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa. (Villa ym. 2020.)

2.2 Julkisen hankinnan hankintamuodot

Julkisessa hankinnassa on noudatettava tiettyjä lain mukaisia menettelytapoja. Jos hankinta on EU-muotoinen, voivat hankintayksiköt valita käyttävätkö ne avointa tai rajoitettua menettelyä, joita on EU-muotoisessa hankinnassa pääsääntöisesti käytettävä. (Kontio ym. 2017.)

Kuntasektorin hankinnat ovat aina julkisia hankintoja ja käyn tässä kunnossapidon osalta keskeisimpiä hankintamuotoja läpi, joita ovat avoin menettely, rajoitettu menettely, neuvottelumenettely, puitejärjestely ja suorahankinnat.

2.2.1 Avoin menettely

Avoin menettely on hankintamenettelyistä eniten käytetty ja parhaiten tunnettu hankintamenettely. Avoin menettely on yksinkertainen menettely, joka ei sisällä monia vaiheita eikä useita määräaikoja. Jos tarjouksen tekeminen on työlästä tai tarjouksia odotetaan saavan suuri määrä, avoimen menettelyn käyttäminen tällaisissa kilpailutuksissa saattaa olla liian vaativaa. Jos vertailuperusteina hinnan lisäksi käytetään myös laatutekijöitä, saattaa tarjousten tarkastaminen ja tarjousten vertailu muodostua erittäin aikaa vieväksi ja vaativaksi. Koska avoin menettely on usein hyvin tunnettu menettely, siitä johtuen hankintayksiköt useimmiten valitsevat sen kilpailutuksen muodoksi. Tutun menettelyn käyttäminen koetaan helpoimmaksi varsinkin, jos hankinnan aikataulu on kireä. Näin saattaa käydä myös, vaikka jokin muu hankintamenettely soveltuisi kyseisen hankinnan kilpailuttamiseen avointa menettelyä paremmin. (Eskola ym. 2017.)

Avoin menettely käynnistyy hankintailmoituksen julkaisemisella, joka on julkaistava Hilma-ilmoituskanavassa. Jos hankintayksikkö haluaa, niin he voivat ilmoituskanavassa julkaisemisen jälkeen julkaista ilmoituksen myös muualla haluamallaan kanavalla. (Eskola ym. 2017.)

Kun hankintailmoitus on julkaistu, hankintayksikkö asettaa tarjouspyynnön saataville. Nykyään käytetään sähköisiä kilpailutusjärjestelmiä ja sen vuoksi hankintailmoituksessa on linkki, josta kaikki tarjouspyyntöasiakirjat ovat sähköisesti ladattavissa, luettavissa tai muuten käytettävissä. Jos hankintayksikkö katsoo tarpeelliseksi, he voivat myös lähettää hankinta-asiakirjoja oma-aloitteisesti potentiaalisille tarjoajille sen jälkeen, kun hankintailmoitus on julkaistu ja tarjousasiakirjat ovat olleet saatavilla Hilma-ilmoituskanavalla. Toisaalta tarjouspyynnön lähettämisen sijasta hankintayksikkö voi ilmoittaa potentiaalisille toimijoille, että hankintamenettely on käynnistynyt ja kertoa, mistä asiakirjat ovat saatavissa. (Eskola ym. 2017.)

Kun hankintayksikkö on laittanut tarjouspyyntöasiakirjat internetiin, sen on hyvä varmistaa, että se saa tiedon siitä, mitkä tahot ovat tutustuneet tarjouspyyntöasiakirjoihin. Jotta voidaan varmistua siitä mitkä tahot ovat saaneet tarjouspyyntöasiakirjat voidaan ne laittaa internetiin esimerkiksi siten, että niiden

saaminen edellyttää rekisteröitymistä ja yhteistietojen jättämistä. Jos tarjouspyynnössä on ollut jokin virhe, jonka hankintayksikkö haluaa korjata ennen tarjousajan päättymistä, on heillä oltava tieto potentiaalisista tarjoajista, jotta he voivat lähettää kaikille tiedon korjatuista tarjouspyyntöasiakirjoista. Mikäli hankintayksiköllä ei ole tietoa siitä, ketkä kaikki tarjousta ovat tekemässä, ei myöskään oikaisua pystytä lähettämään kaikille niille, joita asia koskee. Potentiaalisten tarjoajien yhteystietoja tarvitaan myös silloin, jos hankintayksikkö haluaa lähettää tarjouspyyntöä koskevien kysymysten vastaukset kaikille potentiaalisille tarjoajille. Useimmiten hankintayksikkö edellyttää potentiaalisia tarjoajia lähettämään sähköpostisoitteen, johon kaikki saadut kysymykset ja niihin annetut vastaukset lähetetään. Vaihtoehtoisesti hankintailmoituksessa tai tarjouspyyntöasiakirjoissa voi ilmoittaa internet-osoitteen, jossa lisätiedot ja kysymykset ja niihin annetut vastaukset julkaistaan. Tässä tapauksessa jää tarjoajien vastuulle seurata hankintaa koskevia tietoja. (Eskola ym. 2017.)

Kaikki halukkaat yritykset voivat tehdä tarjouksen avoimessa menettelyssä, jotka hankintayksikön on käsiteltävä. Ennen kuin tarjouksia aletaan vertailemaan, on hankintayksikön tarkastettava tarjoajien soveltuvuus ja näiden tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus. Avoimessa menettelyssä tarjouskilpailun voittaa aina kokonaistaloudellisesti edullisin, hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä ilmoitettujen valinta- ja vertailuperusteiden mukainen paras tarjous. (Eskola ym. 2017.)

2.2.2 Rajoitettu menettely

Rajoitettu menettely on aina käytettävissä oleva hankintamenettely samalla tavalla kuin avoin menettelykin. Jos hankintayksikkö haluaa rajoittaa osallistuvien tarjoajien määrää, käytetään kilpailutuksessa rajoitettua hankinta menettelyä. Silloin kun on vaarana, että tarjouskilpailun avoin menettely saattaisi johtaa erittäin suureen tarjousten määrään sekä korkeisiin hallinnollisiin kustannuksiin hankintayksikölle tarjousvertailussa ja tarjoajille tarjousten tekovaiheessa on rajoitettu menettely erityisen käyttökelpoinen vaihtoehto. (Kontio ym. 2017.)

Rajoitetussa menettelyssä verrattuna avoimeen menettelyyn haittapuolena voi joskus olla varsinkin EU-hankintojen osalta pidemmät määräajat. Rajoitetussa

menettelyssä on myös vaiheita ja valituskelpoisia päätöksiä herkemmin enemmän kuin avoimessa menettelyssä. (Kontio ym. 2017.)

Rajoitetun menettelyn hankintailmoituksella on tarkoitus ensivaiheessa hakea kiinnostuneita ehdokkaita, joita pyydetään ilmoittamaan halukkuutensa osallistua tarjouskilpailuun. Jos hankintayksikkö katsoo tarpeelliseksi he voivat myös lähettää valitsemilleen toimittajille kehotuksia osallistumishakemuksen jättämiseen. Ennen kuin kehotuksia voidaan lähettää potentiaalisille tarjoajille, on hankintailmoitus julkaistava. Hankintayksikkö ei voi kuitenkaan rajoittaa kaikkien halukkaiden toimijoiden oikeutta pyytää osallistumista tarjouskilpailuun. Rajoitetussa menettelyssä tulee kaikki hankinta-asiakirjat asettaa sähköisesti ja avoimesti kaikkien saataville jo hankintailmoituksen julkaisemispäivänä. Rajoitetussa menettelyssä tarjouspyynnön tulee olla valmis jo siinä vaiheessa, kun hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen. Vaikka hankintayksikkö ei valitsisi kaikkia mahdollisia toimittajia tarjoajien joukkoon on heillä oltava mahdollisuus tutustua tarjouspyyntöön harkitessaan osallistumishakemuksen jättämistä hankintayksikölle. Hankintayksiköllä on mahdollisuus rajoittaa tarjouspyynnön saatavuutta ainoastaan sähköistä tietojenvaihtoa koskevissa poikkeustilanteissa. (Kontio ym. 2017.)

Kun hankintayksikkö on saanut osallistumishakemukset, he tarkastavat ehdokkaiden soveltuvuuden sekä mahdollisesti vertailee osallistumishakemukset hankintailmoituksessa kertomiensa objektiivisten ja syrjimättömien kriteerien mukaan. Sen jälkeen hankintayksikkö valitsee osallistumishakemuksien jättäneiden joukosta ne ehdokkaat, jotka voivat tehdä tarjouksen tarjouspyynnön perusteella, joka on jo aiemmin julkaistu. Näin ollen kaikilla halukkailla ei ole oikeutta tehdä tarjousta. Ne ehdokkaat, jotka eivät täytä hankintayksikön hankintailmoituksessa tarjoajille asettamia vaatimuksia, tulee hylätä. (Kontio ym. 2017.)

Hankinnan koko ja laatu määrittelee tarjoajien lukumäärän. Tarjouksia on pyydetävä vähintään viideltä tarjoajalta, mutta hankintaa voidaan kuitenkin jatkaa, vaikka soveltuvia ehdokkaita on vähemmän. Vaikka soveltuvia ehdokkaita olisi vähemmän kuin viisi, hankinta voi jatkaa menettelyä pyytämällä kaikilta soveltuvuusehdot täyttäviltä ehdokkailta tarjouksen. Jos tarjoaja ei ole

tehnyt osallistumishakemusta, ei hankintayksikkö voi pyytää tällaiselta tarjoajalta tarjousta siitäkään huolimatta, että osallistumishakemuksen tehneiden ehdokkaiden joukosta ei löytyisi viittä soveltuvaa ehdokasta. Kaikilta valituksille tarjoajilta pyydetään tarjoukset samanaikaisesti ja kirjallisesti. Rajoitetussa menettelyssä menettelyn aikana ei voida käydä varsinaisia neuvotteluja. Rajoitetussa menettelyssä voidaan tarjoajille kuitenkin antaa tasapuolisesti mahdollisuus esitellä tarjouksensa myös suullisesti. (Kontio ym. 2017.)

2.2.3 Neuvottelumenettely

Neuvottelumenettelyllä hankintalain mukaan tarkoitetaan hankintamenettelyä, jossa hankintayksikkö julkaisee ilmoituksen hankinnasta, johon kaikki halukkaat toimittajat voivat pyytää saada osallistua. Hankintayksikkö valitsee halukkaista toimittajista ne, kenen kanssa he haluavat neuvotella hankintasopimuksen ehdoista. Hankintalaissa on säädetty niin neuvottelumenettelyn kuin kilpailullisen neuvottelumenettelynkin käytöstä. Molemmat neuvottelumenettelyt voi käytännössä viedä läpi lähes samalla tavalla, on menettelyissä kuitenkin myös eroja. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Hankintayksikkö voi käyttää avointa ja rajoitettua menettelyä ilman käyttöedellytyksiä. Neuvottelumenettelyn ja kilpailullisen neuvottelumenettelyn käyttöä on kuitenkin rajoitettu, ja niitä voi käyttää vain käyttöedellytysten täytyessä. Neuvottelumenettelyä tai kilpailullista neuvottelumenettelyä voi hankintayksikkö käyttää hankinnassa seuraavissa tapauksissa (Karinkanta & Lahtinen 2017.):

- jos hankintayksikön tarpeita ei voida täyttää olemassa olevia ratkaisuja mukauttamatta
- jos hankintaan kuuluu suunniteltua tai innovatiivisia ratkaisuja
- jos hankinnan luonteeseen, monimutkaisuuteen tai oikeudelliseen ja rahoituksen muotoon liittyy erityisiä syitä tai niihin liittyvien riskien vuoksi ei voida tehdä hankintasopimusta ilman edeltäviä neuvotteluita tai
- jos hankinnan kohteen kuvausta ei voida laatia riittävän tarkasti viittamalla standardiin, eurooppalaiseen tekniseen arviointiin, yhteiseen tekniseen eritelmään tai tekniseen viitteeseen.

Jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä on saatu vain tarjouspyynnön vastaisia toisin sanoen hylättäviä tarjouksia, eli tarjoukset eivät sisällöltään vastaa tarjouspyyntöä voi hankintayksikkö siirtyä neuvottelumenettelyyn. Jos hankintayksikkö siirtyy avoimesta tai rajoitetusta menettelystä neuvottelumenettelyyn ja ottaa mukaan kaikki ne tarjoajat, jotka täyttävät asetetut vähimmäisedellytykset ja jotka ovat edeltävässä menettelyssä tehneet tarjousmenettelyn muotovaatimusten mukaisen tarjouksen, uutta hankintailmoitusta ei tarvitse tehdä. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Hankintayksikkö valitsee neuvottelumenettelyssä osallistumishakemuksen jättäneiden ehdokkaiden joukosta ne, jotka kutsutaan mukaan neuvotteluihin. Neuvottelumenettelyyn tulee valita mukaan vähintään kolme ehdokasta, muuten valintamenettely on sama kuin rajoitetussa menettelyssä. Siinä tapauksessa, että soveltuvia ehdokkaita on vähemmän kuin kolme, voi hankintayksikkö kuitenkin jatkaa menettelyä. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Neuvottelumenettelyä koskevan hankintailmoituksen yhteydessä on hankintayksikön asetettava tarjouspyyntöasiakirjat avoimesti ja sähköisesti kaikkien mahdollisten tarjoajien saataville. Tässä vaiheessa tarjouspyyntö ei ole täydellinen, mutta siinä on oltava riittävän täsmälliset tiedot, jotta toimittajat voivat arvioida hankinnan luonnetta ja laajuutta ja päättää, jättävätkö he osallistumishakemuksen. Hankinnan kohteeseen liittyvät vähimmäisvaatimukset, joista ei enää voida neuvotella, on myös ilmoitettava tässä vaiheessa. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Kun neuvotteluihin on valittu ehdokkaat, pyytää hankintayksikkö heiltä alustavat tarjoukset. Hankintayksiköllä on mahdollisuus valita voittaja suoraan alustavien tarjousten perusteella, sillä edellytyksellä, että hankintayksikkö on ilmoittanut tästä hankintailmoituksessa. Jos erityistä mainintaa suoravalinnasta ei ole hankintailmoituksessa hankintayksikkö ei voi valita voittajaa suoraan alustavan tarjouksen perusteella. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Hankintayksikön velvollisuus on kohdella tarjoajia tasapuolisesti neuvotteluissa. Kaikista tarjouspyyntöasiakirjojen muutoksista hankintayksikön on ilmoitettava kirjallisesti kaikille tarjoajille. Hankintayksikkö ei myöskään saa pal-

jastaa tarjoajan luottamuksellisia tietoja ilman tarjoajan suostumusta. Jos tarjoaja on antanut suostumuksen luottamuksellisten tietojen antamisesta, on nämä tiedot yksilöitävä erikseen. Hankintayksiköllä on oikeus pyytää neuvottelujen kuluessa tarjoajilta uusia tarjouksia ja jatkaa neuvotteluja näiden tarjousten pohjalta. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Kun neuvottelut etenee voi hankintayksikkö karsia tarjoajia, tästä on kuitenkin oltava ilmoitus hankintailmoituksessa tai tarjouspyyntöasiakirjoissa. Karsintaa voidaan tehdä, jos sovelletaan etukäteen ilmoitettuja kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteita ja mahdollisia hinta-laatu-suhteen vertailupisteitä. Perusteiden ei tarvitse olla samoja kuin lopullisten tarjousten vertailussa käytettävät, mutta niiden on kuitenkin kohdistuttava itse tarjousten vertailuun, ei esimerkiksi tarjoajien taloudelliseen asemaan tai referenssiin. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Hankinnan kohteesta, vaatimuksista ja sopimusehdoista voidaan neuvotella neuvotteluissa. Hankintailmoitusvaiheessa ilmoitetuista pakollisista vähimmäisvaatimuksista, tai tarjousten vertailupisteistä ei kuitenkaan voida neuvotella eikä hankinnan kohde saa muuttua olennaisesti neuvotteluissa muuksi kuin mitä hankintailmoitusvaiheessa on ilmoitettu. Neuvottelumenettelyyn osallistuvan tarjoajan on syytä kohdistaa kommentointi tarjouspyyntöasiakirjoihin, vaikka oma tarjottava tuote tai palvelukin on esiteltävä hyvin. Kun neuvotellaan, on tarjoajan hyvä kommentoida tarjouspyyntöä siihen suuntaan, että se tukisi kilpailun voittamista ja sopimuskauden aikaista toimintaa oman yrityksen kannalta parhaalla tavalla. Lopullisten tarjousten vertailun perusteella kuitenkin ratkeaa neuvottelumenettely. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Kun hankintayksikkö lähettää lopullisen tarjouspyynnön tarjoajille, niin neuvottelut päättyvät siihen. Tarjoajien lopullisista tarjouksista ei enää voida neuvotella. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

2.2.4 Puitejärjestelyt

Puitejärjestely on hankintayksikön ja toimittajan välinen sopimus, jonka tarkoituksena on vahvistaa tietyssä ajanjaksona toteutettavia hankintasopimuksia

koskevat hinnat ja suunnitellut määrät sekä muut ehdot. Puitejärjestely tai puitesopimus ei vielä muodosta toimittajalta tehtävää tilausta. Puitejärjestelyissä on tarkoitus valita mahdollinen toimittaja tai toimittajat, mutta mahdolliset määrät ja toimitusajat jätetään tyyppillisesti auki. Hankintayksikkö ei ole velvoitettu tekemään kyseistä hankintaa, vaikka puitesopimus olisi tehty. Vaikka tarjoaja on allekirjoittanut puitesopimuksen se ei takaa tarjoajalle mitään toimitusmääriä. Mutta on myös mahdollista tehdä sellaisia puitejärjestelyitä, jotka sisältävät sitovia joitakin minimiostomääriä. Puitejärjestelyissä on tarkoitus sopia vain niistä ehdoista, joilla hankintayksikkö voi myöhemmässä vaiheessa tehdä hankintoja tarjoajalta. Hankintayksikkö ei kuitenkaan voi muuttaa olennaisesti puitejärjestelyn ehtoja sen voimassaoloaikana. (Kontio ym. 2017.)

Puitejärjestely on mahdollista tehdä yhden tarjoajan kanssa tai se voidaan tehdä useamman tarjoajan kanssa. Jos valittavia toimijoita on enemmän kuin yksi, niin valittavien toimijoiden määrä on ilmoitettava ennalta hankintailmoituksessa, neuvottelukutsussa tai tarjouspyynnössä. Jos soveltuvuusvaatimukset täyttäviä tarjoajia tai hyväksyttäviä tarjouksia on vähemmän kuin mitä hankintailmoituksessa on ennalta ilmoitettu, silloin hankintayksikkö voi poiketa ilmoittamastaan määrästä. Käytännössä puitejärjestelyt voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin:

- Puitejärjestely yhden toimittajan kanssa, jolloin
 - kaikki ehdot on vahvistettu sopimuksessa tai
 - osa ehdoista täsmennetään tai täydennetään hankintatarpeen toteutuessa
- Puitejärjestely useamman toimittajan kanssa
 - kaikki ehdot vahvistettu, jolloin hankinnat tehdään ilman erillistä kilpailutusta
 - osa ehdoista vahvistamatta, jolloin puitejärjestelyn osapuolia kilpailutetaan keskenään
 - osa ehdoista vahvistettu ja osa vahvistamatta, jolloin osa hankinnoista voidaan tehdä suoraan ja osa kilpailutetaan kevennetyllä menettelyllä.

Sellaisissa hankinnoissa, jotka toistuvat usein ja joissa kohteiden hinnat muuttuvat nopeasti on puitejärjestelyt käyttökelpoinen vaihtoehto. Puitejärjestelyjä

käytetään usein tilanteissa, joissa hankittavan tavaran tai palvelun määrää ei ennakolta tiedetä. Kun puitesopimus on käytössä, voidaan välttää pienten erien erillinen kilpailuttaminen. Jos hankintoja joudutaan tekemään nopeasti, on puitesopimuksella mahdollisuus varautua ennakolta tällaisiin tilanteisiin. Jos kilpailutetaan puitesopimusta usean hankintayksikön käyttöön, on kaikki puitejärjestelyä käyttävät hankintayksiköt ilmoitettava selkeästi hankinta-asia-kirjoissa. (Kontio ym. 2017.)

2.2.5 Suorahankinnat

Suorahankinnassa hankintayksikkö voi halutessaan olla julkaisematta hankintailmoitusta ja valita menettelyyn mukaan yhden tai useamman toimittajan, jonka kanssa hankintayksikkö neuvottelee sopimuksen ehdoista. Yleensä suorahankintaan ei oteta mukaan useita tarjoajia, vaan siihen valitaan vain yksi tarjoaja. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Täytyy kuitenkin huomioida, että suorahankinnan käyttöä on hankintalaissa voimakkaasti rajoitettu. Hankintayksikön on harkittava tarkkaan, täytyvätkö suorahankinnan käytölle asetetut kriteerit. EU-kynnysarvot ylittävissä ja kansallisen kynnysarvon ylittävissä palveluhankinnoissa tarjoajan on huomioitava, että jos suorahankintailmoitusta ei ole tehty suorahankinnasta, voi markkinaoikeus tehdyn valituksen perusteella määrätä sopimuksen tehottomaksi tai lyhentää sopimuskautta. Tällaisella sopimuksen tehottomuudella tai sopimusajan lyhentämisellä voi olla myös taloudellista vaikutusta toimittajille. Hankintayksikkö voi tehdä suorahankinnan muun muassa seuraavissa tilanteissa (Karinkanta & Lahtinen 2017.):

- avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu lainkaan osallistumishakemuksia tai tarjouksia, tällöin alkuperäisen tarjouspyynnön ehtoja ei kuitenkaan saa olennaisesti muuttaa
- teknisestä tai yksinoikeuden suojaamiseen liittyvästä syystä vain tietty toimittaja voi toteuttaa hankinnan, tällöin on kuitenkin todennettava, ettei järkeviä vaihtoehtoisia tai korvaavia ratkaisuja ole käytettävissä eikä kilpailun hankinnan ehtoja ole keinotekoisesti kavennettu.

- Suorahankinnalla hankintayksikkö voi tehdä myös lisätilauksen. Lisätilauksen edellytyksenä on kuitenkin aikaisemman toimituksen tai laitteiston osittainen korvaaminen tai laajentaminen. Tämä edellyttää kuitenkin sitä että, toimittajan vaihtaminen johtaisi teknisiltä ominaisuuksiltaan erilaisen tavaran hankkimiseen. Jos alkuperäisen toimittajan kanssa tehdään suorahankinnalla uusi rakennusurakka tai palveluhankinta on sen vastattava aikaisempaa rakennusurakkaa tai palveluhankintaa. Tämä edellyttää kuitenkin, että alkuperäisessä hankintailmoituksessa on maininta mahdollisesta myöhemmästä suorahankinnasta tai uuden rakennusurakan ennakoitu arvo on otettu huomioon laskettaessa alkuperäisen sopimuksen kokonaisarvoa. Suorahankinta on tehtävä kolmen vuoden kuluessa alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

2.3 Hankintasopimukset

Hankintasopimus sovitaan kirjallisesti. Hankintasopimus solmitaan hankintayksikön ja toimittajan välillä, mutta se voidaan sopia myös useamman hankintayksikön ja useamman toimittajan välillä. Hankintasopimuksen tarkoituksena on esimerkiksi toteuttaa jokin rakennusurakka, hankkia tavaraa tai suorittaa palvelu taloudellista vastiketta vastaan. Tässä luvussa käyn läpi keskeisiä hankintasopimukseen liittyviä asioita.

2.3.1 Sopimusehdot

Tarjouspyynnössä on ilmoitettava ne sopimusehdot, joilla on merkitystä tarjousten tekemisessä, esimerkiksi hintaan vaikuttavat sopimusehdot. Kaikissa tarjouspyynnöissä tärkeimmät sopimusehdot vaihtelevat tapauskohtaisesti. Hankintayksikkö voi laatia oman sopimusluonnoksen, jossa se on ottanut mahdollisimman kattavasti huomioon käytettävät sopimusehdot tai tarjouspyynnössä voidaan viitata yleisiin sopimusehtoihin. Tarjouspyynnön liitteeksi on suositeltavaa laatia sopimusluonnos, sen lisäksi voidaan myös soveltaa hankintaan soveltuvia yleisiä sopimusehtoja. (Eskola ym. 2017.)

Tarjouspyynnössä voidaan vaatia, että tarjoaja hyväksyy sopimusehdot sellaisinaan, tai ne tulee hyväksyä neuvottelujen pohjaksi. Tarjoajia voidaan myös pyytää kommentoimaan tarjouspyynnössä sopimusehtoja. Tässä tapauksessa

heillä on mahdollisuus kommentoida ja tehdä muutosehdotuksia. Jos tarjoaja ei hyväksy hankintayksikön asettamia sopimusehtoja ja tekee sopimusehtoihin muutosehdotuksia, niin se saattaa johtaa siihen, että käsiteltävät tarjoukset eivät ole erilaisten sopimusehtojen vuoksi vertailukelpoisia. Sopivat sopimusehdot on hankintayksikön syytä selvittää etukäteen ennen tarjouskilpailun käynnistämistä esimerkiksi tietopyynnöllä. (Eskola ym. 2017.)

Kun asetetaan sopimusehtoja, on etukäteen syytä miettiä, sitä miten ehtojen asettaminen vaikuttaa tarjousten tekemiseen. Tarjoajat eivät välttämättä suostu sitoutumaan asetettuihin ehtoihin, jos sopimusehdot asetetaan tiukemmiksi kuin alalla vallitseva yleinen käytäntö on. Jos sopimusehdot asetetaan liian tiukoiksi se voi johtaa siihen, että hankintayksikkö ei saa yhtään tarjouspyynnön mukaista tarjousta sopimusehtojen osalta. Sopimusehdot vaikuttavat yleensä myös hinnan muodostumiseen ja jos asetetaan liian tiukkoja ehtoja, se voi nostaa tarjoushintoja. (Eskola ym. 2017.)

2.3.2 Sopimuskausi

Hankintasopimusten pituudesta ei ole säädetty hankintalaissa. Kansallisessa hankintalainsäädännössä eikä Hankintadirektiiveissä ole otettu lainkaan kantaa siihen, kuinka pitkiä hankintasopimuksia voidaan tehdä. Hankintalain 30§:ssä todetaan, että sopimukset voivat olla joko määräaikaista tai tois- taiseksi tai määrittelemättömän ajan voimassa olevia. Puitejärjestelyjä koskee sääntö, jonka mukaan puitejärjestelyn pituus voi olla enimmillään neljä vuotta. Muille hankintasopimuksille tätä lähtökohtaa voidaan myöskin käyttää. Toki pitempiäkin sopimuksia voidaan tehdä, jos se on tarkoituksenmukaista. Hankintayksikön velvollisuus käyttää hyväksi olemassa olevat kilpailuolosuhteet, rajoittaa hankintasopimuksen pituutta. (Eskola ym. 2017.)

Sopimuskausi on määriteltävä hankintayksikön tarpeita vastaavaksi. Sopimuskauden pituuteen vaikuttaa muun muassa seuraavat asiat (Eskola ym. 2017.):

- hankintayksikön tarve
- hankinnan luonne: kertahankinta vai esimerkiksi kokonaan uuden palvelun kehittäminen
- optioiden sisältyminen hankintaan
- hankinnan toteuttamisen edellyttämät investoinnit toimittajalta

- markkinoiden kehittyminen, muutokset toimintakentässä

2.3.3 Optiot

Sopimuskausi voidaan jakaa haluttaessa perussopimuskauteen ja optioihin. Hankintalain 41. §:n 2. momentissa on säädetty optioiden käytöstä. Jotta optioita voidaan käyttää se edellyttää, että niistä on ilmoitettu etukäteen ja että niiden sisältö ja kesto on määritelty. Kun mietitään sopimuskautta, on siinä vaiheessa syytä harkita myös optioiden käyttöä. Tällöin voidaan varata mahdollisuus jatkaa sopimuskautta hyväksi havaitun toimittajan kanssa perussopimuskauden päätyttyä. Toisaalta, jos sopimus on tehty huonon toimijan kanssa, päästään hänestä eroon heti perussopimuksen päätyttyä. (Eskola ym. 2017.)

Optioiden käytöllä voidaan vaikuttaa myös perussopimuskauden pituuteen. Optiota voidaan käyttää hankintalain 41. §:n 2. momentin mukaan enintään kolmen vuoden kuluessa alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. Näin perussopimuskausi voi olla esimerkiksi kolme vuotta, minkä lisäksi varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuodella. Perussopimuskausi voi olla myös kaksi vuotta, jonka jälkeen varataan mahdollisuus jatkaa sopimusta kahdella vuoden mittaisella optiolla. Jos perussopimuskausi on pidempi kuin kolme vuotta, tällöin option käyttöä koskeva uusi hankintapäätös on kuitenkin tehtävä ennen kuin on kulunut kolme vuotta alkuperäisen sopimuksen tekemisestä. Hankintalaissa ei ole erityisesti säädetty siitä, kuinka pitkä optiokausi voidaan käyttää. Jos kuitenkin käytetään mahdollisia optioita, on ne otettava huomioon hankinnan ennakoitua arvoa laskettaessa ja lisäksi on syytä miettiä sitä, millaiseksi sopimuskausi kokonaisuudessaan muotoutuu optiota käytettäessä. (Eskola ym. 2017.)

Se miten optioita käytetään, on hyvä ilmoittaa jo tarjouspyynnössä. Yleisesti hankintayksikkö ilmoittaa option kolme kuukautta ennen perussopimuskauden päättymistä. On hyvä ilmoittaa siitä, miten eri hankintayksiköt sitoutuvat mahdolliseen optiokauteen, jos on kyse yhteishankinnasta. (Eskola ym. 2017.)

2.3.4 Hinnoitteluperusteet ja tarjousten laatiminen

Jos tarjous ei vastaa tarjouspyyntöä on hankintayksikön hylättävä tällaiset tarjoukset. Tarjouksen on vastattava tarjouspyyntöä sen kaikilta osin ja tarjouksen tulee sisältää myös kaikki tarjouspyynnössä mainitut selvitykset ja todistukset. Jos tarjoaja lisää tarjoukseen omat toimitusehtonsa, mitkä poikkeavat tarjouspyynnöstä se saattaa aiheuttaa sen, että tarjousta ei voida hyväksyä. Tarjouspyynnössä voidaan pyytää sekä kokonaishintaa että yksikköhintoja ja kaikki pyydettävät hinnat on ilmoitettava tarjouksessa, jottei tarjous ole hylkäskelpoinen. Kun kyseessä on julkinen hankinta ei tarjouksen ehdoista voi neuvotella, vaan kaikkiin ehtoihin, joita tarjouspyynnössä on esitetty, on sitouduttava. (Kontio ym. 2017.)

Tarjouspyynnön mukana on yleensä lomakkeet, joihin tarjouksen hinnat kirjataan ja ne on kirjattava hankintayksikön pyytämällä tavalla. Tarjoaja ei voi lisätä tarjoukseensa hinnanmuutosmekanismia, jos tarjouksessa on pyydetty koko urakka-aikaa koskeva kokonaishinta. Tarjoajalla ei siis ole oikeutta hinnanmuutoksiin itsenäisesti. (Kontio ym. 2017.)

Tarjoukseen on syytä liittää tarjousta koskevat liikesalaisuudet. Vaikka, tarjouksesta puuttuisi mainita liikesalaisuuksien kirjaamisesta, on tarjoajan ne kuitenkin syytä tarjoukseensa kirjata niiltä osin miltä, tarjous sisältää erityisiä liikesalaisuuksia. Jos, tarjoaja on kirjannut tarjoukseensa liikesalaisuuksia, ei hankintayksikkö voi luovuttaa niitä tietoja ulkopuolisille. (Kontio ym. 2017.)

Toimittajilla on mahdollisuus tehdä tarjouksia tai ilmoittautua tarjouskilpailuun myös ryhmittymänä. Usein ryhmittymiä käytetään vaativissa tai mittavissa hankkeissa, joissa eri alojen ammattitaidot ja resurssit voidaan hyödyntää tarjottavassa kohteessa. Useimmiten tarjous annetaan ryhmittymänä, kun hankkeen toteuttaminen ei ole mahdollista tai mielekäästä suorittaa teknisesti tai taloudellisesti järkevästi. Ryhmittymänä tarjoaminen mahdollistaa myös pienempien yritysten mukanaolon laajempien kokonaisuuksien tarjouskilpailuissa. Jos tarjous on tehty ryhmittymänä, on jokaisen yhteistarjouksessa mukana olevan osallistua hankkeeseen merkittävällä panoksella. (Kontio ym. 2017.)

2.3.5 Tarjousten käsittely

Tarjouspyynnössä hankintayksikkö on ilmoittanut mihin päivämäärään ja kelloonaikaan tarjous on jätettävä sekä paikan mihin tarjous toimitetaan. Paikka voi olla sähköpostiosoite, postilokero osoite tai katuosoite, se voi myös olla sähköinen kilpailutusjärjestelmä. Jotta tarjousta voidaan käsitellä, on se pitänyt toimittaa ilmoitettuun aikaan mennessä ilmoitettuun osoitteeseen. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Tarjousten avaustilaisuudessa on yleensä paikalla hankintayksiköstä vähintään kaksi henkilöä eikä tarjousten avaustilaisuus ole koskaan julkinen tilaisuus. Laissa ei ole määritelty erityisiä sääntöjä tarjousten avaamisesta, mutta yleensä avaamisesta laaditaan pöytäkirja mihin merkitään avaustilaisuuden aika ja paikka, läsnä olleet henkilöt, ajoissa saapuneet tarjoukset ja myöhässä saapuneet tarjoukset sekä mahdolliset muut erityiset seikat, joita avaustilanteessa huomataan. Avauspöytäkirjan allekirjoittavat avaustilanteessa olleet henkilöt. Jos käytössä on sähköinen kilpailutusjärjestelmä, avauspöytäkirja tulostuu järjestelmästä automaattisesti. Jos tarjous on myöhästynyt, hankintayksikkö voi lähettää tarjouksen takaisin tarjoajalle avaamattomana tai hankintayksikkö voi avata tarjouksen ja arkistoida sen oman järjestelmänsä mukaisesti. Myöhästyneitä tarjouksia ei oteta mukaan hankintamenettelyyn. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Tarjousten avausvaiheen jälkeen arvioidaan tarjoajien soveltuvuutta ja menettelystä suljetaan pois ne tarjoajat, jotka eivät täytä tarjouspyynnössä tai hankintailmoituksessa esitettyjä soveltuvuusvaatimuksia. Tarjousten hylkäämiselle voi olla useita perusteita. Jos tarjouspyynnössä on esitetty jokin harkinnanvarainen poissulkemisperuste, on hankintayksikön noudatettava ilmoittamiaan kriteereitä. Samoin, jos tarjouspyynnössä on esitetty esimerkiksi pätevyysvaatimuksia, yritysten referenssivaatimuksia tai kalustoon ja teknisiin laitteisiin kohdistuneita vaatimuksia, on hankintayksikön tarkastettava nämä vaaditut vaatimukset. Jos vaaditut vaatimukset eivät toteudu, on se tarjouksen hylkäyksen peruste. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Ennen kuin aloitetaan tarjousten vertailu, hankintayksikön on tarkastettava, että tarjoukset ovat muodollisesti tarjouspyynnön mukaisia ja sisältävät kaikki

pyydetty ominaisuudet sekä selvitykset eikä niissä saa olla tarjouspyynnön vastaisia ehtoja tai varaumia. Jos tarjous ei ole tarjouspyynnön mukainen, hankintayksiköllä on velvollisuus sulkea tällainen tarjous tarjouskilpailun ulkopuolelle. Sääntö on ehdoton ja se perustuu tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vaatimukseen. Jotta tarjoukset olisivat vertailukelpoisia, on kaikkien tarjoajien annettava tarjoukset samoilla ehdoilla. Tarjoajalle ei kuitenkaan voi jälkikäteen antaa mahdollisuutta muuttaa tarjoustaan tarjouspyynnön mukaiseksi. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Tarjoajalla on kuitenkin mahdollisuus täydentää tarjoustaan, mikäli puute ei vaikuta tarjousten vertailuun. Tällaisia täydennettäviä puutteita voi olla esimerkiksi soveltuvuutta koskevat selvitykset, joissakin tilanteissa itse tarjouksen sisältöön liittyviä seikkoja, poikkeava maksuehto tai jokin muu puute, joka ei vaikuta itse tarjoukseen. Kokonaan puuttuvaa asiakirjaa, joka on oleellinen asiakirja tarjouksen kannalta, ei kuitenkaan saa pyytää toimittamaan jälkikäteen. Jos tarjoaja on antanut tarjouksessaan jonkin selkeästi tarjouspyynnön vastaisen varauksen tai ehdon, tällaista varauksia tai ehtoja ei voida poistaa jälkikäteen tarjouksesta. Hankintayksikkö voi myös kysyä soveltuvuusvaatimusten tai referenssien osalta täydennyksiä. Toisaalta tarjoajalle ei kuitenkaan voida antaa mahdollisuutta vaihtaa referenssiä, joka ei täytä tarjouspyynnössä esitettyä vaatimusta. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Kun tarjousten soveltuvuutta koskeva tarkastus on tehty, ja tarjoukset, jotka ovat läpäisseet tarkastuksen, voidaan aloittaa tarjousten vertailu. Hankintayksikön on valittava sellainen tarjous, joka on tarjouspyynnössä esitettyjen kriteerien perusteella ollut joko hinnaltaan tai kokonaistaloudellisuudeltaan edullisin.

Tarjousten kokonaistaloudellisuutta on vertailtava kaikilla tarjouspyynnössä ilmoitetuilla vertailupisteillä. Jos hankintayksikkö on tarjouspyynnössä esittänyt vertailupisteiden painoarvot, on hankintayksikön käytettävä näitä tarjouksia vertailtaessa. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

Kun tarjoukset on käsitelty, ja kilpailun voittanut tarjoaja on valittu, on hankinnasta tehtävä kirjallinen hankintapäätös. Tästä päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen perustelut, ja ainakin ratkaisuun olennaisesti vaikuttavat seikat, joita ovat ainakin tarjoajan tai tarjouksen hylkäämisen perusteet sekä perus-

teet, joilla hyväksyttävien tarjousten vertailu on tehty. Tarjousvertailun on oltava niin yksityiskohtainen, että jokainen tarjoaja pystyy sen perusteella ymmärtämään, miten hänen antamansa tarjous on arvioitu ja miten hänen tarjouksensa on sijoittunut tarjousvertailussa suhteessa muihin tarjoajiin. Kaikille tarjoajille lähetetään päätös, josta käy ilmi valittu tarjoaja ja valinnan perustelut. Päätöksen yhteyteen on myös liitettävä ilmoitus valitusoikeudesta markkinaoikeuteen ja oikaisuohje, jolla tarjoaja voi saattaa asian hankintayksikön käsiteltäväksi hankintaoikaisuna. Valitusaika, joka on 14 vuorokautta, alkaa tiedoksisaantia seuraavana päivänä. Ellei hankintayksikön päätöksestä valiteta, päätös tulee lainvoimaiseksi valitusajan kuluttua umpeen. (Karinkanta & Lahtinen 2017.)

2.3.6 Alihankinta

Hankintayksikön kannattaa kertoa tarjouspyynnössä, miten he suhtautuvat alihankkijoiden käyttöön hankinnassa ja minkälaiset tiedot alihankkijoista on etukäteen kerrottava. Hankintayksikkö tarvitsee hankinnassa käytettävän tiedon alihankkijoista, kun he arvioivat hankintaan liittyviä taloudellisia riskejä. Hankintalain 77. §:n mukaan hankintayksikkö voi vaatia tarjoajaa ilmoittamaan tarjouksessa, minkä osan sopimuksesta se aikoo antaa alihankintana kolmansille osapuolille sekä niiden alihankkijoiden tiedot keitä tarjoaja mahdollisesti aikoo käyttää hankinnan toteutuksessa. Hankintayksikkö tarvitsee näitä tietoja arvioidessaan tarjoajan teknistä tai taloudellista kelpoisuutta. (Eskola ym. 2017.)

Jos hankintayksikkö vaatii tietoja alihankkijoista, on sen määriteltävä kussakin hankinnassa mitkä alihankkijat ovat merkityksellisiä kyseisen hankinnan kannalta. Hankintayksikön kannalta ei ole tarpeellista kysyä kaikkien alihankkijoiden tietoja ainoastaan niiden alihankkijoiden tiedot, joilla on merkitystä konkreettisesti hankinnan kohteena olevan urakan tai palvelun tuottamiseen osallistuvista toimittajista. Alihankinnan käyttäminen hankinnan toteutuksessa ei kuitenkaan rajoita pääasiallisen tarjoajan vastuuta hankinnan toteuttamisesta. (Eskola ym. 2017.)

Sellaiset rakennusurakat tai palvelut mitkä suoritetaan hankintayksikön välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa, on voittaneen tarjoajan ilmoitettava käytettävistä alihankkijoista viimeistään, kun sopimuksen toteuttaminen alkaa.

Päätoteuttajan on ilmoitettava rakennusurakkaan tai palveluhankintaan osallistuvien alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, mikäli ne, on kyseisenä ajankohtana tiedossa. Mikäli alihankkijat muuttuvat tai vaihtuvat, on hankintayksikön vaadittava päätoteuttajaa tiedottamaan kaikista muutoksista. (Eskola ym. 2017.)

Jos tarjoaja käyttää ketjutettua alihankintaa, on hankintayksiköllä oikeus saada myös näistä alihankkijoista tiedot mahdollista harmaan talouden torjuntaa varten. Toisaalta hankintayksikkö ei voi vaatia tarjoajilta kohtuuttoman hankalia selvityksiä suhteellisuusperiaatteen mukaisesti. Hankintayksiköiden olisi myös huolehdittava siitä, että erittäin pitkälle ketjutetut alihankinnat eivät kaventaisi markkinoita ja vähentäisi tarjousten määrää. (Eskola ym. 2017.)

3 KATUJEN JA YLEISTEN TEIDEN KUNNOSSAPITO

Katujen ja yleisten teiden kunnossapitoa ohjaa laki kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta (31.8.1978/669) sekä laki yleisistä teistä (31.8. 243/1954). Tässä luvussa käyn ensin läpi katujen kunnossapitoon liittyvää lainsäädäntöä. Tämän jälkeen käsittelen tie- ja katualueiden kunnossapidon kilpailutusta.

3.1 Lainsäädäntö kunnossapidosta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti on säädetty laki yleisistä teistä, joka määrittää yleisten teiden kunnossapidon vastuut ja kustannusjaon. Yleiset tiet ovat maanteitä tai paikallisteitä ja niihin liittyviä erilaisia rakenteita muun muassa kevyenliikenteenväyliä, levähdysalueita ja muita liitännäisalueita. Maanteiden ja yleisten teiden kunnossapidosta ja siitä aiheutuneista kustannuksista vastaa valtio sekä käyttää tienpitoa varten saatuja oikeuksia. (Laki yleisistä teistä 31.8. 243/1954.)

Laki määrittelee myös, että tiet on pidettävä liikennettä tyydyttävässä kunnossa. Väylävirasto on määritellyt teille tieluokituksen ja viheralueille viheralueuokituksen, joka määrittelee missä laatutasossa kyseisiä alueita tulee hoitaa. Maanteiden hoitourakoissa on tarkkaan määriteltä eri hoitoluokkiin kuuluvat alueet ja niiden laatutaso ja laatukriteerit sekä hoidettavien alueiden toimenpideajat. Tien kunnossapidon osa-alueet ovat väyläviraston luokituksen

mukaan talvihoito, sorateiden hoito, rakenteiden ja laitteiden hoito, liikenneympäristön hoito ja viheralueiden hoito. (Laki yleisistä teistä 31.8. 243/1954.)

Eduskunnan päätöksen mukaisesti on säädetty myös erikseen laki asema-kaava-alueella sijaitsevien katujen, torien, puistojen, istutusten ynnä muiden alueiden ja rakenteiden, kunnossa- ja puhtaanapidosta. Näiden alueiden hoito- ja kunnossapito vastuu ja kustannukset kuuluvat osaksi kunnalle tai tontin tai muun alueen omistajalle. (Laki yleisistä teistä 31.8. 243/1954.)

Kadun kunnossapito kuuluu kunnalle. Tontinomistajan velvollisuutena on kuitenkin, pitää tontin kohdalla oleva jalkakäytävä käyttökelpoisena poistamalla jalankulkua haittaava lumi ja jää sekä huolehtia liukkauden torjumisesta jalkakäytävällä ja liukkauden torjumiseen käytetyn kiviaineksen poistamisesta jalkakäytävältä. Jos tontin kohdalla kulkee yhdistetty jalkakäytävä ja pyörätie, niin sen hoito ja kustannukset kuuluvat kuitenkin kunnalle. Lisäksi tontinomistajan velvollisuutena on huolehtia esimerkiksi nurmikon leikkauksesta ja roskienpoistosta enintään 24 metrin etäisyyteen saakka tontin rajasta, jos tontti rajoittuu puistoon tai muuhun yleiseen alueeseen ja tontille johtaa kulkutie alueen kautta. Useimmiten kunnat ovat rajanneet alueen 3 metriin, jotta tontin omistajille ei tulisi liian suurta taakkaa katualueen kunnossapidosta. (Laki kadun ja yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta 31.8. 669/1978.)

Kunnat voivat itsenäisesti päättää ottaa omalle vastuulleen tontin omistajille kuuluvien hoito- ja kunnossapitotöiden vastuut ja kustannukset, niin halutesaan. Kunta ei kuitenkaan voi velvoittaa tontinomistajien kunnossapitovelvollisuutta olennaisesti raskaammaksi kuin tontinomistajille muutoin lain mukaan kuuluu. Tontinomistajan on aina viipymättä ilmoitettava kunnalle tai poliisille havaitsemistaan liikennettä vaarantavista päällysteen rikkoutumisista, kuo-pista ja muista vastaavista puutteista, kadun sillä osalla, jonka tontinomistaja on velvollinen pitämään puhtaana, sekä ryhdyttävä tarvittaviin väliaikaisiin toimiin liikenteen varoittamiseksi. (Laki kadun ja yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta 31.8. 669/1978.)

Kunta voi päätöksellään ottaa kokonaan tai osittain huolehtiakseen tontinomistajalle kuuluvista kunnossapitotehtävistä yhden tai useamman tontin osalta,

kaikilla asemakaava-alueilla tai asemakaavan määrättyllä osalla. Jos pientalovaltaisella alueella ei saavuteta lain mukaista kunnossapidon tasoa, tai jos kunnossapitotehtävät jakautuvat alueen tontinomistajien kesken erityisen epätasaisesti, kunnan on päätöksellään otettava kokonaan tai osittain huolehtiakseen tontinomistajille kuuluvista kunnossapitotehtävistä. Edellytyksenä kuitenkin on, että kunnossapito voidaan järjestää tarkoituksenmukaisena alueellisenä kokonaisuutena ja että alue soveltuu koneelliseen kunnossapitoon. Kunnan ottaessa huolehtiakseen tontinomistajalle kuuluvista kunnossapitotehtävistä vastuu niistä siirtyy kunnalle. (Laki kadun ja yleisten alueiden kunnossapitoon 31.8. 669/1978.)

Merenkulkuhallitus puolestaan huolehtii kanavien, lauttaliikenteen ja lossien kunnossapidosta ja kustannuksista, joista on määrätty omat lakinsa (Vesilaki 587/2011). Yksityisteiden kunnossapito kuuluu yksityistieosakkaiden vastuulle ja kustannukset jakautuvat tieyksiköiden mukaan tieosakkaiden kesken (Yksityistielaki 560/2018).

3.2 Teiden ja katualueiden kunnossapidon kilpailutus

ELY-keskukset vastaavat väyläviraston ohjaamina maantieliikenteen sujuvuudesta ja turvallisuudesta alueillaan. Väylävirasto on linjannut, että teiden kunnossapidon painopisteenä ovat päätiet. Muilla teillä toimenpiteiden kohdistus tehdään paikallisten olosuhteiden perusteella siten, että kuljetukset ja päivittäinen liikkuminen turvataan kaikilla maanteillä. ELY-keskusten vastuulla on hoidettavaa tiestöä noin 78 000 km, joista moottoriteitä on noin 700 km, kevyenliikenteenväyliä noin 5 000 km ja sen lisäksi noin 14 800 siltaa. Eduskunta myöntää vuosittain perustienpidon rahoituksen, josta noin 90 % käytetään teiden hoitoon ja ylläpitoon, johon kuuluu muun muassa teiden talvihoitoa, päällystämistä, siltojen korjauksia, sorateiden hoitoa, tienvarsien niittoa, tiemerkin-
töjen tekoa sekä varusteiden ja laitteiden, kuten pysäkkikatosten ja liikenne-
merkkien kunnossapitoa. (Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus 2023.)

ELY-keskus kilpailuttaa vuosittain maanteiden ja niihin liittyvien alueiden ja varusteiden hoidon. Urakat on jaettu maantieteellisesti alueittain ja ne ovat laajoja palvelusopimuksia, joiden kesto on yleisesti viisi- tai seitsemänvuotta. Alu-

eellisesti koko maa on jaettu noin 80 urakka-alueeseen. Väylävirasto määrittelee urakoiden toimintalinjat ja laatuvaatimukset, jonka perusteella ELY-keskus määrittelee urakkaan sisältyvät työt ja laatutason. Kilpailutuksen perusteella valittu urakoitsija toteuttaa työt laatuvaatimusten mukaisesti valitsemillaan menetelmillä ja hankkii tarvittavat materiaalit sekä koneet. Urakoitsija raportoi ELY-keskukselle toteutuneet työt materiaaleineen ja ELY-keskus valvoo sopimuksen toteutumista työmaakokouksissa, pistokoe luonteisin tarkastuksin ja erilaisilla katselmuksilla. Tavoitteena on toimintalinjojen yhdenmukaistamisella kaikilla urakka-alueilla varmistaa, että samanluokkaisten teiden hoito maan eri osissa on samantasoista. (Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus 2023.)

Suomessa on kuntia yhteensä 309 ja kunnat saavat itse päättää teettävätkö ne katujen kunnossapidon kunnan omalla organisaatiolla vai avaavatko ne kunnossapidon tarjolla oleville urakoitsijoille kilpailutuksen kautta. Kunnat voivat myös tehdä osan kunnossapitotöistä itse, ja avata osan töistä tai alueista kilpailun kautta urakoitsijoille. Jos kunta on päättänyt avata kunnossapidon kilpailutuksen kautta tarjolla oleville yrityksille, on sen noudatettava luvussa 2 esitettyjä julkisen hankinnan säädöksiä ja periaatteita.

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA PALVELUMUOTOILUN SOVELTAMINEN

Edelliset kaksi lukua kuvasivat tämän työn toimeksiantajan Destian toimintaympäristöä julkisia hankintoja ohjaavan lainsäädännön sekä katujen ja teiden kunnossapidon näkökulmista. Tässä luvussa esittelen Destian pitkän historian sekä työssä sovellettavat menetelmät, joiden avulla haetaan vastausta työn keskeiseen tutkimuskysymykseen: Millainen tulisi olla Destian kuntasektorin palvelulupaus.

4.1 Destia ja sen historia

Destia on suomalainen infra- ja rakennusalan palveluyhtiö, joka rakentaa, ylläpitää ja suunnittelee liikenneväylin ja ratojen sekä liikenne- ja teollisuusympäristöjen lisäksi kokonaisia elinympäristöjä. Destian palvelut ulottuvat maanalaisesta rakentamisesta kattavaan maanpäälliseen toimintaan sekä energia- ja insinöörirakentamiseen. Monipuolisen osaamisen ansiosta destialaiset toteut-

tavat suuria ja edistyksellisiä ratkaisuja. Ratkaisuja jotka, mahdollistavat ihmisten tavaroiden, palveluiden ja energian liikkumisen luontevana osana pohjoista elämää ja maailmantaloutta. Destian asiakkaita ovat teollisuus- ja liikeyritykset, kunnat ja kaupungit sekä valtionhallinnon organisaatiot. Kattava toimipaikkaverkosto Suomessa takaa, että Destia on aina lähellä asiakkaita. (Destia 2024a.)

Destia on rakentanut ja pitänyt kunnossa Suomen infrastruktuuria yli 200 vuotta. Destian juuret ovat vuosina 1799–1809 Suomessa toimineessa Kustaa IV Adolfin perustamassa Kuninkaallisessa Suomen Koskenperkausjohtokunnassa. Kun Suomi itsenäistyi vuonna 1925 perustettiin Tie- ja vesirakennushallitus (TVH), jonka tehtävänä oli jatkaa tieverkon kehittämistä ja rakentamista. Tie- ja vesirakennuslaitos (TVL) ja Tielaitos olivat seuraava vaihe TVH:n jälkeen. Tielaitoksen hallinnolliset viranomaistehtävät ja varsinainen tienpito erotettiin toisistaan hallinnoksi ja tuotannoksi vuonna 1998. Tuotanto, suunnittelu, rakentaminen ja kunnossapito säilyivät kuitenkin osana viranomaistoimintaa. Tielaitos valmistautui avoimeen kilpailuun vuosina 1998 - 2000. (Destia 2024a.)

Tielaitoksen tuotanto ja hallinto erotettiin kahdeksi erilliseksi organisaatioksi vuonna 2001. Tiehallinto jatkoi Tielaitoksen tehtävää vastuullisena tienpitäjänä ja tienpidon tilaajana. Tielaitoksen tuotanto sen sijaan siirtyi kilpailemaan Tielaitoksen nimellä tiealan urakoista muiden maarakennusyrittäjien kanssa. Kilpailua avattiin asteittain ja vuonna 2005 Tieliikelaitos astui täysin avoimeen kilpailuun. (Destia 2024a.)

Tieliikelaitos otti ystävänpäivänä 2007 Destia-nimen käyttöön markkinointinimenään. Nimi voidaan juontaa latinan päättäväisyyttä tarkoittavasta *destinatus*-sanasta tai englannin määränpäätä tarkoittavasta sanasta *destination*. Destiasta tuli vuoden 2008 alussa valtion kokonaan omistama osakeyhtiö, joka perustettiin jatkamaan Tieliikelaitoksen liiketoimintaa. (Destia 2024a.) Vuonna 2014 Destiasta tuli yksityinen yritys, kun Suomen valtio myi Destian suomalaiselle sijoitusyhtiö Ahlström Capitalille. Ahlström Capitalin omistajuudessa Destia kehitti toimintaansa ja kehittyi arvojohdetuksi, johtavaksi infrayritykseksi Suomessa. Kansainvälinen Colas-konserni osti Destian Ahlström Ca-

pitalilta vuoden 2021 lopulla. Colas on yksi maailman johtavia liikenneinfrastruktuurin rakentajia ja kunnossapitäjiä, joka työllistää 58 000 henkilöä yli 50 maassa. (Destia 2024a.)

Destia saavutti vuonna 2022 yhden historian korkeimmista liikevaihdoista. Destian liikevaihto oli 2022 vuonna 603,4 miljoonaa euroa ja vertailukelpoinen liiketulos oli 20,0 miljoonaa euroa. (Destia 2023.)

Destia on kunnossapitopalvelujen moniosaaja. Destialla on käytössä uudenlaiset työmenetelmät ja kalusto sekä parhaat mahdolliset sää- ja keliennusteet, näiden lisäksi Destialla on erittäin kokenut ja osaava henkilöstö. Kunnossapidon palvelut kattavat liikenneväylien ja -alueiden talvihoidon, sorateiden, siltojen sekä koko liikenneympäristön hoidon ja kunnossapidon. Turvallisen ja sujuvan liikennöinnin takaa oikea-aikaiset ja tehokkaat toimet kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden. Destia tarjoaa liikenneympäristöjen ja väylien hoidon palveluita pitkäkestoisilla sopimuksilla, joilla varmistetaan jatkuvasti asianmukaiset liikenneolosuhteet kustannustehokkaasti. (Destia 2024b.)

4.2 Työn toteutus ja käytettävät menetelmät

Tämän työn tavoitteena on määrittellä Destian palvelulupaus katujen ja kaupunkien yleisten alueiden kunnossapidolle. Palvelulupaus voidaan määrittellä monella tavalla, mutta tässä opinnäytetyössä *palvelulupaus on kirjallinen kiteytys uniikista asiakaskokemusta ja arvosta, jonka yritys lupaa toimittaa toistuvasti asiakkailleen* (Törrönen 2022). Määritelmässä keskeiset sanat ovat arvo ja asiakas. Tämän seurauksena, joissa yhteyksissä käytetäänkin palvelulupauksen sijaan termejä asiakas- tai arvolupaus. Sivosen (s.a.) mukaan lupaus kiteyttää sen miksi asiakkaat valitsevat tai hankkivat palvelun juuri teidän yritykseltänne ja hyvän arvolupauksen tunnusmerkkejä ovat muun muassa:

- Syntyy asiakaslähtöisesti eli huomio on asiakkaassa eikä yrityksessä itsessään
- Kuvaa yrityksen tavan ratkoa asiakkaan ongelmat
- Kertoo asiakkaan palvelusta saamansa hyödyt
- Helpottaa asiakasta ymmärtämään mitä luvataan

Tässä työssä Destian kuntasektorin palvelulupauksen määrittely aloitetaan vertailevan tutkimuksen avulla. Tutkimuksen kohteiksi valitaan yhteensä 10 yrityksen palvelulupaukset ja tunnistetaan niissä olevat keskeiset ulottuvuudet.

Tämän jälkeen haastatellaan Destian palveluksessa olevia henkilöitä ja Lahden sekä Hämeenlinnan kaupungin edustajia. Haastattelujen avulla haetaan toimeksiantajan palvelulupaukseen sopivia sanoja. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltavat saivat ehdottaa palvelulupukseen omasta mielestä sopivia sanoja mitä tahansa. Toisessa vaiheessa haastateltaville annettiin lista sanoista, joista heidän piti valita neljä sanaa, jotka kuvaisivat parhaiten toimeksiantajan palvelulupausta.

Haastattelujen jälkeen tekoälyn avulla luodaan vaihtoehtoisia palvelulupauksia. Näistä tekoälyn muodostamista vaihtoehtoista minä valitsin neljä erilaista vaihtoehtoa, jotka soveltuisivat parhaiten Destian palvelulupaukseksi. Lopullisen päätöksen palvelulupauksen muodosta tekee toimeksiantaja, mutta tämä valinta on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

5 PALVELULUPAUSTEN VERTAILU

Tässä luvussa kerrotaan aluksi, miten olemassa olevien palvelu- tai arvolupauksen vertailuanalyysi toteutettiin ja analysointiin. Tämän jälkeen raportoidaan, kuinka toimeksiantajan arvolupaus laadittiin.

5.1 Palvelulupaukset ja niiden vertailu

Tarkastelun kohteeksi valittiin seuraavat kymmenen yritystä ja niiden verkkosivuilta poimitut palvelu-, asiakas- tai arvolupaukset:

- **Kymppi-Katto:** ”Teemme asiakkaitten katto-, ovi- ja ikkunauudistukset kokonaisvaltaisesti tavoitteena paras mahdollinen laatu ja kestävyys sekä asiakkaan tyytyväisyys nyt ja tulevaisuudessa. Asiakas saa käyttöönsä koko ammattitaitomme sekä palvelumme rahoituksesta huoltosopimuksiin. Teemme työmme asiakkaamme parhaaksi, ajatellen kestäviä tuloksia ja asiakkaiden tyytyväisyyttä.” (Kymppi-Katto 2023.)
- **ALD Automotive:** ”Korkean tavoitettavuus: olemme tavoitettavissa arkisin puhelimitse sekä sähköpostilla. Emme jätä sinua pulaan tänäkään jälkeen, vaan Tiepalvelumme auttaa sinua 24/7 niin arkisin kuin viikonloppuisin. Nopean reagointi yhteydenottoihin: Lisäksi tarjoamme 24/7 toimivan My ALD -palveluportaalin, josta löydät oman autosi ja sopimuksesi tiedot milloin tahansa. Ammattitaitoinen ja palvelualtis asiakaspalvelu: meillä on talo täynnä ammattilaisia ja pystymme auttamaan sinua laaja-alaisesti ja viipymättä.” (ALD Automotive 2023.)
- **Scancerco:** ”Ydinlupauksemme yritysasiakkaillemme on olla tavarantoimittajakumppani, johon voi aina luottaa ja joka toimii yksilöllisesti kunkin asiakkaan parhaaksi. Pyrimme toiminnallamme tuottamaan asiakkaallemme paitsi vastinetta rahoille myös toiminnallista, emotionaalista ja symbolista lisäarvoa.” (Scancerco 2023.)
- **Kemppi:** ”Olemme kaarihitsausteollisuuden muotoilujohtaja. Olemme sitoutuneet parantamaan hitsauksen laatua ja tuottavuutta valokaaren jatkuvalla kehittämisellä. Kemppi toimittaa edistyksellisiä tuotteita, digitaalisia ratkaisuja ja palveluita ammattilaisille teollisuushitsausyrityksistä yksittäisiin urakoitsijoihin. Tuotteiden käytettävyys ja

luotettavuus ovat ohjenuoramme. Kokenut kumppaniverkostomme kattaa yli 70 maata, jotta sen asiantuntemus on aina paikallisesti saatavilla.” (Kemppi 2023.)

- **Kone:** ”Tavoitteenamme on tehdä kaupungeista parempia paikkoja elää. Olemme alallamme yksi maailman johtavista yrityksistä; valmistamme hissejä, liukuportaita ja automaattioivia sekä tarjoamme ratkaisuja laitteiden modernisointiin ja huoltoon rakennusten koko elinkaaren ajalle. Teemme ihmisten liikkumisesta korkeammassa ja älykkäämmässä rakennuksissa turvallista, mukavaa ja luotettavaa.” (Kone 2023.)
- **Valmet:** ”Olemme maailman johtava prosessiteknologian, automaattioratkaisujen ja palvelujen toimittaja ja kehittäjä sellu-, paperi- ja energiateollisuudelle. Automaatiojärjestelmillämme ja virtauksensäättöratkaisuillamme palvelemme vielä laajempaa prosessiteollisuuden asiakaskuntaa. Valmetin asiakkailleen tarjoamat palvelut kattavat kaiken kunnossapidon ulkoistuksesta tehtaiden ja voimalaitosten parannuksiin ja varaosiin. Valmetin tavoitteena on tulla maailman parhaaksi asiakkaidensa palvelussa.” (Valmet 2023.)
- **Caverion:** ”Teemme rakennetusta ympäristöstä älykästä ja vastuullista. Näin mahdollistamme suorituskykyä ja ihmisten hyvinvointia. Asiakkaat voivat luottaa osaamisemme rakennusten, infrastruktuurin, teollisuuslaitosten ja teollisten prosessien koko elinkaaren ajan: perus- ja älyteknologioiden asennuksesta sekä huollosta ja kunnossapidosta palvelujen johtamiseen sekä asiantuntija- ja suunnittelupalveluihin ja digitaalisiin ratkaisuihin.” (Caverion 2023.)
- **Valio:** ”Olemme Suomen brändijohtaja ja merkittävä toimija kansainvälisillä meijeriai-nemarkkinoilla. Tuotekehitystyömme seuraa Nobel-palkitun AI Virtasen jalanjälkiä, ja yhtiöllä on yli 300 patenttia 50 maassa. Valio on Suomen suurin elintarvikkeiden viejä. Suomalaiset ovat valinneet Valion useaan otteeseen Suomen vastuullisimmaksi brändiksi. Pyrimme parantamaan eläinten hyvinvointia määrätietoisesti, ja tiedämme, että vain terveet lehmät tuottavat korkealaatuisia maitotuotteita. Valion maito on maailman puhtaimpia, ja meillä on nollatoleranssi maidossa oleville antibioottijäämille. Yhdessä kumppaneidemme kanssa tartumme ilmastonmuutoksen tuomiin haasteisiin ja luomme ratkaisuja, joiden avulla voimme tehdä meijerituotteistamme hiilineutraalia vuoteen 2035 mennessä.” (Valio 2023.)
- **Fortum:** ”Olemme energiayhtiö, joka edistää muutosta kohti puhtaampaa maailmaa. Tehtävämme on huolehtia energian toimitusvarmuudesta ja edesauttaa nopeaa ja luotettavaa siirtymää hiilineutraaliin talouteen tarjoamalla asiakkaillemme ja yhteiskunnalle puhdasta energiaa ja kestäviä ratkaisuja. Autamme yhteiskuntia saavuttamaan hiilineutraaliuden ja asiakkaitamme kasvamaan ja dekarbonisoimaan prosessejaan luotettavalla ja tuottavalla tavalla, silti tasapainossa luonnon kanssa. (Fortum 2023.)
- **Perustava:** ”Olemme pohja- ja perustustöitä tarjoava yritys, joka toimii ”koko Suomen alueella. Perustavan kokonaispalvelu koostuu optimoidusta perustusten rakennussuunnittelusta ja ammattitaitoisesta toteutuksesta. Saat rakennushankkeesi pohja- ja perustustyöt samalta toimijalta nollakorkoon saakka. Toteutamme perustuksia säällä kuin säällä. Ympäri vuoden ja ympäri Suomen. 35 000 perustuksen kokemuksella tiedämme, miten rakennusprojektin maatyöt perustuksineen suunnitellaan ja toteutetaan fiksusti. Kokonaistoimitukseemme sisältyy perustuksiin liittyvät suunnittelut. Asianmukaisesti laadittu maaperätutkimus mahdollistaa rakenteiden optimaalisen suunnittelun. Tällä saadaan aikaan laadukas lopputulos sekä selkeitä kustannussäästöjä. Tätä kaikkea on Perustava. Selkeät prosessit ja ammattitaitoinen henkilökunta mahdollistavat parhaan palvelun niin kotitalouksille kuin ammattirakentajille.” (Perustava 2023.)

Vertailuanalyysin ensimmäisessä vaiheessa lupauksista poimittiin niiden sisäl-
lön kannalta keskeisimmät termit ja käsitteet. Tarkastelussa poistettiin kaikki
toimialaa kuvaavat sanat ja keskityttiin yleisiin toimialarajat ylittäviin avainsa-
noihin. Tämän poiminnan tulos on esitetty taulukossa 1.

5.2 Toimeksiantajan palvelulupauksen kehittäminen

Toimeksiantajan arvolupauksen kehittämiseksi haastateltiin 8 henkilöä, joista 5 oli toimeksiantajan omia työntekijöitä ja 3 sen asiakkaiden edustajia. Haastattelut toteutettiin 20. - 28.2.2024 Teamsin välityksellä. Haastattelujen aikana ei kerätty lainkaan välittömiä tai välillisiä henkilötietoja, joten haastattelut eivät synnyttäneet lainsäädännön määrittelemää henkilökisteriä.

Haastattelut etenivät kaksi vaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltavien piti kertoa oma näkemys arvolupauksista, jotka kuvaavat parhaiten Destian palvelua kunnossapitotoimissa kuntasektorille. Ensimmäisen haastatteluvaiheen tulos on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Haastateltavien oma näkemys

Haastateltava	Palvelua kuvaavat sanat
Asiakas 1	osaaja, ammattitaitoinen, rehellinen, avoin, luotettava
Asiakas 2	luotettava, yhteistyökykyinen, kallis, avoin, jämpä
Asiakas 3	asiakaspalvelu, laatu, tavoitettavuus, palvelupyyntöihin reagointi
Destia 1	vastuullisuus, rehdisti, avoimesti, yhteistyössä, kehittäen, menestyen
Destia 2	vastuullisuus, turvallisuus, luotettavuus, ystävällisyys, laadukkuus
Destia 3	kokonaisvaltainen toimittaja, toimiva yhteistyö, sujuvat menettelytavat, keskinäinen sitoutuminen, yhteinen päämäärä, pitkäjänteinen
Destia 4	joustava, asiakaslähtöinen, avoin, luotettava, sitoutunut
Destia 5	ammattitaitoinen, luotettava, suunnitelmallinen, yhteistyökykyinen, verkostoitumiskykyinen

Tulosten mukainen sanapilvi on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Sanapilvi haastattelujen vaiheen 1 tuloksista

Haastattelun toisessa vaiheessa haastateltavia pyydettiin valitsemaan neljä sanaa, jotka heidän mielestään kuvaisivat toimeksiantajan kannalta tärkeimpiä ominaisuuksia toteutettaessa kunnossapitopalveluita kuntasektorille. Haastateltaville annettiin valinnaisina sanoina *ammattitaito*, *luotettavuus*, *turvallisuus*, *asiakaspalvelu*, *kehitys*, *vastuullisuus*, *kestävät ratkaisut ja laatu*. Toisen haastatteluvaiheen tulos on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Haastateltavien valitsemat sanat

Haastateltava	Sanavalinta valinnaisista sanoista
Asiakas 1	ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, laatu
Asiakas 2	ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, laatu
Asiakas 3	ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, asiakaspalvelu
Destia 1	ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, vastuullisuus
Destia 2	turvallisuus, asiakaspalvelu, vastuullisuus, laatu
Destia 3	ammattitaito, luotettavuus, asiakaspalvelu, laatu
Destia 4	ammattitaito, luotettavuus, asiakaspalvelu, laatu
Destia 5	ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, asiakaspalvelu

Haastattelun toisen vaiheen tulosten muodostama sanapilvi on puolestaan esitetty kuvassa 3.



Kuva 3. Sanapilvi haastattelujen vaiheen 2 tuloksista

Haastattelun ensimmäisessä vaiheessa, jossa haastateltavat saivat antaa oman näkemyksensä sanoista, jotka kuvaavat parhaiten kuntasektorin kunnossapitopalveluita, avainsanoiksi valikoitui sanat luotettava, yhteistyökyky ja avoimuus. Haastattelun toisessa vaiheessa, jossa haastateltavilla oli valittavina sanoina *ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, asiakaspalvelu, kehitys, vastuullisuus, kestävät ratkaisut ja laatu*, nousi esiin viisi tärkeintä sanaa, jotka olivat *ammattitaito, luotettavuus, turvallisuus, asiakaspalvelu ja laatu*.

5.3 Palvelulupausten generointi

Haastattelujen jälkeen generoitiin ChatGPT -tekoälyn avulla neljä vaihtoehtoista arvolupausta suomalaiselle katujen ja yleisten alueiden ylläpidosta vastaavalle yritykselle, molempien haastattelujen tuloksena saaduista eniten esiintyneistä sanoista. Tekoälyllä luodussa palvelulupauksessa ensimmäisessä vaihtoehdossa olivat mukana seuraavat sanat luotettavuus, yhteistyökykyinen, avoin ja asiakas.

Toisessa vaihtoehdossa olivat mukana seuraavat sanat ammattitaitoinen, luotettavuus, turvallisuus, laatu ja asiakaspalvelu. Näiden vaihtoehtojen perusteella saatiin luotua yhteensä kahdeksan erilaista vaihtoehtoa palvelulupaukseksi, joista valittiin neljä toimeksiantajaa parhaiten kuvaavaa palvelulupausvaihtoehtoa. Näitä neljää valittua toimeksiantajan palvelulupausta parhaiten kuvaavaa vaihtoehtoa muokattiin hieman kuvaamaan paremmin Destian palvelulupausta. Näistä neljästä muokatusta palvelulupausvaihtoehdosta muodostui ehdotus vaihtoehdot palvelulupauksesta toimeksiantajalle.

5.4 Ehdotukset toimeksiantajalle

Haastattelututkimuksen perusteella ehdotan, että toimeksiantaja valitsee Kuntasektorin palvelija” -ilmeen seuraavista annetuista vaihtoehdoista:

- "Tarjoamme asiakkaillemme luotettavaa ja ammattitaitoista katujen ja yleisten alueiden ylläpitoa yhteistyössä asiakkaan kanssa."
- "Panostamme luotettavuuteen, avoimuuteen ja yhteistyökykyyn varmistaksemme parhaan mahdollisen palvelun asiakkaillemme ylläpitotehtävissä."
- "Ammattitaitoinen ja luotettava kumppani, joka takaa turvallisen ja laadukkaan ympäristön kaikille asiakkaillemme."
- "Panostamme ammattitaitoon ja laatuun, tarjoten luotettavia palveluita ja turvallisia ratkaisuja yleisten alueiden ylläpitotarpeisiin."

Ehdotetut palvelulupaukset kuvaavat erittäin hyvin niitä arvoja, joita tilaajaorganisaation edustajatkin pitivät tärkeimpinä asioina heille tarjottavan kunnossapitoyrityksen palveluissa. Kuntasektorin edustajille palvelua tuottavien yritysten tärkeimpinä pidettäviä arvoja olivat luotettavuus, avoimuus ja turvallisesti toteutettu laadukas ja ammattitaitoinen palvelu.

6 YHTEENVETO

Tämän työn tavoitteena oli muodostaa toimeksiantajalle palvelulupaus katujen ja kaupunkien yleisten alueiden kunnossapidolle, josta voidaan käyttää myös nimitystä ”Kuntasektorin palvelija” -ilme. Palvelulupauksen laadinnassa sovellettiin sekä benchmarking eli vertailuanalyysin ja osallistavan kehittämisen menetelmiä.

Tämän opinnäytetyön aikana olen tehnyt tutkimusta kuntasektorin kunnossapitopalveluiden tuottajalle sopivasta palvelulupauksesta. Työ alkoi kirjallisuuskatsauksella, jossa perehdyin julkisten hankintojen ja hankintasopimusten lainsäädäntöön ja niiden periaatteisiin. Seuraavaksi kävin läpi julkisen hankinnan hankintamuotoja. Julkisessa hankinnassa on noudatettava tiettyjä lain mukaisia menettelytapoja, ja kuntasektorin hankinnat ovat aina julkisia hankintoja. Kävin läpi kunnossapidon kannalta keskeisimpiä hankintamuotoja, joita ovat avoin menettely, rajoitettu menettely, neuvottelumenettely, puitejärjestely ja suora hankinnat.

Seuraavaksi kävin läpi hankintasopimuksen eri vaiheita. Hankintasopimus sovitetaan aina kirjallisesti ja sopimus tehdään hankintayksikön ja toimittajan välillä. Hankintasopimuksen tarkoituksena on toteuttaa esimerkiksi jokin rakennusurakka. Hankintasopimukseen kuuluu erilaisia sopimusehtoja ja niiden noudattamista. Siinä käsittelin myös sopimuskauden pituutta, ja puitejärjestelyjä koskevia ehtoja. Kävin myös läpi tarjousten hinnoitteluperusteet, tarjouksen laatimisen ja tarjousten käsittelyn. Otin myös kantaa alihankinnan käyttöön sekä heidän käyttönsä ilmoitusmenettelyihin.

Tämä opinnäytetyö käsitteli myös katujen ja yleisten teiden kunnossapitoa ja sen lainsäädäntöä sekä katualueiden kunnossapidon kilpailutusta. Lainsäädäntö ohjaa katujen ja yleisten alueiden kunnossapitoa, joka määrittää yleisten teiden kunnossapidon vastuut ja kustannusjaon. Maanteiden ja yleisten teiden kunnossapidosta ja siitä aiheutuneista kustannuksista vastaa valtio, samoin valtio käyttää tienpitoa varten saatuja oikeuksia. Kadun kunnossapito kuuluu kunnalle.

Palvelulupauksen kehittämisen vaiheina ensimmäisenä tein vertailuanalyysin, jonka avulla hain esimerkkejä muiden yritysten palvelulupauksien sisällöstä. Toisessa vaiheessa osallistavassa osuudessa olivat mukana haastateltavaksi valittujen kuntien edustajia ja toimeksiantajan kuntasektorin parissa työskenteleviä henkilöitä. Haastateltavaksi valittujen kuntien ja Destian edustajat osallistuivat palvelulupauksen sisällön laadintaan. Heidän työnsä tuloksia kehitin ensin tekoälyn avulla ja sen jälkeen muokkasinkin vaihtoehtoja, jotta ne kuvaisivat parhaiten Destialle sopivaa palvelulupausta. Opinnäytetyön lopputuloksena oli neljä vaihtoehtoista palvelulupausta, joista lopullisen palvelulupauksen valinnan tekee toimeksiantaja.

Jotta valittu palvelulupaus vaikuttaisi jatkossa Destian toimintaan ja sen asiakaskäyttöön, palvelulupauksen sisällöstä olisi erittäin tärkeää viestiä omalle henkilöstölle sekä asiakkaille. Palvelulupauksen toteutumista ja etenemistä tulisi myös seurata, jotta se tulisi jatkossa osaksi jokapäiväistä toimintaa. Palvelulupauksen käyttöönotto ja siinä luvattun toiminnan saavuttaminen tukee myös Destian omia johtamislupauksen arvoja, jotka ovat rehdisti, yhdessä, uudistuen ja menestyen.

LÄHTEET

ALD Automotive. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.aldautomotive.fi/ald-automotive/yritys/arvot-ja-missio> [Viitattu: 4.10.2023].

Caverion. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.caverion.fi/kestava-kehitys/> [Viitattu: 9.10.2023].

Destia. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.destia.fi/app/uploads/2023/03/Destia_vuosikertomus_2022_fi.pdf [Viitattu: 30.1.2024].

Destia. 2024a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.destia.fi/tietoa-meista/> [Viitattu: 30.1.2024].

Destia. 2024a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.destia.fi/tietoa-meista/historia/> [Viitattu: 29.1.2024].

Destia. 2024b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.destia.fi/palvelut/kunnossapito/> [Viitattu: 30.1.2024].

Eskola, S. Kiviniemi, E. Krakau, T. & Ruohoniemi, E. 2017. Julkiset hankinnat. Helsinki: Alma Talent Oy.

Fortum. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fortum.fi/tietoa-meista/kestava-kehitys> [Viitattu: 9.10.2023].

Hankintalaki 29.12.2016/1397.

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö s.a. Hankinnat-verkkopalvelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.hankinnat.fi [Viitattu: 1.3.2023].

Karinkanta, P. & Lahtinen, T. 2017. Julkiset hankinnat yrityksille käytännönläheisesti. Helsinki: Kauppakamari.

Kymppi-Katto. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymppi-katto.fi/kymppi-katto-ja-palvelulupaus/> [Viitattu: 4.10.2023].

Kemppi. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kemppi.com/fi-fi/yritys/get-to-know-us/arvomme/> [Viitattu: 12.10.2023].

Kone. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kone.fi/tietoa-meista/kone-yrityksena/kulttuuri/> [Viitattu: 11.10.2023].

Kontio, A., Kronström, S. Kumlin, A. & Mäki, L. 2017. Julkiset hankinnat käsikirja. Helsinki: Edita Oy.

Kuoppamäki, P. 2020. Julkiset hankinnat. Teoksessa: Villa, S. (toim.) Yritysoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.

Määttä, K. & Voutilainen, T. 2017. Julkisten hankintojen sääntely. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta - Parempi business. Helsinki: Alma Talent Oy.

Perustava. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.perustava.fi/yritysesittely/arvot> [Viitattu: 12.10.2023].

Raitio, J. 2020. EU:n sisämarkkinat ja yritystoiminta. Teoksessa: Villa, S. (toim.) Yritysoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.

Scanserco. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://scancerco.fi/tietoa-meista/visio-missio-ja-liikeidea/> [Viitattu: 7.10.2023].

Valio. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.valio.com/sustainability/responsible-leadership/> [Viitattu: 7.10.2023].

Valmet. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.valmet.com/fi/valmet-yrityksena/kestava-kehitys/kestava-kehitys-valmetissa/arvoketjuvaikutus/>
[Viitattu: 9.10.2023].

Villa, S. 2020. Yritysoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.