



EU TWINNING LIGHT PROJEKT
‘Potpora sustavu središnje javne nabave unutar
Središnjeg ureda javne nabave (HRV PPT)’
HR 14IPA FI 03 16 TWL

Priručnik 2
PRIRUČNIK S ANALIZAMA SLUČAJEVA

Stefan Müller (NJEM)
Artur Daniel Kowalski (POL)
Kim van Zundert (NIZ)

Sadržaj

Sadržaj	2
Uvod	3
Poglavlje 1 Uredski materijal.....	4
Slučaj 1: Grad Gent	6
Slučaj 2: Briselsko okružje	8
Poglavlje 2 Usluge putničkih agencija	10
Slučaj 1: Odbor za nacionalnu baštinu	11
Slučaj 2: Znanstveni centar Copernicus	13
Slučaj 3: Uslužni centar za državnu upravu.....	14
Slučaj 4: Ured za javnu nabavu	17
Poglavlje 3 Osobni automobili	18
Slučaj 1: Uslužni centar za javnu upravu	20
Slučaj 2: 3. regionalna logistička baza.....	22
Poglavlje 4 Usluge čišćenja	24
Slučaj 1: Kontrola kvalitete usluga čišćenja	33
Slučaj 2: Standardni zeleni zahtjevi za nabavom	34

Uvod: Artur Daniel Kowalski

Poglavlje 1: Artur Daniel Kowalski

Poglavlje 2: Artur Daniel Kowalski

Poglavlje 3: Artur Daniel Kowalski

Poglavlje 4: Stefan Müller i Kim van Zundert

Uvod

Cilj je ovog priručnika dati praktične upute o tomu kako u praksi primijeniti opća pravila o kriterijima ekonomski najpovoljnije ponude (ENP), pristup troška životnog vijeka (TŽV) kao i ciljeve zelene javne nabave (ZJN). U široj perspektivi, ovaj priručnik ima za cilj predstaviti kako se može uspostaviti održiva nabava, tj. nabava koja kombinira i ekološka i socijalna pitanja.

Svaki pojedini ugovor ima različit skup potencijalnih ekoloških i socijalnih učinaka koji se moraju uzeti u obzir.

Očito, ugovori o nabavi i ugovori o pružanju usluga općenito povlače za sobom ponešto različita pitanja. U slučaju ugovora o nabavi, potrebno je uzeti u razmatranje ekološki učinak materijala korištenih u izradi proizvoda, učinak korištenih proizvodnih procesa, energiju i druge resurse, npr., utrošak vode tijekom korištenja proizvoda, trajnost proizvoda, prilike za recikliranje ili ponovno korištenje proizvoda na kraju njegovog životnog vijeka, kao i ambalažu i prijevoz proizvoda. U slučaju ugovora o pružanju usluga potrebno je uzeti u obzir tehničku stručnost i kvalifikacije osoblja da ugovor provede na ekološki prihvatljiv način, proizvode i materijale korištene u pružanju usluge, postupke upravljanja uspostavljene kako bi se utjecaj na okoliš sveo na najmanju moguću mjeru, kao i energiju i druge resurse, npr. utrošenu vodu i otpad nastao tijekom pružanja usluge.¹

Prvi ključni korak koji SUJN mora napraviti u ovoj fazi pripreme, čak i prije utvrđivanja predmeta ugovora, jest procjena stvarnih potreba. Ovo je od najveće važnosti u slučaju središnjeg tijela za nabavu koje mora prikupiti informacije i procijeniti potrebe svojih korisnika. Stvarne potrebe se ne smiju precijeniti niti podcijeniti. Na jednu stranu, može se reći da je najodrživiji proizvod ili usluga ona koju uopće nije potrebno nabaviti. Na drugu, pak, stranu, podcjenjivanje potreba može uskratiti nabavnom tijelu potencijalne pogodnosti od ekonomija razmjera.

Jednom kada SUJN procijeni potrebe svojih korisnika (ili svoje vlastite potrebe), može jednostavnije odrediti predmet ugovora. Kod definiranja predmeta ugovora, SUJN ima veliku slobodu u odabiru onoga što želi nabaviti, uključujući robu ili usluge koje zadovoljavaju ekološke ili socijalne standarde, pod uvjetom da su takvi standardi povezani sa stvarnom robom ili uslugama koje se nabavljaju (tj. predmetom ugovora). Potom SUJN mora odrediti primjerne kriterije za eliminaciju i odabir ponuđača, kao i kriterije dodjele za odabir najbolje ponude. Konačno, SUJN ima priliku postići svoje ekološke ili socijalne ciljeve utvrđujući odredbe za ciljni učinak ugovora.

Analize slučajeva u nastavku ustrojene su u četiri poglavija koja pokrivaju različite kategorije: (1) uredski materijal, (2) usluge putničkih agencija, (3) osobne automobile i, najzad, ali ne i najmanje važne, (4) usluge čišćenja.

¹cfr. <http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/Buying-Green-Handbook-3rd-Edition.pdf>

Poglavlje 1 Uredski materijal

Javni ugovori za uredski materijal klasičan su primjer primjene zelene nabave u praksi.

Najvažniji ekološki učinci koji se odnose na proizvodnju celuloze i papira za potrošni papirni materijal su sljedeći: uništavanje šuma i gubitak bio-raznolikosti (npr. nezakonita i održiva sječa šuma koja se vrši da bi se dobila djevičanska vlakna); potrošnja vode i energije tijekom proizvodnje (recikliranog papira kao i papira proizvedenog od djevičanskih vlakana); korištenje kemikalija, naime klora i klorovih tvari; tvari za optičko posvjetljivanje (za izbjeljivanje, posvjetljivanje i nijansiranje) te uporaba ostalih kemijskih tvari (npr. bojila i boje). Najvažniji ekološki aspekti koji se odnose potrošni materijal za tiskanje i ostali uredski pisači pribor su: otpad od odlaganja (osim ukoliko nije prerađen ili recikliran); ambalaža (plastika); teški metali (npr. živa, kadmij, olovo i nikal) te opasne tvari koje se koriste u proizvodnji materijala za tonere.

Radi izbjegavanja gore navedenih katastrofalnih učinaka i opasnosti, javna tijela vlasti usvajaju svoje politike zelene nabave.

S obzirom na to da je tržište ekološki prihvatljivog uredskog materijala relativno dobro razvijeno, najbolja i najjednostavnija metoda uključivanja pitanja održivosti u proces nabave jest usredotočiti se, ako ne i ograničiti njihovu potražnju na ekološki prihvatljive proizvode, te definirati tehničke specifikacije na takav način da se prihvataju samo ekološki prihvatljivi proizvodi, a potencijalni dobavljači koji se natječu za ugovor smiju ponuditi samo njih. Ipak, mogu postojati neka područja gdje ekološki prihvatljiv proizvod još nije široko dostupan, pa se u takvim slučajevima preporučuje da se koristi kriterij dodjele povezan s održivošću, što znači dati prednost ekološki prihvatljivom proizvodu. Osnovna razlika između jednog i drugog pristupa je da kao rezultat ekološki prihvatljivih tehničkih specifikacija sve ponude moraju zadovoljavati zahtjeve koji iz toga proistječu, dok u slučaju ekološki prihvatljivog kriterija dodjele ishod postupka ovisi o ponderiranju tog kriterija i broju bodova koji ekološki prihvatljiv proizvod može dobiti prema preostalim kriterijima.

Troškovi životnog vijeka (uporaba, održavanje, ambalaža, prijevoz, otpad i odlaganje) mogu se uzeti u razmatranje ili u tehničkim specifikacijama ili kriterijima dodjele, kao i u odredbama o ispunjenju ugovora.

Tablica 1 u nastavku prikazuje primjere pristupa održive nabave u postupku nabave uredskog materijala:

Tablica 1

Primjeri pristupa održive nabave uredskog materijala

Faza nabave	Primjeri održivih parametara
Eliminacija	<ul style="list-style-type: none">○ Eliminacija zbog kršenja zakona o zaštiti okoliša ili socijalnih zakona, ili zbog neplaćanja poreza ili socijalnih doprinosa
Tehničke specifikacije	<ul style="list-style-type: none">○ Uredski pribor - općenito:<ul style="list-style-type: none">- ljepljive trake ne smiju sadržavati PVC;- baterije (koje se ne mogu puniti) ne smiju sadržavati živu i kadmij;- elektronički kalkulatori moraju biti solarni i imati

	<p>dvostruko napajanje.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uredski pribor – alati za pisanje i grafička oprema: <ul style="list-style-type: none"> - olovke ne smiju sadržavati boju/lak; - tinta ne smije sadržavati nestabilne organske spojeve (NOS) i toksične materijale. ○ Uredski papir – papir i kartice: <ul style="list-style-type: none"> - Fotokopirni papir, kartice i karton moraju biti izrađeni od 100% odnosno 70% recikliranog materijala; - omotnice pribavljene za široku uporabu moraju biti izrađene od 100% recikliranog materijala; - omotnice pribavljene za uporabu u poštanskim sustavima moraju biti izrađene od barem 60% recikliranog materijala i od preostalog materijala; - bilo koja djevičanska vlakna moraju potjecati iz održivo upravljenih šuma; - omotnice sa zračnim mjehurićima, koje nisu od plastike, moraju biti izrađene od 100% recikliranih ispuna; - ljepila na samoljepivim omotnicama moraju biti na bazi vode/biljnoj bazi. ○ roba od drvne građe ili drvnih derivata: sva takva kupljena ili korištena roba mora biti pojedinačno provjerljiva, te mora biti ili <ul style="list-style-type: none"> - iz zakonitog i održivog izvora; ili - iz izvora s FLEGT dozvolom ili drugog jednakovrijednog izvora.
Kriteriji dodjele	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reciklirana papirna vlakna Što više recikliranih (papirnih) vlakana papirnati i kartonski proizvodi imaju, to će im se dodijeliti veći broj bodova. <p>Objašnjenje</p> <p>Na tržištu ne postoji puno oznaka ili ljepljivih papirića od recikliranih materijala. Stoga to nije jedan od uvjeta. Dodajući ovo u kriterije dodjele, dobavljači se dodatnim bodovima mogu potaknuti da daju ekološki prihvatljivije ponude.</p> <p>Potvrda</p> <p>Od ponuđača se može zatražiti da dostavi dokumentaciju kojom dokazuje da je gore navedeni kriterij zadovoljen. Smatra se da proizvodi s ekološkom oznakom tipa I ili ekološkom deklaracijom koja je u skladu s kriterijima ispunjavaju uvjete. Također se prihvaćaju i ostali primjereni oblici dokaza, kao što su tehnički dosje proizvođača ili testno izvješće priznatog tijela.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Za objašnjenje ekološke oznake tipa I vidi EN ISO 14024:2000.

Izvršenje ugovora	<ul style="list-style-type: none"> ○ Osigurati da se u proizvodnji korištenje bilo koje djevičanske celuloze zadrži na najmanjoj mogućoj mjeri i da dolazi iz održivo upravljenih šumskih zemljišta, te da i djevičanska celuloza i proces recikliranja budu bez klora. ○ Smanjiti količinu ambalaže. ○ Osigurati informacije o novoj ili poboljšanoj ekološki povoljnijoj robi kada ona postane komercijalno dostupna. ○ Planirati utvrđene putove dostave uzimajući u obzir ekološki najdjelotvorniju opciju koja svodi proizvodnju ugljika na minimum.
-------------------	---

Molimo uzmite na znanje da su za fotokopirni papir i grafički papir EU ZJN kriteriji zajedno s izvješćem o tehničkim okolnostima dostupni na sljedećim adresama:

http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/toolkit/paper_GPP_product_sheet.pdf,

odnosno

http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/toolkit/paper_GPP_background_report.pdf

Sljedeća dva slučaja uzeta su s mrežne stranice Europske komisije posvećene ZJN-u.

Slučaj 1: Grad Gent²

Godine 2008. Grad Gent je usvojio akcijski plan Gent 2020, uspostavljajući tako politiku za konkretnе akcije za održivo, inkluzivno i otvoreno društvo. Strategija održive javne nabave (OJN) Genta stavlja prioritet na stratešku nabavu i naglasak na postizanje održivog povrata na ulaganje. Ovakav fokus je u skladu s ukupnom strategijom organizacije, s naglaskom na ciljeve isplativosti i održivosti kao što su klimatska neutralnost, održiva mobilnost, energetska učinkovitost, socijalno gospodarstvo, itd. Ključni cilj je učiniti Gent strateški vođenom organizacijom nabave temeljenom na načelima isplativosti ukupnog troška životnog vijeka i održivom upravljanju lancem nabave do 2020. godine.

Rješavanje nabave papira i ostalog uredskog materijala jedan je od novijih nastojanja grada iz područja OJN-a. Pripreme za novi četverogodišnji okvirni ugovor za papir i uredski materijal počele su u veljači 2013. Pripremni posao uključivao je opsežno istraživanje tržišta (za „zelenijim“ proizvodima) i temeljitu analizu internih potreba kako bi se utvrdili širi učinci ugovora na lokalnu upravu, te kako bi se oni mogli ublažiti da se osiguraju veći povrati za okoliš i gospodarstvo. Jedno od glavnih pitanja s kojim su se bavili bilo je pronalaženje novog načina za smanjenje emisija CO₂ u dostavnom prometu na način da se grupiraju narudžbe.

Kroz novi ugovor (na snazi od kraja siječnja 2014.), gradska Nabavna služba vršila je dužnost središnjeg tijela za nabavu za različite gradske odjele (na primjer, odjel upravljanja ljudskim potencijalima, odjel za okoliš) i za druge subjekte kao što su vatrogasci, policija, javni centar za socijalnu skrb – svi su mogli naručivati preko okvirnog ugovora. Veliki ugovor osigurava dodatne pogodnosti kao što su niže cijene i poboljšani aspekti održivosti.

² izvor: http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/news_alert/Issue36_Case_Study76_Ghent.pdf

Natječaj je podijeljen na dvije posebne grupe: papir i uredski materijal, tako da su mogla sudjelovati i ona trgovačka društva koja su specijalizirana samo za ekološki prihvatljiv papir. Kako bi olakšali naručivanje, od ponuđača je traženo da predstave svoje proizvode u obliku kataloga.

Neke od zelenih tehničkih specifikacija uključivale su sljedeće:

- ponovno punjeni toneri i ulošci (iz originalnih i jednom iskorištenih uložaka);
- prednost za 100% post-potrošački reciklirani papir; a u slučaju da nije dostupan, prednost se dala mješavini recikliranog papira i papira izrađenog od vlakana iz šuma kojima se odgovorno upravlja, što se dokazuje FSC, PEFC ili jednakovrijednim oznakama; neizbijeljenom papiru, potpuno bez klora (TCF) ili bez upotrebe elementarnog klora (ECF);
- na primjer, nepostojanje polivinil klorida (PVC-a) u samoljepivim i prozirnim mapama; za takve proizvode je zahtijevano da budu izrađeni od polipropilena (PP-a);
- prednost se dala proizvodima koji se mogu ponovno upotrijebiti ili ponovno napuniti;
- na primjer, tinta za markere na bazi vode.

Što se tiče papira, kriteriji dodjele ponderirani su kako slijedi:

Tablica 2
Kriteriji dodjele u vezi s papirom

Br.	Kriterij	Ponder
1	Cijena	80 %
2	Kvaliteta	15 %
3	Usluga	5 %
	Ukupno	100 %

Što se tiče uredskog materijala, kriteriji dodjele ponderirani su kako slijedi:

Tablica 3
Kriteriji dodjele u vezi s uredskim materijalom

Br.	Kriterij	Ponder
1	Cijena	35 %
2	Kvaliteta	30 %
3	Održivost	30 %
4	Usluga	5 %
	Ukupno	100 %

Što se tiče papira, vidovi održivosti potpuno su bili integrirani u tehničke zahtjeve. Ponuđeni papir morao je biti 100% održiv pa se stoga nisu dodjeljivali dodatni bodovi za kriterij održivosti. Više bodova (u ovom slučaju 80%) dodijeljeno je kriteriju 'Cijena'. Međutim, ta

posebna grupa papira bila je 100% održiva. U smislu uredskog materijala, kriteriji održivosti uključeni su u pronaalaženje proizvoda gdje je prethodno istraživanje tržišta pokazalo da je zeleni proizvod dostupan. Što se tiče ostalog materijala, u fazi dodjele ugovora prednost je davana održivom proizvodu. Procijenjeno je da je grupa uredskog materijala 85% održiva. Jedan od najvažnijih fokusa ugovora bio je da je roba neutralna u pogledu CO₂ otiska. Grad Gent teži za CO₂ neutralnim prijevozom gdje god je to moguće. Analiza tržišnog istraživanja provedenog za papir i uredski materijal pokazala je da CO₂ neutralan prijevoz trenutno nije ekonomski opravdan. Zahtjev za CO₂ neutralnim prijevozom imao bi nerazmjeran utjecaj na cijenu ponuđenih proizvoda. Iz tog razloga, jednom kad je ugovor dodijeljen, između Genta i odabranog dobavljača započet će proces unaprjeđenja na „zeleni“ prijevoz. Kada je ugovor stupio na snagu, broj isporuka uredskog materijala smanjen je za 85% tako što je učestalost naručivanja, pa tako i isporuka, smanjena od dnevne na dva puta mjesečno ili jednom mjesečno. Ponuđači su bili obvezni osigurati sniženje cijene ukoliko su isporuke raspoređene jednom ili dvaput mjesečno umjesto dnevno. Na drugu stranu, uspostavljen je interni program svjesnosti kako bi se korisnike ohrabrilo i uvjerilo da smanje učestalost svojih narudžbi.

Slučaj 2: Briselsko okružje³

Briselsko okružje (IBGE) je javna uprava koja upravlja gotovo svim ekološkim i energetskim pitanjima unutar Briselskog gradskog područja (BCR). Osnovano kao tijelo za istraživanje, planiranje, savjetovanje i informiranje, ono je također i tijelo za ovlašćivanje, praćenje i nadzor usklađenosti zakonodavstva o okolišu i dozvola. Od 2009. godine BCR provodi politiku održivog razvoja, koja uključuje i zelenu nabavu. Briselsko okružje ima veliko iskustvo u ZJN-u i ponudilo je vođenje ovog natječaja preko okvirnog ugovora.

Zamisao koja stoji iza ovog okvirnog ugovora o uredskom priboru bila je dozvoliti svim odjelima i agencijama u sklopu BCR-a da imaju pristup onomu što trebaju preko interne trgovine koja uključuje i nabavu zelenih proizvoda. Okvirni ugovor je pripremljen je da traje 36 mjeseci. Određeni proizvodi s popisa morali su biti stalno dostupni, dok su ostali proizvodi mogli biti naručeni iz kataloga. Na narudžbe svih organizacija koje su sudjelovale u okvirnom ugovoru ponuđena je 40% niža cijena od one navedene (popust na količinu).

Što se tiče tehničkih specifikacija, u nastavku je predstavljen izbor onih koje su ekološki značajne:

- Općenito
 - Proizvodi se moraju dostaviti u čvrstoj ambalaži za veće količine koju je moguće reciklirati; potrebno je izbjegavati bilo kakva pojedinačna pakiranja. Ambalaža za prijevoz mora biti standardizirana i lako odvojiva.
 - Najmanje 80% ambalaže mora biti napravljeno od vlakana koja se mogu reciklirati nakon uporabe.
 - Ambalaža ne sadrži PVC niti PVFD.
 - Svi se proizvodi moraju isporučiti koristeći drvene palete koje je moguće ponovno uporabiti ili reciklirati.
- Za papir, karton i proizvode izrađene od papira i kartona

³izvor:

http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/news_alert/Issue33_Case_Study70_Brussels_green_stationery.pdf

- Proizvodi se moraju izraditi od vlakana koja su barem 80% reciklirana. Ne smiju se izbjeliti osim ako se ne koriste sljedeći procesi: TCF (u potpunosti bez klora) ili ECF (bez elementarnog klora).
- Ambalaža: bez dodatnog pojedinačnog pakiranja osim za uobičajenu ambalažu proizvoda; ambalaža koja se koristi za prijevoz mora se sastojati od najmanje 80% recikliranih vlakana, sva ambalaža mora biti standardizirana i lako odvojivati ne smije sadržavati polivinil klorid (PVC).
- Za papir veličine A4 i A3
 - Papir mora biti izrađen od 100% recikliranih vlakana, s barem 80% vlakana od post-potrošačkog papira i 20% vlakana iz post-proizvodnje.
 - Papir ne smije sadržavati glioksal, optičke posvjetljivače, etilenediaminetetraoctenu kiselinu (EDTA) ili dietilen-triamin-pentaoctenu kiselinu (DTPA).
 - Papir treba biti bez sintetičkih polimera, ljepila, sredstava otpornih na vodu ili boja koje se prema Direktivi 67/548/CEE smatraju kancerogenima, mutagenima ili toksičnima.
 - Papir može sadržavati samo formaldehid i to do $1 \text{ mg}/\text{dm}^2$ papira.
 - Korišteni pigmenti i boje ne mogu sadržavati bilo kakav kemijski sastav bakra, olova, kroma, nikla ili aluminija. Također ne smiju sadržavati više od 20 čestica kadmija na milijun ili više od 4 čestice žive, olova, kadmija ili kroma na milijun.

Ove zelene tehničke specifikacije zajamčene su ekološkim oznakama tipa 1 kao što su: European Ecolabel za fotokopirni papir i papir za tisk; Nordic Swan: Nordic Ecolabelling, i Ecolabelling za papir za tisk ili Blue Angel (njemačka ekološka oznaka) za reciklirani papir.

Potvrda: Potrebno je potvrditi ekološku kvalitetu koristeći (jednu od) sljedećih isprava: ekološka oznaka dodijeljena proizvodu, tehnički obrazac za proizvod koji dobavljač pripremi, a gdje se navode njegova ekološka svojstva koja se odnose na tehničke kriterije navedene u natječaju, ili bilo kakav drugi certifikat ili rezultat analize javnog instituta ili akreditiranog laboratorija (certifikat mora biti valjan barem još tekuću godinu).

Kriteriji za dodjelu: ponder od 60% na cijenu i ponder od 40% na ekološku kvalitetu kako slijedi: reciklirani papir za određenu nabavu papira i kartona; 100% reciklirani papir za kartonske registratore; reciklirana plastika koja se koristi za tijelo kod puno pisaćeg pribora.

Kako je to bio prvi okvirni ugovor ove vrste, predviđene nabave bile su podcijenjene. Da su predviđanja bila realnija, dobavljač je mogao ponuditi bolje cijene. Ova informacija će se provjeriti za buduće nabave.

Poglavlje 2 Usluge putničkih agencija

U slučaju usluga putničkih agencija koje se sastoje od rezervacije karata i smještaja, prednost se daje kvaliteti pružene usluge. Zato se preporučuje da se između kriterija dodjele za odabir ekonomski najpovoljnije ponude (MEAT) koriste i takvi kriteriji kao što su usluga privatnih klijenata ili vrijeme reakcije (vidi analize slučajeva u nastavku).

Što se tiče pitanja Zelene javne nabave i posebno troškova životnog vijeka, potrebno je napomenuti da su zbog posebnosti usluge većina ekološki štetnih učinaka i troškova životnog vijeka izvan i neovisni o pružatelju usluga putničke agencije. Stoga tijelo za nabavu mora iskoristiti ili tehničke specifikacije ili, radije, odredbe o ispunjenju ugovora kako bi u postupke dodjele ugovora uključilo ekološka pitanja.

Opće je poznato da su najgore emisije onečišćujućih tvari, posebno emisije CO₂, povezane sa zračnim prometom. Zbog toga tijelo za nabavu može predviđeti alternativni način putovanja, npr. vlakom. Mogu se uzeti u obzir i druga prometna sredstva, bilo kopnom ili morem. Tamo gdje je predviđeno putovanje automobilom, prihvaćaju se samo ekološki čista i energetski učinkovita cestovna vozila (vidi poglavlje 3). Konačno, uvijek je preporučljivo razmotriti je li putovanje uopće potrebno. Tamo gdje je moguće održati sastanak preko video konferencije, nema smisla putovati. Još je jednom potrebno podsjetiti da je najodrživija usluga ona usluga koju nije potrebno nabaviti.

Kad je riječ o hotelima, tijela za nabavu mogu ograničiti svoju potražnju ili dati prednost onima koji su proveli odgovarajuće sustave ekološkog upravljanja. Drugim riječima, prednost se može dati hotelima koji u svom poslovanju svode otpad na najmanju moguću mjeru, prepoznaju održive proizvode, odabiru proizvode s umjerenom ambalažom, koriste odgovarajuće metode odlaganja i tako dalje.

Tablica 4 u nastavku prikazuje primjere održivih pristupa kod postupaka nabave usluga putničkih agencija:

Tablica 4
Pristupi za održivu nabavu usluga putničkih agencija

Faza nabave	Primjeri održivih parametara
Eliminacija	<ul style="list-style-type: none">○ Eliminacija zbog kršenja zakona o zaštiti okoliša ili socijalnih zakona, ili u slučaju neplaćanja poreza ili socijalnih doprinosa
Odabir	<ul style="list-style-type: none">○ Pridržavanje prava dodjele ugovora poduzećima koja zapošljavaju radnike u nepovoljnijem položaju
Tehničke specifikacije	<ul style="list-style-type: none">○ Putovanje vlakom/autobusom/autom umjesto avionom○ Hoteli s evidentiranim odgovarajućim ekološkim upravljanjem
Ispunjene ugovora	<ul style="list-style-type: none">○ Putovanju vlakom se daje prednost u odnosu na putovanje avionom; isto tako prednost se daje hotelima s evidentiranim odgovarajućim ekološkim upravljanjem

Primjeri u nastavku trebaju pokazati različite kriterije dodjele koje su odabrali poljski javni naručitelji u slučaju ugovora za usluge putničkih agencija. Najčešće korišteni kriteriji su iznos transakcijske naknade i stopa popusta na cijene prijevoznika ili hotela. Ostali primjenjeni kriteriji su: rok za plaćanje, privatna usluga (posebna telefonska linija); vremenski rok od trenutka kada tijelo za nabavu zatraži prezentaciju prijedloga rezervacije i troška primjera putovanja ili hotelskog smještaja.

U ovom kontekstu također je pokazano da je pripisivanje odnosnog pondera kriteriju dodjele od ključne važnosti. Posebno je prikazano kako pripisivanje određenog pondera može utjecati na ishod postupka nabave.

Slučaj 1: Odbor za nacionalnu baštinu⁴

Poljski Odbor za nacionalnu baštinu (Narodowy Instytut Dziedzictwa), državna agencija odgovorna za prikupljanje i objavljivanje informacija o nacionalnoj kulturnoj baštini, nedavno je objavila obavijest o javnoj nabavi u vezi s postupkom dodjele ugovora o uslugama predmet kojih je organizacija putovanja.⁵ Tijelo za nabavu podijelilo je ugovor na dvije posebne grupe, tj.

- grupa 1 sastoji se od rezervacija, kupnje i isporuke avionskih karata na domaćim i međunarodnim letovima; i
- grupa 2 sastoji se od rezervacija i kupnje hotelskog smještaja u Poljskoj i inozemstvu.

Od ponuđača se tražilo da dostave svoje ponude za obje grupe, a obje grupe su mogle biti dodijeljene istom gospodarskom subjektu. Drugim riječima, tijelo za nabavu nije ograničilo broj grupe za koji se gospodarski subjekt može natjecati, niti je ograničilo broj grupe koje mogu biti dodijeljene jednom ponuđaču.

Ugovor je sastavljen da traje do kraja 2017. godine i, uzimajući u obzir prijašnje iskustvo, maksimalna količina ugovora je procijenjena na 79 avionskih karata (povratnih) i 2528 noćenja, od kojih 2280 u Poljskoj, a 248 u inozemstvu, ovisno o potrebama javnog naručitelja. Odgovarajuće procijenjene vrijednosti ugovora iznosile su 71.080,61 PLN, odnosno 802.246,99 PLN. U isto vrijeme, tijelo za nabavu navelo je da ugovor ističe ili na kraju godine, ili u slučaju da se iskoristi maksimalni predviđeni iznos.

Kriteriji dodjele koje je izabrao javni naručitelj prikazani su u tablici 5:

Tablica 5
Kriteriji dodjele u vezi s grupom 1

Br.	Kriterij	Ponder	Maksimalan broj bodova
1	Cijena	60 %	60 bodova
1.1	Podkriterij: ukupna cijena za tri primjera avionske karte	30 %	30 bodova

⁴http://www.nid.pl/pl/O_NID/Ogloszenia/szczegoly.php?ID=3385

⁵<http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:40101-2017:TEXT:EN:HTML&src=0>

1.2	Podkriterij: trošak usluge za jednu avionsku kartu, tj. transakcijska naknada 1	30 %	30 bodova
2	Rok za plaćanje	20 %	20 bodova
3	Privatna korisnička usluga, posebna telefonska linija za javnog naručitelja	20 %	20 bodova
	Ukupno	100 %	100 bodova

Tri primjera putovanja bila su: povratna karta na liniji Varšava- Stockholm-Varšava od 2. do 4. lipnja 2017., povratna karta na liniji Varšava-Vilnius, od 15. do 18. rujna 2017. i povratna karta na liniji Varšava – Bruxelles- Varšava od 25. do 30. studenoga 2017. Prema tehničkim specifikacijama, cijena bi se trebala izračunati za jednu odraslu osobu, bez prava na popust ili sniženje, s prijavljenom prtljagom, a dopušteni su bili i niskotarifni zračni prijevoznici.

Tablica 6
Kriteriji dodjele u vezi s grupom 2

Br.	Kriterij	Ponder	Maksimalni broj bodova
1	Cijena	60 %	60 bodova
1.1	Podkriteriji: ukupna cijena za tri primjera hotelskog smještaja	30 %	30 bodova
1.2	Podkriterij: trošak usluge za jednu hotelsku rezervaciju, tj. transakcijska naknada 2	30 %	30 bodova
2	Rok za plaćanje	20 %	20 bodova
3	Privatna korisnička usluga, posebna telefonska linija za javnog naručitelja	20 %	20 bodova
	Ukupno	100 %	100 bodova

Tri primjera hotelskog smještaja bila su: boravak u Stockholmu, u blizini željezničke stanice, od 2. do 4. lipnja 2017; boravak u Vilnius, blizu povjesne jezgre, od 15. do 18. rujna 2017., te boravak u Bruxellesu, blizu Boulevarda du Roi Albert II, od 25. do 30. studenoga 2017. Prema tehničkim specifikacijama, cijena se izračunava za jednu odraslu osobu, bez prava na popust ili sniženje, s doručkom uključenim u cijenu sobe; hotel treba imati barem tri zvjezdice.

Što se tiče kriterija 1 'cijena' podkriterija 1.1 i 1.2, u obje grupe, maksimalan broj bodova je 30 za oba podkriterija. Ponude su se vrednovale po obrascu 'što niže, to bolje', prema sljedećoj formuli:

$$P = \frac{P_{min}}{P_e} \times 30$$

gdje P označava bodove, P_{min} označava najnižu cijenu ili transakcijsku naknadu predloženu u dostavljenim ponudama, a P_e označava cijenu ili naknadu predloženu u ponudi koja se vrednuje.

Što se tiče kriterija broj 2 'rok za plaćanje' u obje grupe, maksimalan broj bodova bio je 20 bodova. Ponude su se vrednovale u skladu s pravilom 'što duži, to bolji' i sljedećim pravilima iz tablice 7:

Tablica 7
Bodovi

Rok za plaćanje od 5 do 10 dana:	1 bodova
Rok za plaćanje od 11 do 20 dana:	10 bodova
Rok za plaćanje od 21 do 30 dana:	20 bodova

Što se tiče kriterija 3 'privatna korisnička usluga, posebna telefonska linija za javnog naručitelja' u obje grupe, maksimalni broj bodova je bio 20. Ponude su se vrednovale putem obrasca s odgovorima 'da/ne', tj. ako su ponuđači ponudili takvu uslugu, dobili su 20 bodova, a ako nisu, dobili su 0 bodova.

Cijene koje su ponuđači predložili za tri primjera putovanja i tri noćenja trebale su poslužiti samo kao osnova za usporedbu podnesenih ponuda i odabir najbolje ponude. Tijelo za nabavu namjerava zaključiti ugovor za svaku od grupa na maksimalne procijenjene vrijednosti. Na drugu stanu, transakcijske naknade koje su ponuđač(i) predložili primjenjivale bi se tijekom cijelog razdoblja trajanja ugovora.

Slučaj 2: Znanstveni centar Copernicus⁶

Znanstveni centar Copernicus (Centrum Nauki Kopernik), znanstveni centar i muzej, institucija koju su zajedno osnovali i sufinancirali grad Varšava, Ministarstvo znanosti i Ministarstvo obrazovanja, nedavno je provelo postupak dodjele ugovora za usluge putničke agencije u vezi s rezervacijom, nabavom i dostavom avionskih karata. Planirano je da ugovor bude zaključen na razdoblje od dvije godine, a maksimalna vrijednost mu je procijenjena na iznos od 587.059,84 PLN uz mogućnost proširenja za 5 % od početne vrijednosti.

Kriteriji koje je javni naručitelj odabrao za dodjelu predmetnog ugovora navedeni su u tablici 8 u nastavku:

Tablica 8
Kriteriji dodjele u vezi s avionskim kartama

Br.	Kriterij	Ponder
1	Transakcijska naknada za karte za domaće letove	10 %
2	Transakcijska naknada za karte za međunarodne letove	60 %
3	Fiksni popust na cijenu koji je utvrdio zračni prijevoznik	20 %
4	Vrijeme reakcije – od trenutka kada javni naručitelj podnese zahtjev za prijedlogom rezervacije	10 %

⁶<http://www.kopernik.org.pl/zamowienia-publiczne/n/swiadczanie-uslug-sprzedazy-biletow-lotniczych-dla-centrum-nauki-kopernik-pzpzp12017cnkmsi/>

Ukupno	100 %
--------	-------

Kriteriji 1 i 2, tj. '*transakcijske naknade*', kao i kriterij 4 '*vrijeme reakcije*', ocijenjeni su po obrascu '*što manje, to bolje*', koristeći sljedeću formulu:

$$F = \frac{F_{min}}{F_e} \times W$$

gdje F znači broj bodova, F_{min} znači najniža transakcijska naknada, kao i najkraće vrijeme reakcije predloženo u podnesenim ponudama, F_e znači naknada kao i vrijeme reakcije predloženo u ponudama koje se vrednuju, a W znači odgovarajući ponder predmetnog kriterija, tj. 10 % ili 60 %.

Kriterij 3, tj. '*popust na cijenu prijevoznika*', ocijenjen je u skladu s obrascem '*što više, to bolje*', prema sljedećoj formuli:

$$D = \frac{De}{D_{max}} \times W$$

gdje D znači broj bodova, De znači popust predložen u ponudi koja se vrednuje, D_{max} znači najveći popust predložen u podnesenim ponudama, a W znači odgovarajući ponder tog kriterija, tj. 20 %.

Kao odgovor na poziv za podnošenje ponuda pristigle su četiri ponude. Predložene transakcijske naknade za izdavanje karata i u domaćim i u međunarodnim letovima varirale su od 0,01 PLN do 16,00 PLN. Predloženi popusti na cijene koje je dao prijevoznik bili su 0 %, 0,55 %, 1,10 % i 2,20 %. Najzad, svi ponuđači predložili su vrijeme reakcije od jednog sata. Kao rezultat, ugovor je dodijeljen ponuđaču koji je ponudio obje transakcijske naknade u iznosu od 0,01 PLN, popust od 2,20 % i vrijeme reakcije od jednog sata od zahtjeva za rezervacijom.

Slučaj 3: Uslužni centar za državnu upravu⁷

Uslužni centar za državnu upravu (Centrum Obsługi Administracji Publicznej), ranije poznat kao Zajednički uslužni centar (Centrum Usług Wspólnych ili CUW), poljsko je središnje tijelo za nabavu čiji je zadatak nabava određenih kategorija dobara i usluga, uključujući i usluge putničkih agencija namijenjene jedinicama državne uprave. Godine 2015. CUW je proveo postupak dodjele ugovora za rezervaciju, kupnju i isporuku zrakoplovnih i željezničkih karata na domaćim i međunarodnim linijama, rezervaciju i kupnju hotelskog smještaja, kao i pomoć pri dobivanju viza za delegate jedinica državne uprave, uključujući i Ministarstvo vanjskih poslova.⁸ Predmet ugovora sadržavao je 22.567 zrakoplovnih karata u međunarodnom zračnom prometu, 2.309 karata u domaćem zračnom prometu, 708 karata u međunarodnom željezničkom prometu, 1.676 karata u domaćem željezničkom prometu, 4.209 hotelskih noćenja u inozemstvu, 3.578 hotelskih noćenja u Poljskoj i 412 postupaka za dobivanje vize. K tomu, za Ministarstvo vanjskih poslova: 8.800 karata u međunarodnom zračnom prometu, 200 karata u domaćem zračnom prometu, 350 karata u međunarodnom željezničkom

⁷<http://bip.centrum.gov.pl/cuw/zamowienia-publiczne/ogloszenia-o-zamowienia/4864,Zakup-biletow-lotniczych-kolejowych- oraz-rezerwacje-i-sprzedaz-miejsc-hotelowych.html>

⁸<http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:208871-2015:TEXT:EN:HTML&tabId=0>

prometu, 1.100 karata u domaćem željezničkom prometu, 400 hotelskih noćenja u inozemstvu i 50 hotelskih noćenja na teritoriju Poljske. Ugovor je sastavljen za razdoblje od dvije godine. Vrijednost mu je procijenjena na 67.493.782,80 PLN.

Kriteriji koje je javni naručitelj odabrao za dodjelu predmetnog ugovora navedeni su u tablici 9 u nastavku:

Tablica 9
Kriteriji dodjele

Br.	Kriterij	Ponder
1	Transakcijska naknada za pružanje usluga jedinicama državne uprave, bez Ministarstva vanjskih poslova	60 %
1.1	Transakcijska naknada za kartu za međunarodni let	18 %
1.2	Transakcijska naknada za kartu za domaći let	15 %
1.3	Transakcijska naknada za kartu za međunarodnu željezničku liniju	7 %
1.4	Transakcijska naknada za kartu za domaću željezničku liniju	7 %
1.5	Transakcijska naknada za hotelski smještaj u inozemstvu	5 %
1.6	Transakcijska naknada za hotelski smještaj u Poljskoj	5 %
1.7	Transakcijska naknada za pomoć u postupku ishođenja vize	3 %
2	Stopa popusta na cijenu hotelskog smještaja	10 %
3	Transakcijske naknade za pružanje usluga Ministarstvu vanjskih poslova	30 %
3.1	Transakcijska naknada za kartu za međunarodni let	10 %
3.2	Transakcijska naknada za kartu za domaći let	5 %
3.3	Transakcijska naknada za kartu za međunarodnu željezničku liniju	7 %
3.4	Transakcijska naknada za kartu za domaću željezničku liniju	4 %
3.5	Transakcijska naknada za hotelski smještaj u inozemstvu	2 %
3.6	Transakcijska naknada za hotelski smještaj u Poljskoj	2 %
	Ukupno	100 %

Kriterij 1, podkriteriji od 1.1 do 1.7, i kriterij 3, podkriteriji od 3.1 do 3.6, tj. 'transakcijske naknade', ocijenjeni su po obrascu 'što niže, to bolje', a prema formuli:

$$F = \frac{F_{min}}{F_e} \times W$$

gdje F predstavlja bodove, F_{min} predstavlja najnižu transakcijsku naknadu predloženu u dostavljenim ponudama, F_e predstavlja naknadu predloženu u ponudi koja se vrednuje, a W

predstavlja relativan ponder predmetnih podkriterija, tj. 18 %, 15 %, 10 %, 7 %, 5 %, 4 %, 3 % or 2 %.

Kriterij 2, tj. *'stopa popusta'* ocijenjena je u skladu s obrascem *'što više, to bolje'*, a prema formuli:

$$D = \frac{De}{D_{max}} \times W$$

gdje D predstavlja bodove, De predstavlja popust predložen u ponudi koja se vrednuje, D_{max} predstavlja najveći popust predložen u dostavljenim ponudama, a W predstavlja relativan ponder predmetnog kriterija, tj. 10 %.

Kao odgovor na taj poziv za natječaj pristiglo je pet ponuda. Predložene transakcijske naknade za izdavanje zrakoplovnih karata na međunarodnim i domaćim linijama, željezničkih karata na međunarodnim i domaćim linijama, kao i transakcijske naknade za rezervaciju hotelskog smještaja u Poljskoj i u inozemstvu, važeće za pružanje usluga jedinicama državne uprave, isključujući Ministarstvo vanjskih poslova, iznosile su 0,01 PLN. Predložene transakcijske naknade u postupku ishođenja viza varirale su od 0,01 PLN, preko 73,80 PLN do 600,00 PLN. Predloženi popusti na hotelske cijene bili su: 10 %, 10, 50 %, 13 %, 15 % i 18,06 %. Što se tiče usluga pruženih Ministarstvu vanjskih poslova, predložene transakcijske naknade za izdavanje zrakoplovne karte na međunarodnoj liniji varirale su od 0,01 PLN, preko 35,00 PLN do 38,00 PLN. Predložene transakcijske naknade za izdavanje zrakoplovnih karata na domaćim linijama varirale su od 0,01 PLN, preko 37,80 PLN i 38,00 PLN. Predložene transakcijske naknade za izdavanje željezničkih karata na međunarodnim i domaćim linijama, kao i transakcijske naknade za rezervaciju hotelskog smještaja u Poljskoj iznosile su 0,01 PLN. Konačno, transakcijske naknade za rezervaciju hotelskog smještaja u inozemstvu varirale su od 0,01 PLN predloženih u četiri ponude, do 2.160,00 PLN, predloženih u petoj ponudi.

Kao rezultat toga, ugovor je dodijeljen ponuđaču koji je ponudio transakcijske naknade u iznosu od 0,01 PLN za izdavanje zrakoplovne karte na međunarodnim i domaćim linijama, željezničke karte na međunarodnim i domaćim linijama, kao i za rezervaciju hotelskog smještaja u inozemstvu i u Poljskoj, primjenjivo na pružanje usluga jedinicama državne uprave, isključujući Ministarstvo vanjskih poslova; popust na cijene hotela od 18,06 %, transakcijske usluge primjenjive na pružanje usluga Ministarstvu vanjskih poslova u iznosu od 0,01 PLN za izdavanje zrakoplovne karte na međunarodnim i domaćim linijama, željezničke karte na međunarodnim i domaćim linijama, kao i za rezervaciju hotelskog smještaja u inozemstvu i u Poljskoj, te – iznenađujuće - transakcijsku naknadu za rezervaciju hotelskog smještaja u inozemstvu koja je iznosila 2.160,00 PLN (*sic!*).

Gornji primjer ilustrira da umnožavanje kriterija ili podkriterija ponekad može dovesti do neželjenih rezultata. U slučaju mnogobrojnih (pod)kriterija može se predvidjeti da će jednom ili više njih biti pridana mala važnost, te tako i mali ponder. Tako, čak i kad ponuda nije povoljna u pogledu tog (pod)kriterija ili kriterija s beznačajnim ponderom, može se pokazati da je to najbolja ponuda prema kriterijima koje je javni naručitelj odabrao za dodjelu predmetnog ugovora. Uspješna ponuda može još uvijek biti povoljna prema ostalim (pod)kriterijima. Ipak je upitno je li to ekonomski najpovoljnija ponuda iz točke gledišta tijela za nabavu.

U gore predstavljenom slučaju postojali su mnogobrojni kriteriji i podkriteriji povezani s troškom, tj. transakcijske naknade i stope popusta, i pripisani su im ponderi koji su varirali od 2 % do 18 %. To je omogućilo jednom od ponuđača da predloži relativno visoku naknadu pod

kriterijem s ponderom od samo 2 % i da dobije ugovor. Istodobno je predmetna ponuda bila najpovoljnija po preostalim kriterijima i podkriterijima. Ipak se ne može poreći da to može izazvati gubitak za krajnjeg korisnika u određenim okolnostima.

Stoga je pažljiv odabir kriterija primjenjivih kod dodjele ugovora od ključne važnosti.

Slučaj 4: Ured za javnu nabavu

Još 2011. godine, dakle prije nego li je zadatak nabave usluga putničkih agencija za jedinice poljske državne uprave prenesen na Zajednički uslužni centar, trenutno Uslužni centar za državnu upravu, Ured za javnu nabavu (Urząd Zamówień Publicznych), u dalnjem tekstu naveden kao UJN, sam je provodio postupak nabave za međunarodne zrakoplovne karte. Ugovor je bio sastavljen da traje jednu godinu: od listopada 2011. do listopada 2012. Opseg ugovora, na osnovu istih rashoda protekle godine, bio je procijenjen na 93 povratnih karata na linijama Varšava-Bruxelles-Varšava (oko 49 %) i Varšava-Tirana-Varšava (oko 43 %) kao i za druga odredišta kao što su Budimpešta, Stockholm, Ženeva (oko 8 %). UJN je obavijestio potencijalne ponuđače da su ukupni rashodi za međunarodne zrakoplovne karte u razdoblju od kolovoza 2010. do srpnja 2011. iznosili 195.000,00 PLN.

Kriterij koji je UJN odabrao za dodjelu predmetnog ugovora prikazani su u tablici 10:

Tablica 10
Kriteriji dodjele

Br.	Kriterij	Ponder
1	Transakcijska naknada za zrakoplovnu kartu	60 %
2	Fiksni popust na cijene koje je utvrdio prijevoznik	40 %
	Ukupno	100 %

Kriterij 1, tj. '*transakcijska naknada*', ocijenjen je po obrascu 'što niže, to bolje' prema ovoj formuli:

$$F = \frac{F_{min}}{F_e} \times W$$

gdje F predstavlja broj bodova, F_{min} predstavlja najnižu transakcijsku naknadu predloženu u dostavljenim ponudama, F_e predstavlja naknadu predloženu u ponudi koja se vrednuje, a W predstavlja relativni ponder za taj kriterij, tj. 60 %.

Kriterij 2, tj. '*popust na prijevoznikovu cijenu*' ocijenjen je u skladu s obrascem „što više, to bolje' prema formuli:

$$D = \frac{De}{D_{max}} \times W$$

gdje D predstavlja broj bodova, De predstavlja popust predložen u ponudi koja se vrednuje, D_{max} predstavlja najveći popust u dostavljenim ponudama, a W predstavlja relativni ponder predmetnog kriterija, tj. 40 %.

Poglavlje 3 Osobni automobili

Vozila, uključujući i osobne automobile, smatraju se jednim od ključnih sektora za održivu nabavu.

Mnogi javni naručitelji kupuju ili koriste vozila, a imaju ulogu i u ispunjenju drugih ugovora kao što su oni o uredskom materijalu, da ne govorimo o građenju, uslugama uređenja krajobraza, upravljanja otpadom, o socijalnoj skrbi, upravljanju i održavanju objekata, i tako dalje. Temeljem Direktive o čistim vozilima, tijela za nabavu su obvezna uzeti u obzir barem energetsku učinkovitost i emisije CO₂, NOx, NMHC i lebdećih čestica iz ispušne cijevi. Temeljiti pristup održivoj nabavi uzet će u obziri druge čimbenike, uključujući i potpunu 'well-to-wheel' analizu (analizu „od izvora do kotača“) emisija povezanih s gorivom, uključujući proizvodnju, distribuciju i potrošnju, kao i sirovine upotrijebljene za izradu vozila, njihovu kilometražu tijekom životnog vijeka, potrebe za održavanjem i značajke odlaganja na kraju životnog vijeka.⁹

Dobici koji se povezuju s održivom nabavom u ovom sektoru su i finansijski i ekološki. Uštede na gorivu i, u mnogo slučajeva, porezu na vozila, mogu biti značajne kada se odaberu energetski učinkovitija vozila. Daljnje uštede mogu se ostvariti racionalizacijom zahtjeva za voznim parkom i boljim iskorištavanjem ekološke vožnje (eco-driving) i inovativnih tehnologija kao što su telematika i satelitska navigacija kako bi se smanjilo trošenje i habanje i nepotrebna kilometraža. Što se tiče inovacija na tržištu, električna i hibridna vozila, vozila na biopljin, vodik i alternativne pogonske tehnologije prodiru u javne vozne parkove. Značajne su koristi za ljudе i za gospodarstvo u smislu boljeg kvalitete zraka i, tamo gdje je to izazov za ustaljene obrasce uporabe vozila, smanjene prometne gužve. Uz vozne parkove javnih tijela vlasti, tijela nabave svoj utjecaj na održive obrasce urbanog prijevoza mogu proširiti uporabom vozila s niskom emisijom za isporuku roba i usluga koje nabavlja predmetno tijelo. Sve veći broj javnih tijela vlasti ima osnovane urbane centre za objedinjavanje tereta radi smanjenja prometa koji se odnosi na isporuku roba. Radi optimiziranja učinka, gdje god je to moguće nabava vozila treba se vršiti kao dio šire, integrirane strategije mobilnosti.

Još jednom, uzimajući u obzir općenitu trenutno važeću politiku nabave, o središnjem tijelu za nabavu ovisi hoće li ograničiti potražnju samo na ekološki čista i energetski učinkovita vozila tehničkim specifikacijama ili im tek dati prednost putem primjerenih kriterija dodjele

⁹'Well-to-wheel' je specifična procjena životnog ciklusa koja se koristi za prijevoz goriva i vozila. Analiza se često raščlanjuje na faze naslovljene 'well-to-station', ili 'well-to-tank', te 'station-to-wheel' ili 'tank-to-wheel', ili 'plug-to-wheel'. Prva faza, koja uključuje sirovine ili proizvodnju i obradu goriva, te dostavu goriva ili prijenos energije zove se 'uzlazna' faza, dok se faza koja se bavi samim funkcioniranjem vozila ponekad zove 'silazna' faza. 'Well-to-wheel' analiza se obično koristi za ocjenu ukupne potrošnje energije, ili učinkovitosti pretvaranja energije i učinka emisija pomorskih vozila, zrakoplova i motornih vozila, uključujući i njihov ugljični otisak, te za ocjenu goriva koje se koristi za svaki od ovih načina prijevoza.

'Well-to-wheel' opcija ima značajan utjecaj na model koji je razvio Argonne National Laboratory. Model stakleničkih plinova, uređene emisije i uporabe energije u prijevozu (the Greenhouse gases, Regulated Emissions, and Energy use in Transportation (GREET) razvijen je radi vrednovanja učinka novih goriva i tehnologija vozila. Model vrednuje učinak uporabe goriva koristeći se vrednovanjem 'well-to-wheel', dok se tradicionalni pristup 'cradle-to-grave' koristi za određivanje učinaka samog vozila. Ovaj model izvještava o uporabi energije, emisijama stakleničkih plinova i šest dodatnih onečišćujućih tvari: nestabilnih organskih spojeva (NOS), ugljičnog monoksid (CO), dušičnog oksida (NOx), lebdećih čestica manjih od 10 mikrometara (PM10), lebdećih čestica manjih od 2.5 mikrometara (PM2.5) i sumporovog oksida (SOx).

(ENP). Ne smije se zaboraviti uporaba prikladnih odredbi o izvršenju ugovora radi osiguranja njegova pravilnog ispunjenja.

Tablica 11 u nastavku prikazuje primjere pristupa održive nabave u postupcima nabave osobnih automobila:

Tablica 11

Pristupi za održivu nabavu osobnih automobila¹⁰

Faza nabave	Primjeri održivih parametara
Eliminacija	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eliminacija zbog kršenja zakona o zaštiti okoliša ili socijalnih zakona, ili u slučaju neplaćanja poreza ili socijalnih doprinosa
Tehničke specifikacije	<ul style="list-style-type: none"> ○ Maksimalne razine CO₂ i ostalih emisija (npr., Euro 6/VI standardi), te buke ○ Minimalne razine učinkovitosti po pitanju goriva/energije ○ Indikatori stupnja prijenosa, pokazivači potrošnje goriva i tlaka u gumama ○ Zahtjevi u dizajnu radi rastavljanja i recikliranja na kraju životnog vijeka ○ Mogućnost predlaganja električnih ili hibridnih vozila, ili vozila na alternativna goriva
Kriteriji dodjele	<ul style="list-style-type: none"> ○ Uporaba materijala za proizvodnju vozila koji imaju manji utjecaj ○ Troškovi tijekom životnog ciklusa uključujući i monetizirane emisije i troškove goriva ○ Programi održavanja koji smanjuju učinak na okoliš ○ Mogućnost dvostrukog pogonskog goriva ili fleksibilnog pogonskog goriva
Ispunjene ugovora	<ul style="list-style-type: none"> ○ Testovi na cesti radi potvrđivanja stvarnih emisija i performansi goriva ○ Proširenje jamstva da odražava uspješne programe eko-vožnje

Trenutno se u Poljskoj više nagnje kupnji nego li leasingu osobnih automobila. Međutim praksa se mijenja. Različite analize pokazuju da dugoročni ugovori o leasingu mogu biti troškovno primjereniji sa stajališta jednog tijela za nabavu, kao i sa stajališta javne uprave u cjelini. Što se tiče kriterija dodjele, postoje obveze koje proizlaze iz Uredbe premijera od 10. svibnja 2011. o obveznim necjenovnim kriterijima vrednovanja ponuda u vezi s određenim vrstama ugovora o javnoj nabavi (Poljski SL iz 2011., br. 96, točka 559)¹¹, u dalnjem tekstu: *Uredba*, kojom su u poljski zakonski sustav prenesene odredbe Direktive o čistim vozilima. Prema toj *Uredbi*, potrošnja energije kao i emisije CO₂ i onečišćujućih tvari NOx, lebdećih

¹⁰ source:http://www.procuraplus.org/fileadmin/user_upload/Manual/Procuraplus_Manual_Third_Edition.pdf

¹¹https://www.uzp.gov.pl/_data/assets/pdf_file/0015/21561/Regulation_on20non-price_mandatory_tender_evaluation_criteria.pdf

čestica i NMHC-a čine obvezne kriterije dodjele koji se primjenjuju kod dodjele ugovora o javnoj nabavi za cestovna vozila. Ipak, Uredba ne određuje relativne pondere gore navedenih kriterija, niti daje naznake o tomu kako to učiniti. Opet je dotično javno tijelo za nabavu ono koje odlučuje o dodjeli specifičnih pondera svakom pojedinačnom kriteriju.

Slučajevi izneseni u nastavku pokazuju različite pristupe javnih tijela za nabavu s tim u vezi.

Slučaj 1: Uslužni centar za javnu upravu¹²

Godine 2016. Uslužni centar za javnu nabavu proveo je postupak dodjele ugovora za javnu nabavu osobnih automobila, terenskih vozila, kamioneta, mini-autobusa i lakih dostavnih vozila namijenjenih za jedinice javne uprave.¹³ Ugovor je podijeljen na jednake grupe. Kriteriji koje je javni naručitelj odabrao za dodjelu predmetnog ugovora prikazani su u tablicama 12 i 13:

Tablica 12
Kriteriji dodjele u vezi s grupama 1 - 4 i 6 - 11

No.	Kriterij	Ponder
1	Cijena ponude izražena u PLN	67 %
2	Dodatna oprema vozila	20 %
3	Jamstvo za mehanička oštećenja	5 %
4	Potrošnja energije izražena u MJ/km	3 %
5	Emisije CO ₂ izražene u g/km	3 %
6	Emisije onečišćivača: NO _x , lebdećih čestica i NMHC-a izražene u g/km	2 %
	Ukupno	100 %

Tablica 13
Kriteriji dodjele u vezi s grupom 5

No.	Kriterij	Ponder
1	Cijena ponude izražena u PLN	57 %
2	Dodatna oprema vozila	35 %
3	Potrošnja energije izražena u MJ/km	3 %
4	Emisije CO ₂ izražene u g/km	3 %
5	Emisije onečišćivača: NO _x , lebdećih čestica i NMHC-a izražene u g/km	2 %
	Ukupno	100 %

¹²<http://bip.centrum.gov.pl/cuw/zamowienia-publiczne/ogloszenia-o-zamowieniach/5453,Zakup-i-dostawa-samochodow-osobowych-dla-Jednostek-Administracji-Panstwowej.html>

¹³<http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:125767-2016:TEXT:EN:HTML&src=0>

Kriteriji 1, 4, 5 i 6 za grupe od 1 - 4 i od 6 – 11, kao i kriteriji 1, 3, 4 i 5 kod grupe 5 bili su procijenjeni po obrascu 'što manje, to bolje' prema sljedećoj formuli:

$$S = \frac{S_{min}}{S_e} \times W$$

gdje S predstavlja broj bodova, S_{min} predstavlja najnižu cijenu, najmanju potrošnju energije i najniže emisije CO₂, onečišćivača NOx, lebdećih čestica i NMHC-a predložene u dostavljenim ponudama, S_e predstavlja cijenu, potrošnju energije, emisije CO₂ i onečišćivača predložene u predmetnoj ponudi, dok W predstavlja odnosni ponder kriterija koji se vrednuje, tj. 67 % ili 57% za cijenu, 3% za potrošnju energije i emisije CO₂ i 2 % za emisije NOx, lebdećih čestica i NMHC-a.

Kriterij 2 kod grupe 1 - 4 i 6 -11, kao i kriterij 2 kod grupe 5, tj. 'Dodatna oprema vozila', vrednovan je u skladu s pravilima navedenim u nabavnoj dokumentaciji gdje su dodatni bodovi dani ponuđačima koji su predložili dodatnu opremu. Npr. za grupu 3 raspodjela bodova unutar tog kriterija prikazana je u tablici 14:

Tablica 14

Bodovi

Senzor za centralno zaključavanje i senzori za blizinu:	1 bod
Senzor za kišu:	1 bod
Prednji parkirni senzori:	1 bod
Električno sklapanje retrovizora:	1 bod
Električno upravljana stražnja stakla:	1 bod
Kamera za vožnju unatrag:	1 bod
Dvozonska automatska klima:	1 bod
Ugrađeni GPS navigacijski sustav – autokarta Europe:	1 bod
Bi-ksenon or LED svjetla:	2 boda
Automatsko prebacivanje svjetala na kratka ovisno o položaju automobila ispred ili onog koji dolazi iz suprotnog smjera:	1 bod
Hitno kočenje u gradu, pri maloj brzini, za sprječavanje sudaranja s preprekom koja se nalazi ispred:	1 bod
Sustav koji prati prisutnost automobila u slijepoj točki i upozorava vozača o vozilu koje se tamo nalazi:	1 bod
Odgođeno gašenje svjetala nakon napuštanja vozila:	1 bod
Upozorenje kod nenamjerne promjene kolničke trake:	1 bod
Sustav start / stop, gdje se motor gasi kod zaustavljanja:	1 bod
Pomoć pri startanju na uzbrdici:	1 bod
Tempomat:	1 bod
Bočni zračni jastuci za naknadno postavljena sjedala:	2 boda
Ukupno	20 bodova

Najveći broj bodova za taj kriterij bio je 20 u grupama od 1-4 i 6-11, te 35 bodova u grupi 5.

Kriterij 3 za grupe 1 - 4 i 6 - 11, tj., 'jamstvo za mehanička oštećenja', vrednovano je u skladu s pravilima prikazanim u tablici 15:

Tablica 15

Broj bodova

Jamstvo za 24 mjeseca ili 150 000 km::	0 bodova
Jamstvo za 36 mjeseci ili 300 000 km:	1 bod
Jamstvo za 48 mjeseci ili 500 000 km:	3 boda
Jamstvo za 60 mjeseci ili 500 000 km:	5 bodova

Slučaj 2: 3. regionalna logistička baza¹⁴

Treća regionalna logistička baza (3 Regionalna Baza Logistyczna), vojna organizacija zadužena za logistiku, nedavno je objavila poziv na javni natječaj za dodjelu ugovora predmet kojega je nabava motornih vozila za prijevoz do 10 osoba.¹⁵ Ugovor je dodijeljen u otvorenom postupku.

Nabavljalo se šest automobila uz mogućnost povećanja količine nabave za najviše trideset dodatnih automobila, gdje na strani javnog naručitelja ne postoji bilo kakva obveza da to i izvrši. Jedinična cijena dodatnih automobila treba je biti jednaka onoj koja je važila za 6 početnih.

Primjenjivali su se sljedeći kriteriji dodjele prikazani u tablici 16:

Tablica 16
Kriteriji dodjele

Br.	Kriterij	Ponder
1	Cijena ponude izražena u PLN	60 %
2	Potrošnja energije izražena u MJ/km	20 %
3	Emisije CO ₂ izražene u g/km	10 %
4	Emisije onečišćivača: NO _x , lebdećih čestica i NMHC izraženih u g/km	10 %
	Ukupno	100 %

Potrebno je napomenuti da kriteriji koje je odabrao dotični javni naručitelj nisu uzeli u obzir bilo kakvu dodatnu opremu u automobilima. Ipak, značajke vozila koja su se kupovala bile su podrobno opisane u tehničkim specifikacijama.

Sva četiri kriterija bila su ocijenjena prema obrascu "što manje, to bolje" u skladu sa sljedećom formulom:

$$S = \frac{S_{min}}{S_e} \times W$$

gdje S predstavlja broj bodova, S_{min} predstavlja najnižu cijenu, potrošnju energije kao i emisije CO₂ i onečišćivača NO_x, lebdeće čestice i NMHC predložene u dostavljenim ponudama, S_e predstavlja cijenu, potrošnju energije, emisije CO₂ i onečišćivača predloženih

¹⁴http://zamowienia.3rblog.wp.mil.pl/pl/11_983.html

¹⁵<http://ted.europa.eu/TED/search/searchResult.do>

u predmetnom natječaju, a W predstavlja odgovarajući ponder za predmetni kriterij, tj. 10 %, 20 % ili 60 %.

Poglavlje 4 Usluge čišćenja

Kao i osobni automobili, usluge čišćenja smatraju se još jednim sektorom ključnim za održivu nabavu.

Proizvodi za čišćenje i usluge čišćenja koriste se u gotovo svim javnim tijelima vlasti, bez obzira je li čišćenje osigurano interno ili je eksternalizirano vanjskom dobavljaču. Glavni učinci na okoliš povezani s čišćenjem su proizvodnja i uporaba kemikalija, ambalaža i potrošni materijal (npr. proizvodi od papira) i način na koji se upravlja otpadom i recikliranjem. Potrošnja energije i vode, te u nekim slučajevima uporaba prijevoza i fosilnih goriva, također mogu biti značajni. Bavljenje ovim pitanjima pomoći će umanjiti trošak životnog vijeka usluge, uključujući i ekološka vanjska svojstva. Obuka osoblja može poboljšati učinkovitost i ekološku uspješnost usluga čišćenja. Ona stoga treba činiti dio ekološkog sustava upravljanja u ovom području. Uporaba koncentriranih proizvoda može pomoći smanjenju količine ambalaže i povezanog prijevoza.

Odluka o tomu treba li ograničiti potražnju isključivo na ekološki prihvatljive proizvode i usluge preko tehničkih specifikacija ili im samo dati prednost posredstvom ENP kriterija za dodjelu, opet je prepustena središnjem tijelu za nabavu, poštujući važeće državne, regionalne ili lokalne politike. Također je potrebno predvidjeti primjerene odredbe za ispunjenje ugovora kako bi se olakšalo praćenje pravilnog izvršenja predmetnog ugovora.

Štoviše, usluge čišćenja su tipično slabo plaćene i mogu uključivati izloženost radnika visokim razinama tvari koje nepovoljno djeluju na zdravlje. Učinak nepovoljnog radnog vremena na obiteljski život i zaštitu radnika koji mogu raditi do kasno i u izoliranom okolišu u nekim slučajevima izazivaju zabrinutost. Na drugu stranu, poslovi čišćenja i održavanja ponekad se vide kao način integriranja u gospodarstvo radnika koji su u nepovoljnijem položaju, a određeni ugovori ili zadaci mogu se tu prepoznati kao odgovarajući. Važan aspekt ugovora o čišćenju može biti upravljanje očekivanjima korisnika i osiguranje dobre komunikacije radi izbjegavanja nepotrebnih zadataka.

Tablica 17 u nastavku prikazuje primjere pristupa za održivu nabavu usluga čišćenja.

Tablica 17

Pristupi za održivu nabavu usluga čišćenja¹⁶

Faza nabave	Primjeri održivih parametara
Eliminacija	<ul style="list-style-type: none">○ Eliminacija zbog kršenja zakona o zaštiti okoliša ili socijalnih zakona, ili u slučaju neplaćanja poreza ili socijalnih doprinosa
Odabir	<ul style="list-style-type: none">○ Pridržavanje prava dodjele ugovora poduzećima koja zapošljavaju radnike u nepovoljnijem položaju○ Ekološko upravljanje sustavom za usluge čišćenja, uključujući npr. skladištenje i razrjeđivanje kemikalija○ Prethodno iskustvo u upravljanju ekološkim i socijalnim

¹⁶source:http://www.procuraplus.org/fileadmin/user_upload/Manual/Procuraplus_Manual_Third_Edition.pdf

	vidovima ugovora o čišćenju
Tehničke specifikacije	<ul style="list-style-type: none"> ○ Uporaba proizvoda bez štetnih otapala ili tvari ○ Zahtjev za uporabom reciklirane i/ili ambalaže koja se može ponovno upotrebljavati gdje god je to moguće, te osiguranjem uputa za doziranje ○ Razrjeđivanje na licu mjesta kako bi se potrebe za prijevozom i ambalažom svele na najmanju moguću mjeru
Kriteriji dodjele	<ul style="list-style-type: none"> ○ Uporaba tehniku čišćenja koje smanjuju potrošnju vode i energije ○ Smanjenje ambalaže i sredstava za čišćenje za jednokratnu uporabu ○ Prijedlozi za upravljanje otpadom i recikliranje ○ Korištenje proizvoda koji zadovoljavaju kriterije za ekološku oznaku proizvoda (npr. EU Ecolabel)
Ispunjene ugovora	<ul style="list-style-type: none"> ○ Obuka o ekološki prihvatljivim tehnikama čišćenja ○ Praćenje uporabe i doziranja kemikalija ○ Ispunjavanje ciljeva za smanjenje otpada ili povećanje stopa recikliranja ○ Isplata plaća za egzistencijalni minimum i raspored dužnosti koji poštuju obiteljski život ○ Dostava podataka kako bi se omogućio prijenos obveza (ako je relevantno)

EU ZJN kriteriji i popratni izvještaj za sredstva za čišćenje i usluge dostupni su na http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/toolkit/cleaning_product/en.pdf (ZJN kriteriji) i http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/tbr/cleaning_tbr.pdf (popratni izvještaj).

Usluge čišćenja mogu se sastojati od puno različitih vrsta usluga. Pod CPV oznakama pod zajedničkim brojem '*usluge čišćenja i sanitacije (90900000-6)*', mogu se naći i podrobne opisane usluge čišćenja. U svrhu ovog priručnika, usluge čišćenja tumače se kao '*usluge čišćenja stambenih objekata, zgrada i prozora (90911000-6)*'.

Sljedeće točke treba razmatrati u kontekstu nabave:

- Koji su uvjeti izvršenja usluga čišćenja?
- Koje varijante izrade su dovoljne za odgovarajuće uvjete?
- Koji uvjeti mogu biti postavljeni za sredstva za čišćenje? Imaju li mogućnosti za optimizaciju te vrste?
- Kako se može osigurati točna doza deterdženta?
- Kako se može osigurati punjenje sanitarnih proizvoda?
- jesu li odobreni pomoći natječaji? Ako jesu, u kojem području mogu odstupati od tehničkih specifikacija? Je li moguće postići bolju održivost kod kvalitete ili minimalnih ekoloških ili socijalnih uvjeta?
- Kakve su novosti u trenutnom razvoju proizvoda i iskustva drugih tijela za nabavu u području održive nabave? Postoji li središnja točka kontakta gdje se mogu dobiti informacije? Postoje li već mreže koje omogućavaju razmjenu?

Iz gore spomenutih vidova mogu se izvesti sljedeći opći koraci koji su važni za ekološki prihvatljivu nabavu:

1. korak: analiza potreba

Nabavi samo one proizvode ili usluge koje stvarno trebaš (kao alternativa, moguće je zaposliti i stalno osoblje). Ako je moguće, opiši svoje potrebe na funkcionalan način, tako da ne isključiš bilo kakve alternative.

2. korak: Definicija predmeta

Ponudi održivi učinak (najmanje 10%).

3. korak: Odredi tehničke specifikacije

Uključujući ekološke kriterije moguće je uštedjeti na sirovinama i energiji te smanjiti otpad i zagađenje okoliša. Kao orientacija mogu poslužiti ekološki laboratoriji.

4. korak: Definicija kriterija za dodjelu ugovora

Odredi kriterije za dodjelu ugovora, npr., eliminaciju određenih sastojaka iz sredstava za čišćenje, i odredi njihov ponder kako bi ocijenio ponude. Kriteriji dodjele ugovora moraju biti povezani s predmetom ugovora i objavljeni u natječajnoj dokumentaciji.

5. korak: Navedi odredbe o izvršenju narudžbe

Upotrijebi odredbe o izvršenju narudžbe kao priliku za definiranje dalnjih odlučujućih uvjeta po pitanju energije ili okoliša za održivu nabavu.

6. korak: Odabir postupka i obavijest o javnoj nabavi

U natječajnom postupku moraju se najaviti planirani pojedinačni ugovor ili predloženi okvirni sporazum.

7. korak: Dodjela ugovora

Između ponuda koje zadovoljavaju sve navedene tehničke specifikacije dodjeljuje se ugovor za ekonomski najpovoljniju ponudu, tako da ponuda koja zadovoljava kriterije za dodjelu ugovora mora biti najbolja moguća ili imati najpovoljniji omjer cijene i učinka.

Detaljno:

Tehničke specifikacije

Tehničke specifikacije moraju sadržavati vrstu i opseg usluga koje se dodjeljuju. Ekološki uvjeti u tehničkim specifikacijama mogu biti minimalni uvjeti ili kriteriji vrednovanja kao što su zahtjevi za energijom, emisije buke i materijalna svojstva. Kod ekološki usmjerenog poziva na natječaj, može se navesti i poseban proizvodni proces (npr. električna energija iz obnovljivih izvora, organski uzgoj) kako bi se odredili vidljivi ili nevidljivi uvjeti za proizvod.

Ekološki kriteriji

Mogu se dostaviti upute za tvari sadržane u konačnom proizvodu (potrebno je pružiti dokaze u obliku deklaracija ili oznaka proizvođača):

- obnovljive sirovine u površinski aktivnim tvarima;
- biorazgradivost površinski aktivnih tvari;
- toksičnost za vodene organizme;
- općenita eliminacija tvari sa specifičnim svojstvima;
- specifični uvjeti (biocidi, parfemi, nestabilni organski spojevi);
- određivanje krajnjeg proizvoda;
- iskoristivost.

Može se razmotriti i ekološka obveza (npr. EMAS, DIN EN ISO 14001, DIN EN 16001 i DIN EN ISO 50001).

Uvjeti ugovora / izvršenje ugovora

Ekološki vidovi također mogu igrati određenu ulogu na razini ispunjavanja narudžbi. Daljnje specifikacije za izvršenje ugovora mogu se utvrditi u području ambalaže ili usklađenosti sa socijalnim kriterijima.

- Ambalaža
 - Direktiva 94/62 / EZ;
 - ISO 14021 standard;
 - Odluka Komisije 2011/383 / EU.
- Informacije za korisnika (moraju biti jasno naznačene na sredstvu za čišćenje)
 - upute o doziranju;
 - upute o zaštiti;
 - obuka i upute (pravilno razrjeđivanje, primjena i odlaganje).

Socijalni kriteriji

Moguće je pozvati se na socijalne zahteve u mjeri u kojoj su oni u skladu s predmetom ugovora po pitanju ili preko povezanih vidova proizvodnog procesa. Problematičan je zahtjev odbacivanjem tarife ili plaćanjem minimalne zakonske naknade.

Cijena po satu

Cijena po satu izračunava se računski i prema isplativosti. Potvrda cijena po satu može se temeljiti na upitnicima priloženim uz natječajnu dokumentaciju za izračun cijene po satu. Procjena mora uključivati uvećani iznos. U Njemačkoj se smatra da se s izračunatom premijom od manje od 70% za troškove povezane s naknadom u uobičajenim slučajevima ne mogu ispuniti zakonske obveze za plaćanjem minimalne plaće i socijalnih doprinosa. Ako postoji sumnja, ponuđač mora dostaviti i dokumente o izračunu.

Maksimalne vrijednosti

Objavljaju se maksimalne vrijednosti područja/premeta čišćenja. Postoji više čimbenika koji mogu utjecati na maksimalni iznos po kvadratnom metru koji se čisti.

- Razina iskustva zaposlenika;
- Pripreme i vrijeme potrebno za postavu;
- Veličina, vrsta prostora i promet u tom prostoru;
- Dostupnost prostora;

- Uporaba strojeva;
- Primjerena oprema;
- Način čišćenja;
- Učestalost čišćenja;
- Očekivana kvaliteta.

Primjer:

Sljedeće maksimalne vrijednosti rezultata čišćenja navedene su u tablici 18 za usluge čišćenja za koje se raspisuje natječaj:

Tablica broj 18

Maksimalne vrijednosti za rezultate čišćenja

Skupina prostorija	Opis	Maksimalni kapacitet za čišćenje u m ² /h i snaga čišćenja	Alternativno: raspon kapaciteta za čišćenje m ² /h
B	Čekaonice	240	240-400
C	Zajednički prostori	180	110-180
E	Uredski i administrativni prostori (tvrdi podni obloge)	260	180-260
F	Prostori za sastanke (tvrdi podni obloge)	240	200-350
G	Radionice (tvrdi podni obloge)	240	
H	Laboratoriji	230	
J	Kuhinja / čajna kuhinja	180	60-180
K	Spremišta (tvrdi podni obloge)	240	
Q	Sanitarni prostori (WC-i, tuševi)	90	60-120
R	Svlačionice, garderobe (tvrdi podni obloge)	160	160-320
T	Garaže (tvrdi podni obloge)	240	
U	Tehničke / server-sale	90	
V	Dizala (tvrdi podni obloge)	90	90-150
W	Ulagani prostori, hodnici, prometni prostori (tvrdi podni obloge)	400	200-600
Y	Stubišta, platforme (tvrdi podni obloge)	200	130-200
Z	Prostori kojima prometuju vozila	500	
	Podovi		250-650

U natječajnoj dokumentaciji mora se izričito navesti da su ove vrijednosti maksimalne vrijednosti za m²/h i snagu čišćenja, koje se ne smiju prekoračiti. Prekoračenje ovih vrijednosti rezultirat će eliminacijom ponude jer se na razinama visokih rezultata čišćenja ne može jamčiti primjerena i socijalno prihvatljiva usluga čišćenja.

Jednom kada ponuđač stekne znanje o lokaciji tijekom predviđene posjete na lice mesta, on sam mora ocijeniti može li osigurati primjereno čišćenje na tim najvišim razinama. Ako je to preambiciozno za ponuđača, ili nije izvodivo s osobljem ili opremom za čišćenje koje on može osigurati, onda mora izračunati primjereno niži učinak u obavljanju usluga čišćenja.

Temeljeći učinak na m^2 /satu i snazi čišćenja, uzima se u obzir činjenica da je temeljita i visokokvalitetna usluga čišćenja moguća i uz niži učinak čišćenja. Ovo također može biti korisno i kod postizanja cilja očuvanja vrijednosti zgrada, pa se stoga treba primjereno uzeti u obzir.

Vrednovanje ponude

Nakon okončanja službenog, računskog i tehničkog pregleda, i utvrđivanja primjerenosti ponuđača i pregleda cijena, utvrđuje se ekonomski najpovoljnija ponuda. Uzimaju se u razmatranje samo one ponude koje nisu prethodno bile eliminirane na temelju jasnih kriterija. Odabire se ekonomski najpovoljnija ponuda (ENP), tj. ona koja ima najbolji omjer cijene i učinka.

Radi vrednovanja ponuda, tijelo za nabavu utvrđuje kriterije dodjele ugovora i njihove pondere koji moraju biti povezani s predmetom ugovora i navedeni u pozivu za podnošenje ponuda (gdje je to primjenjivo) i u natječajnoj dokumentaciji. Kada se odlučuje o dodjeli ugovora, moguće je uzeti u obzir i ekološke značajke i troškove životnog vijeka.

Matrica vrednovanja

Izabrat će se ekonomski najpovoljnija ponuda.

Primjer 1:

Kriterij 'ukupan iznos radnih sati osoblja koje čisti' odnosi se na radnike angažirane izravno u prostoru u svrhu čišćenja. Broj radnih sati takvog osoblja određuje se brojkama na odnosnom cjeniku u natječajnoj dokumentaciji, te tako i u ponudi ponuđača, uzimajući u obzir maksimalne vrijednosti. Ponuđači koji ponude slabiji učinak po m^2 /satu moraju povećati broj radnih sati kako bi dobili usporedivu ocjenu u bodovima.

Tablica 19

Kriteriji dodjele

Br.	Kriterij	Ponder
1	Cijena	60 %
2	Ukupan iznos radnih sati osoblja	40 %
	Ukupno	

Primjer 2:

U slučaju vrlo složenih usluga čišćenja (npr. veliki objekti, visoke površine za čišćenje, dugi interвали čišćenja, visok stupanj težine rada, uz cijenu (na primjer s ponderom od 80%), ponuđačev koncept za 'jamstvo kvalitete' i 'provedbu' korišten je kao kriterij dodjele.

Kriterij dodjele 'jamstvo kvalitete' nadalje je podijeljen na podkriterije kako je prikazano u tablici 20. Ponuda može dobiti najviše 15 bodova.

Tablica 20

Kriteriji dodjele u vezi s jamstvom kvalitete

	Jamstvo kvalitete			Σ 15
	<p>Mjere jamstva kvalitete Molimo objasnite mjere jamstva kvalitete koje se koriste radi ispunjavanja ugovorene kvalitete kao nadopunu ponude</p> <p>Parametar:</p>			
	Postupak samokontrole, dokumentiranje i vrednovanje	Uvjetovana provedba (osoblje)	Mjere slijedom 'efekta učenja' nakon kontrole	
	<p>Postupak za reklamacije i nedostatke Molimo objasnite ili nadopunite ponudu navodeći način na koji rješavate reklamacije i nedostatke.</p> <p>Parametar:</p>			
	Rješavanje reklamacija i nedostataka	Organizacijski procesi, faze eskalacije	Utanačenje ugovora	Uvođenje 'efekta učenja' u radni tok
	<p>Vrijeme reakcije Molimo na posebnom obrascu u obliku priloga ponudi objasnite kako će se osigurati traženo vrijeme reakcije.</p> <p>Parametar:</p>			
	Mjere za osiguranje poštivanja ugovorenog vremena za reakciju		Prihvatljivost postupka iz dijagrama toka	

Kriterij dodjele 'provedba' nadalje je podijeljen na sljedeće podkriterije kako su prikazani u tablici 21. Ponuda može dobiti najviše 15 bodova.

Tablica 21
Kriterij dodjele u vezi s provedbom

	Provedba			Σ 15
	<p>Prezentacija koncepta preuzimanja i pokusnog rada Molimo objasnite pokusni rad u vezi s ponudom prema zahtjevu za učinkom na posebnom obrascu, u obliku priloga ponudi. Ova prezentacija namijenjena je prikazivanju kako će se od početka osigurati izvršavanje ugovornih odredbi.</p> <p>Parametar:</p>			
	Strukturiran i jasan koncept	Osiguranje brzog upoznavanja osoblja s	Koncept obuke	Povezivanje projekta s konceptom

		prostorima i ugovornim uvjetima			
	Tim za pokusni rad U nadopuni u obliku priloga ponudi, molimo objasnite i imenujte planirani pokusni tim u vezi s ponudom kako biste osigurali neometanu provedbu. Parametar:				
	Zaključni koncept	Opseg i kvalifikacije tima			

Na temelju ocjene podkriterija, rezultat je utvrđen za svaki kriterij dodjele. Donesena je ocjena na temelju podnesenih dokumenata, prema sljedećoj ljestvici:

0% - bez informacija ili loše;

40% - dovoljno;

70% - dobro;

100% - odlično.

Utvrđivanje ekonomski najpovoljnije ponude rezultira iz dodavanja bodova za svaki pojedini kriterij. Ugovor se dodjeljuje ponudi s najviše bodova.

Primjer 3:

U različitim ponudama za usluge čišćenja i usluge čišćenja prozora, upotrijebljeni su sljedeći kriteriji:

- Plan provedbe
 - Ponuđač je morao opisati kako bi počeo s provođenjem ugovora. Tu se vrednovala sveobuhvatnost (mjera u kojoj su razrađeni svi elementi), realističnost, te uvjerenje tijela za nabavu da će se ciljevi ispuniti. Opis treba sadržavati sljedeće elemente:
 - planiranje: realistično i detaljno planiranje;
 - komunikacija: komunikacijska struktura koja navodi tko će biti obaviješten u kojoj fazi provedbe;
 - opis aktivnosti (organizacije, zaposlenika, materijalnih) koje se moraju izvršiti.
- Plan socijalnog povratka (raspoređivanje osoba koje su dugo bile nezaposlene ili su invalidi)
 - Ponuđač je morao opisati način na koji bi rasporedio osobe iz ciljane grupe za socijalni povratak kako bi im se pružila potpora i kako bi se održala kvaliteta usluge.
- Opći plan akcije
 - Ponuđač je morao dodati opći plan akcije koji je sadržavao sljedeće elemente: morao je biti određen, mjerljiv, ostvariv, realističan, vremenski ograničen („SMART“) i povezan s formalnim okvirom:
 - Kontrola kvalitete: koji će se koraci poduzeti i kakva komunikacija bi bila potrebna da osigura da, u slučaju da inspekcija da nedovoljno bodova, se isto ne dogodi ubuduće?
 - Komunikacija: Kako bi ponuđač komunicirao s javnim naručiteljem/korisnicima/zainteresiranim stranama?

- Održivost: Koje mjere bi se poduzele radi ograničavanja utjecaja na okoliš, na primjer, u pogledu proizvoda za čišćenje i ambalaže?

Ovo je vrednovano u mjeri u kojoj je opis ovih točaka ispunio zahtjeve.

- Specifični plan akcije

- Ponuđač je morao dodati specifični plan akcije koji je sadržavao sljedeće elemente: morao je biti određen, mjerljiv, ostvariv, realističan, vremenski ograničen („SMART”) i povezan s formalnim okvirom i pravilima postupanja kod usluga čišćenja:¹⁷
 - Edukacija, s posebnom pozornošću na metodu koja se koristila za edukaciju zaposlenika. Kako bi se novi i privremeni zaposlenici upoznali s poslom i bi li razina znanja zaposlenika išla ukorak s vremenom?
 - Usluga, s posebnom pozornošću na način na koji bi se fleksibilno i proaktivno predviđale različite situacije koje bi mogle pojaviti u praksi. Kako bi se održala motivacija zaposlenika?
 - Tehnička kvaliteta, s posebnom pozornošću za način na koji će se ispuniti traženi zahtjevi.

Ovo je vrednovano u mjeri u kojoj je opis ovih točaka ispunio zahtjeve.

- Komunikacija

- Ponuđač je morao opisati kako bi organizirao komunikacijsku strukturu. Sljedeći aspekti moraju se razraditi:
 - Komunikacija (unutarnja, vanjska, struktura, učestalost, točke kontakta, itd.)
 - Postupak reklamacija (metoda obrade reklamacija, vrijeme odgovora, vrijeme obrade, itd.)
 - Dostižnost (mjere koje ponuđač poduzima moraju biti dostižne zainteresiranim stranama)
 - Jamstvo kvalitete / zadovoljstvo klijenata (kako bi ponuđač mogao osigurati visoko zadovoljstvo klijenata?).

Ovi kriteriji vrednovani su prema ljestvici:

- 0 – nema odgovora;
- 2 – loš odgovor;
- 4 – nezadovoljavajući odgovor;
- 6 – zadovoljavajući odgovor;
- 8 – dobar odgovor;
- 10 – odličan odgovor.

Općenito, elementi se mogu bodovati zasebno ili im se bodovi mogu dodijeliti kao cjelini. Javno tijelo za nabavu morat će opisati po kojem vidu će se odgovor vrednovati. Na primjer, u kojoj se mjeri bavi svim traženim vidovima, vrijeme obrade reklamacija (brže je bolje), dostupnost korisničke službe (duže vrijeme dostupnosti usluge znači više bodova), realističnost i podrobnost opisa o zadovoljstvu korisnika: daje li to uvjerenje da će se postići željeni ishod?

¹⁷U Nizozemskoj su se vlada, privatni ugovaratelji, pružatelji usluga čišćenja i udruge iz industrije dogovorili o pravilima postupanja. Ta pravila se odnose i na pružatelje usluga čišćenja i na privatne i državne klijente po pitanju radnih uvjeta u najširem smislu za osoblje koje čisti, pružatelje usluga, te 'dobrog naručivanja' za klijente.

Ovo su primjeri ponuda koje su izrađene za „ugovor temeljen na rezultatu“. Javno tijelo za nabavu dostavlja broj prostorija i kvadratne metre, očekivane razine usluge (koliko čisto mora biti, koliko grešaka se može tolerirati kod kontrole kvalitete?), a pružatelj usluge čišćenja podnosi ponudu.

Upravljanje ugovaranjem /praćenjem

Čak i ako se gore navedeni koraci provedu vrlo temeljito, oni ne bi bili od koristi ako se ne bi obavljalo praćenje. Praćenje je neophodno. U protivnom, kvaliteta čišćenja obično opada. Potrebno je urediti ugovorno najavljene i nenajavljene inspekcije. Obje ugovorne strane trebaju obavljati najavljene inspekcije, o čemu se vodi zapisnik. Bilo kakve manjkavosti koje se ponavljaju moraju imati posljedice.

Kazne

Kako bi se osiguralo da izvođači izvršavaju ugovorne obveze, u pogodbu je potrebno uključiti ugovornu kaznu kao sredstvo nagodbe. Ovo ne ovisi o ostalim obveznim odnosima (npr. obeštećenjima). Također, izvođač/ponuđač može biti isključen iz dalnjih natječajnih postupaka u određenom razdoblju (šest mjeseci do tri godine) zbog nepouzdanosti.

Slučaj 1: Kontrola kvalitete usluga čišćenja

Vereniging Schoonmaak Research (VSR) – Udruženje istraživanja čišćenja razvilo je sustav kontrole kvalitete radi inspekcije usluga čišćenja. Iz razloga što su „prljavo“ i „čisto“ subjektivni pojmovi, ponekad različiti ovisno o situaciji, postojala je potreba za alatom za objektivno mjerjenje temeljenog na jednoobraznim, dobro definiranim početnim točkama. Sustav mjerjenja kvalitete VSR-a (VSR-KMS) jest metoda procjene kvalitete čišćenja temeljena na skupu objektivnih kriterija. VSR-KMS se temelji na nizozemskoj verziji europske norme EN 13549.

Prije nego li kontrola kvalitete može početi, izračunava se nekoliko ključnih pokazatelja učinka (KPI) koji se uzimaju iz ugovora s pružateljem usluga čišćenja:

- Kontrolni uzorak: reprezentativni uzorak različitih vrsta prostorija i predmeta u zgradama
- Maksimalni broj propusta: ukupan broj elemenata/ broj elemenata u uzorku
- Uvjjeti ugovora – prihvatljivi limiti kvalitete (PLK). Koliko propusta je dopušteno naći tijekom kontrole kvalitete?

Definiraju se različite kategorije prostora: prometna područja, sanitarni prostori, uredski prostori i ograničeni broj ostalih kategorija (na primjer, ugostiteljski dio ili medicinski prostori). PLK može biti različit za različite prostore. Na primjer, PLK za sanitarne prostore niži je nego li za uredske prostore.

Tri su razloga neprihvaćanja očišćenog predmeta:

- Nije očišćen = prljav.
- Nepravilno je očišćen = metodička greška. Na primjer, ostali su tragovi prljavštine ili- ili tragovi procesa čišćenja.
- Nije ga moguće pravilno očistiti = materijalni nedostatak. Na primjer, predmet koji se čisti je previše istrošen ili je predužno bio nepravilno čišćen, te se više ne može očistiti.

U ugovorima o čišćenju nizozemske vlade, kao i u ugovorima s njihovim vlastitim osobljem, ugovoreni su PIK-i. Na primjer, 4% za WC-e i tuševe, a 7% za uredske prostore i prostore za sastanke. Na početku ugovora o uslugama čišćenja, provodi se kontrola kvalitete inventara. Tako pružatelj usluge neće dobiti nepravedan tretman zbog materijalnih nedostataka koje je prouzročio njegov prethodnik. Nakon tog prvog „osnovnog mjerenja“ usluge čišćenja nadzirat će se dva puta godišnje.

Izvješće o kontroli kvalitete odnosi se ne samo na manjkavosti koje su utvrđene, nego također daje sugestije o mjerama koje se mogu poduzeti radi rješavanja situacije i/ili sprječavanja takve situacije u budućnosti. Kao takvo, ono se može koristiti kao alat upravljanja ugovorom u smislu dodjele bonusa ili naplaćivanja odštete, te za raspravu o održivosti i učinkovitosti formalnog okvira i postupaka čišćenja.

Kod natječaja za usluge kontrole kvalitete, ponude se vrednuju i po cijeni i po kvaliteti. U gore navedenom slučaju, ponude su bile vrednovane kako slijedi:

- Općeniti plan akcije (20%)
 - Ponuđač je morao opisati način na koji će obavljati kontrolu usluga uopće, kako će jamčiti da različiti inspektorji na sličan način provode inspekcije, te kako će jamčiti kontinuitet. Također je morao opisati na koji način bi izvršio obvezu davanja savjeta o nalazima i kako bi vrednovao vlastiti rad.
- Plan akcije na osnovu određenog slučaja (20%)
 - Temeljem stvarnog slučaja, pružatelj usluge je zamoljen da opiše kako bi riješio situacije koje su opisane u tom slučaju.
- Intervju (40%)
 - Intervju s dvoje zaposlenika pružatelja usluga koji su bili ključni za provedbu ugovora. Postavljena su im pitanja o planu akcije radi procjene kako bi se izvršno osoblje uklopilo u plan akcije.
- Cijena (20%)
 - Izračunata cijena temeljena na lokacijama koje je trebalo provjeriti, trajanje ugovora, učestalost kontrola kvalitete i prostora koji se čiste.

Procjenitelji su svakom kriteriju mogli dati sljedeće bodove: 0-2-4-6-8-10.

Slučaj 2: Standardni zeleni zahtjevi za nabavom

Za nekoliko grupa proizvoda nizozemska je vlada stavila na raspolaganje skup standardnih zelenih i socijalnih zahtjeva i/ili kriterija dodjele. Usluge čišćenja su jedan od njih. Institucije središnje države obvezne su upotrebljavati kriterije u svim europskim natječajima, ali dokument je dostupan svim javnim naručiteljima u Nizozemskoj.

Dokument počinje popisom sugestija za tijela za nabavu da razmisle o nekoliko predmeta kako bi provjerili mogu li se u tom natječaju postaviti i ambiciozniji zahtjevi.

Tablica 22
Skup standardnih zelenih i socijalnih zahtjeva

Br.	Pitanja i sugestije
-----	---------------------

1	<u>Informacije u formalnom okviru</u> U formalnom okviru, potrebno je dodati informacije o metrima kvadratnim prostora za čišćenje, prirodi predmeta ili prostora, planovima, vrstama podloga, željenoj učestalosti ili razini kvalitete, te vremenu kada se čisti.
2	<u>Pozovite potencijalne ponuđače na tržištu prije natječaja</u> Pozovite potencijalne ponuđače na tržištu prije natječaja, uz razgledavanje zgrade, kako bi izložili ideje o vidovima održivosti zgrada koje će se čistiti. To će poboljšati natječajnu dokumentaciju zbog ulaznih informacija potencijalnih ponuđača.
3	<u>Veći projekti</u> Razmislite o dijeljenju velikih projekata u manje grupe. To bi moglo biti zasebne zgrade, ali i različite usluge (kao pranje prozora). Raspisujući natječaj za različite grupe ili zasebno, mogu se javljati i manji ili uže specijalizirani ponuđači.
4	<u>Razmislite o čišćenju tijekom dana</u> Čišćenje tijekom dana nije samo ekološki prihvatljivije zbog uštede na grijanju i električnoj struji, nego je korisno u pogledu radnih uvjeta za zaposlenike i u pogledu njihova zapošljavanja.
5	<u>Pitajte za upute o doziranju</u> Pitajte dobavljača sredstava za čišćenje za jasne upute o doziranju. To osigurava pravilnu uporabu sredstava za čišćenje.
6	<u>Zahtjevi u vezi s ambalažom</u> Provjerite je li moguće postaviti zahtjeve za uporabom recikliranih materijala i mogućnosti odvajanja ambalaže u komponente od istog materijala. <i>Izvor EU ZJN</i>
7	<u>Obuka osoblja</u> U natječaj dodajte da svo osoblje zaposленo za potrebe ugovora mora prolaziti redovitu obuku. Obuka treba uključivati uporabu sredstava za čišćenje, metode, opremu i strojeve, upravljanje otpadom, te zdravstvene, sigurnosne i ekološke vidove. Izvršitelj može voditi evidenciju obuke za javnog naručitelja. <i>Izvor EU ZJN</i>
8	<u>Upute</u> Upute trebaju biti napisane u suradnji s izvršiteljem. U njima treba navesti radne procedure koje se tiču okoliša, zdravlja i zaštite. Upute moraju biti dostupne u svakoj zgradici, tako da ih osoblje koje čisti ima dostupne u svako doba. <i>Izvor: EU ZJN</i>
9	<u>Organizirajte i kontrolirajte usluge čišćenja</u> Razmotrite imenovanje koordinatora koji bi organizirao i kontrolirao usluge čišćenja. Ta osoba može također biti i prvi kontakt za javnog naručitelja /klijenta, te je dostupna tijekom radnog dana. Koordinator mora biti obučen o glavnim pitanjima u vezi sa zdravljem ili sigurnošću na radnom mjestu, radnim metodama i ekološkim vidovima. <i>Izvor: EU ZJN</i>
10	<u>Primijenite ekološki prihvatljive metode čišćenja</u> Zahtjevi u natječaju trebaju uređivati da izvođač koristi krpe za brisanje od mikrofibre, koje se mogu upotrijebiti više puta, a gdje je to primjenjivo pod od linoleuma treba čistiti na suho. <i>Izvor: EU ZJN</i>
11	<u>Razmislite o nabavi temeljenoj na bio-proizvodima</u> Različiti proizvodi dostupni na tržištu imaju sredstva za čišćenje 100% iz bio-baze. Raspoloživost bioloških sredstava za čišćenje u bio-pakiranju je ograničena.

Br.	Minimalni zahtjevi
------------	---------------------------

1	<p>Sredstva za čišćenje</p> <p>Višenamjenska sredstva za čišćenje, sredstva za čišćenje sanitarija i sredstva za čišćenje prozora usklađena sa zahtjevima navedenim u Odluci Komisije 2014/313/EU u vezi s dodjelom eko-oznake EU Ecolabel za deterdžente za perilice posuđa, deterdžente za pranje rublja, deterdžente za pranje ruku, višenamjenska sredstva za čišćenje i sredstva za čišćenje sanitarija, deterdžente za industrijske i institucionalne perilice posuđa, te deterdžente za institucionalno pranje rublja.</p> <p><i>Potvrda</i></p> <p>Od ponuđača se može tražiti da dostavi godišnji pregled upotrijebljenih sredstava za čišćenje.</p>
2	<p>Upotrijebite velika pakiranja</p> <p>Za proizvode za čišćenje ponuđač koristi boce koje se mogu ponovno puniti, te se one pune iz velikih pakiranja kao što su kanistri ili slična ambalaža koja pridonosi smanjenju otpada.</p> <p><i>Potvrda</i></p> <p>Od ponuđača se može tražiti da dostavi godišnji pregled upotrijebljenih proizvoda za čišćenje i načina pakiranja.</p>
3	<p>Upotrijebite sustav za doziranje</p> <p>Za razrjeđivanje sredstava za čišćenje tako da budu spremna za uporabu, uvijek se koristi sustav doziranja. Sustav doziranja sastoji se od stanice za doziranje, uređaja za doziranje ili drugog što daje iste rezultate (doziranje proizvoda za čišćenje).</p> <p><i>Potvrda</i></p> <p>Od ponuđača se može tražiti da dostavi godišnji pregled upotrijebljenih proizvoda za čišćenje i načina doziranja.</p>
4	<p>Održavanje podova</p> <p>Tvrde podne obloge se stružu se i zaštićuju naviše jednom godišnje. Za uklanjanje mrlja s tepisona koriste se proizvodi na bazi vode.</p> <p>Tvrde podne obloge su obloge s tvrdim ili elastičnim, ali ne tekstilnim, završnim slojem. Struganje podova znači uklanjanje bilo kakvog zaštitnog sloja. Zaštita znači tretman kojim se nanosi jedan ili više zaštitnih slojeva kao baza za svakodnevno održavanje.</p> <p><i>Potvrda</i></p> <p>Od ponuđača se može tražiti da dostavi godišnji pregled održavanja podova i upotrijebljenih proizvoda za čišćenje.</p>

Br.	Kriterij dodjele
1	<p>Akcijski plan</p> <p>Izrađuje ga savjetnik za nabavu</p> <p>Agencija za čišćenje može strukturirati svoj proces na različite načine i primijeniti različite metode rada, proizvode i materijale koji mogu dovesti do željenog rezultata čišćenja. Javni naručitelj može tražiti od ponuđača da dostavi plan akcije koji navodi što je pružatelj usluge čišćenja odabrao ili što će odabrati u strukturiranju svojih procesa za ugovor, te kako i u kojoj mjeri ti odabiri doprinose postavljenim ciljevima kvalitete i trajnosti.</p> <p>Tijelo za nabavu mora biti jasno u vezi s kriterijima vrednovanja. Oni moraju biti povezani s ekološkim ciljevima pružatelja i samim uslugama koje će se pružiti. Realističnost i jasnoća mogu biti dvije opcije koje se vrednuju.</p>