

A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS MEGVÁLASZTÁSA A KÖZÉTKEZTETÉSI SZERZŐDÉSEK KÖTÉSE SORÁN

Útmutató magán- és
közintézmények számára



WITH FINANCIAL
SUPPORT OF



A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS MEGVÁLASZTÁSA A KÖZÉTKEZTETÉSI SZERZŐDÉSEK KÖTÉSE SORÁN

Útmutató magán- és
közintézmények számára



TARTALOM

Vezetői összefoglaló	6
Fogalomjegyzék	9
Bevezetés	11
Hogyan használjuk az útmutatót?	12
I. fejezet – Miért van szükség minőségi közétkeztetésre?	13
I. 1. . Miben nyújt segítséget az útmutató?	13
I. 2. A közétkeztetési szerződések áttekintése	15
I. 2. a. Számokban	15
I. 2. b. Érdekeltek	16
I. 3. Miért számít a minőség?	19
II. fejezet – Az EU által biztosított jogszabályi környezet	21
II. 1. EU közbeszerzési irányelv	21
II. 2. Az EU közbeszerzési stratégiája	22
III. fejezet – A minőség meghatározása	23
III. 1. Minőségi kritériumok	24
III. 1. a. Munkaerő-felvétel és az állomány munkafeltételei	24
III. 1. b. Higiénia és élelmiszer-biztonság	26
III. 1. c. Az élelmiszerek tápanyag-kritériumai és minősége	26
III. 1. d. Fenntarthatósági szempontok	27
IV. fejezet – A minőségi szempontok beépítése a pályázatokba	29
IV. 1. A pályázat előtt	29
IV. 1. a. Előzetes helyszíni látogatások	29
IV. 1. b. A specifikációk és kritériumok kidolgozása	30
IV. 2. A pályázat során	33
IV. 2. a. A pályázatok összehasonlítása és kiválasztása	33
IV. 2. b. A kiválasztott pályázatok meghatározása	35
IV. 2. c. Szerződés odaítélési szempontok	35
IV. 3. A pályázat után	36
IV. 3. a. A szerződés megfelelő teljesítésének biztosítása	36
IV. 3. b. A szerződések hozzáigazítása a változó körülményekhez	37

I. melléklet – A szolgáltatás tartalmának meghatározása	38
A felelősség megosztása az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató között	38
II. melléklet – Értékelési útmutató: Példa a minőségi kritériumokon alapuló szerződés odaítélésre	41
1. lépés – Az árral szemben a minőség fontosságának mérése	41
2. lépés – A különböző kategóriák és a specifikus minőségi kritériumok fontosságának meghatározása	42
Kategória	42
A fontosság értékelése	42
3. lépés – Minőségértékelés	45
3. 1. Árértékelés	45
3. 2. Minőségértékelés	45
3. 3. A pontozási kritériumok meghatározása	46
3. 4. Példa	47
3. 5. Eredmény	53
III. melléklet – Jogszabályi rendelkezések	54
1. Az EU jogszabályi környezet ismertetése	54
1.1. EU közbeszerzési irányelv	54
2. Kizárási, kiválasztási és általános szerződésjuttatási kritériumok	59
2. 1. Kizárási kritériumok	59
2. 2. Kiválasztási kritériumok (specifikáció szükséges)	61
2. 3. Szerződés odaítélési kritériumok	63
3. Hirdetmények	63



VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Ez az útmutató az EU tagállamokban a munkaadók és munkavállalók konzultációinak eredményeként jött létre és arról szól, hogyan lehet biztosítani a legjobb ár/minőség arány elérését a közétkeztetési szerződések kötése során. Ez az útmutató az Európai Bizottság támogatásával készült.

Bár mindig a minőség a fő szempont, az ajánlatkérők általában inkább az árat tekintették objektív értékelési kritériumnak, ami feltehetőleg kevésbé támadható. Az ajánlatkérő szervezetek gyakran néznek szembe szigorú gazdasági korlátokkal is, amelyek következtében szinte kizárólagosan mindig a legalacsonyabb árat fogadták el kritériumként. A pusztán az áron alapuló verseny lefelé tartó spirálhoz vezethet a ténylegesen nyújtott szolgáltatás és a munkafeltételek tekintetében – ami az ügyfelek, a munkavállalók, a fogyasztók és az egész ágazat számára hatalmas veszteségek lehetőségét rejti magában.

A közétkeztetési szolgáltatási szerződések kötése során erős a verseny, és a versenytárgyalásokon részt vevő társaságoknak az ajánlatkérő szervezetekkel együtt olyan versenyfeltételeket kell teremteniük, amelyek nem csupán az áron alapulnak, hanem ajánlott szolgáltatásuk minőségén is. A közétkeztetési szerződések kötése során jellemző a végső fogyasztók speciális helyzete is, hiszen ezek olyan fogyasztói csoportok, mint például a betegek a kórházakban, vagy az iskolás gyermekek, a végső fogyasztóknak általában alig van választási lehetőségük a kapott szolgáltatás tekintetében.

Ugyanakkor munkaigényes ágazat lévén az étkeztetési szolgáltatók függenek foglalkoztatott munkaerejüktől: az ő tevékenységüktől függ a szolgáltatások minősége. Így alapvetően fontos az emberi erőforrásokba történő megfelelő befektetés – például a személyzet megfelelő képzése, hogy a szakértelmük jobban megfeleljen az ajánlatkérő specifikus igényeinek. Az útmutató nagy figyelmet fordít a szociális dimenzióra, különös tekintettel a meglévő ágazati kollektív szerződések betartásának szükségességére. Az útmutató továbbá áttekintést nyújt az EU közbeszerzési jogszabályairól és azok relevanciájáról a közétkeztetési szektor számára.

Bár az ágazatban széles körben elfogadott vélemény, hogy a minőségi szolgáltatás kiválasztása azt jelenti, hogy a minőséget többre értékeljük az árnál, továbbra is nehéz a minőség mérése. Ahhoz, hogy képet kapjunk róla, hogyan határozható meg és mérhető a minőség, áttekintettük a lehető legtöbb kategóriát – a munkafeltételektől kezdve a tápanyag-kritériumok, a higiénia és a fenntarthatóság kérdéséig, amiktől a minőség függ – és betekintést nyújtunk abba, hogyan épülnek be ezek a minőségi szempontok a pályázati eljárás különböző szakaszaiba. Ennek illusztrálására ez az útmutató ismerteti az egyes EU tagállamokban alkalmazott legjobb gyakorlatokat.

Hat fő ajánlást tesz az útmutató az ajánlatkérő szervezetek támogatására a pályázati eljárásban:

1. Választás a legjobb minőség/ár arány alapján: A minőségi kritériumok meghatározásában mi az, ami fontos a számukra, és mi képezi a pályázati felhívás alapját, az ajánlatkérő szervezeteknek hol kellene teret engedniük a minőség figyelembe vétele számára, amikor kiválasztják a legjobb ajánlatot, és miért fontos, hogy ne szabjanak túlzottan korlátozó minőségi kritériumokat. A minőségi kritériumok meghatározásában az ügyfeleknek figyelembe kell venniük a már meglévő útmutatókat és szabályokat is, különös tekintettel a meglévő ágazati kollektív szerződésekre. Az ilyen már kidolgozott szabványok betartása nem csak azt teszi lehetővé, hogy az ajánlatkérő szervezeteknek nem kell új szabványokat kidolgozni minden egyes pályázatra, hanem azt is, hogy a szolgáltatók részéről a szolgáltatás-nyújtás egységes legyen, ez biztosítja mindenki számára azonos feltételek biztosítását is. A verseny így jobban alapozható a minőségre és a kreativitásra.



2. A kirívóan alacsony összegű pályázatok elutasítása, ezek sokszor a megfelelő munkafeltételek rovására rontják a szerződéses közétkeztetés nyújtásának minőségét.



3. A felelősségek megosztásának világos meghatározása:

Bár a szolgáltatást önmagában szinte kizárólag a szolgáltató nyújtja, az ajánlatkérő szervezetnek is van felelőssége, amikor feltételezésekkel él azon telephelyek tekintetében, ahol a szolgáltató működik. Az ajánlatkérő szervezettől függ, hogy van-e lehetőség minőségi szolgáltatásra a megfelelő infrastruktúra biztosításával (pl. ahhoz, hogy a szolgáltató teljesíthesse a fenntarthatósági kritériumokat, a telephelyeken biztosítani kell a megfelelő infrastruktúrát az élelmiszerek tárolására és a hulladék kezelésére).



4. Minden fél bevonása a pályázati eljárás elején: Az ajánlatkérő szervezetnek érdekében áll, hogy biztosítsa, hogy a pályázók lehetőség szerint minél több információt kapjanak a kért szolgáltatás helyéről, fogyasztóiról és minőségéről. Ez az útmutató ajánlja, hogy az ajánlatkérő szervezet biztosítson helyszíni bejárást és részletes tájékoztatási lehetőséget a pályázati eljárás elején, hogy a pályázók jobban személyre szabott ajánlatokat tehessenek.



5. Az egyértelműen megszabott határidők betartása: Bár a legtöbb pályázó világos jelzéseket kap a pályázók részéről betartandó ütemezésről és a határidőkről, az ajánlatkérő szervezetnek is kötelezettséget kell vállalnia az ajánlatértékelési és döntéshozatali határidők betartására. Ha az ajánlatok értékelése túl sokáig tart, az ajánlatok esetleg már nem tükrözik a pénzügyi realitásokat (pl. infláció, bérindexálás).



6. A szerződés betartásának biztosítása: Amint megszületett a döntés és a szolgáltató elnyerte a szerződést, az ajánlatkérő szervezetnek rendszeresen figyelemmel kell kísérnie a szerződéses feltételek maradéktalan betartását. Nagyon fontos a piacon az egészséges verseny biztosítása szempontjából, hogy az az egyeztetett minőségi szabványok betartásán alapuljon. A szerződésekbe fel kellene venni egy évente történő felülvizsgálatra vonatkozó záradékot is a változó feltételeknek való megfelelés céljából (pl. infláció, bérindexálás).



A minőség természetesen szubjektív is, és nagymértékben függ az ajánlatkérő szervezet specifikus követelményeitől, ezért ez az útmutató a minőségi szempontok széles palettáját ajánlja az ajánlatkérő szervezetek figyelmébe. A mellékletben egy alapvető módszertant javasolunk a különféle kritériumok pontozására és súlyozására, valamint egy lépésről lépésre haladó útmutatót a pályázati eljárás lefolytatására.



FOGALOMJEGYZÉK

Kirívóan alacsony összegű pályázat: olyan pályázatok, ahol a javasolt ár, vagy költség kirívóan alacsonynak tűnik a munkavégzéshez, a felhasznált eszközökhöz, vagy **szolgáltatásokhoz** képest. Ennek értékelése céljából érdemes összehasonlítani a munkaerő költségét és a szerződés összköltségét. Az EU közbeszerzési irányelve előírja, hogy a pályázókat ki kell zárni, ha kirívóan alacsony az ár az ágazati kollektív szerződések, illetve a szociális elvárások, vagy munkaügyi szabályok megsértése miatt.

Minőségi szolgáltatás: ez a fogalom olyan rendszer kialakítására törekszik, amely szerint a szolgáltatás minőségére vonatkozó különféle elemek skálázhatók és súlyozhatók az árral azon ajánlat értékelése céljából, amely a legjobban megfelel az ajánlatkérő szervezet specifikus igényeinek és preferenciáinak, és így gazdasági szempontból a legelőnyösebb ajánlatot képezi a meglévő ágazati kollektív szerződések betartásával.

Pályázati felhívás: a beszerzési eljárás keretében meghirdetett munkavégzési, szállítási, vagy szolgáltatási szerződésekért versengő vállalatoktól ajánlatok kérésére vonatkozó dokumentum.

Ajánlatkérő szervezet: a közétkeztetést beszerezni kívánó kiíró és/vagy szerződő fél. Ebben az útmutatóban az ügyfél az Európai Unió belüli és kívüli minden olyan pályázati felet és szerződő felet jelent, amely a jelenben, vagy a jövőben közétkeztetést kíván beszerezni.

Szerződés: azon feltételek összessége, amelyek kötelezettségeket rónak az ajánlatkérő szervezetre és a közétkeztetést nyújtó vállalatra a szolgáltatások nyújtása tekintetében. A **szerződés** hivatkozik a nyilvános pályázati felhívásra, vagy az ügyfél és a szolgáltató (közetkeztetést nyújtó vállalat) közötti kapcsolatra.

HACCP: HAZARD ANALYSIS, CRITICAL CONTROL POINTS – VESZÉLYELEMZÉS, KRITIKUS SZABÁLYOZÁSI PONTOK (elvek készlete a kockázatok és a kritikus szabályozási pontok elemzésére). A HACCP lehetővé teszi az élelmiszerek védelmét bármilyen biológiai, vegyi és fizikai veszélytől, amely miatt esetlegesen a feldolgozási folyamatok során a késztermék úgy megváltozna, hogy már nem lenne biztonságos. A HACCP rendszer releváns a közétkeztetés minden szakaszában az áru átvételétől és tárolásától kezdve az élelmiszerek feldolgozásáig és az elkészítési folyamatokig, beleértve a csomagolást és a kiszállítást is.

Szolgáltató: ezen útmutatóban a közétkeztetést nyújtó fél, vagy a szerződéses étkeztetési szolgáltató.

Sikeres pályázó: a vállalkozás, amely elnyerte a szerződést.

Pályázó: a vállalkozás, amely az ügyfél által szervezett pályázati eljárás keretében történő részvételre pályázatot nyújt be.

Pályázat: az ajánlat, amelyet a szolgáltató a pályázati felhívásra válaszul benyújt. A **pályázat** hivatkozhat a **rendszerre** is, amellyel az építkezés, vagy szolgáltatás megvalósítását – általában közbeszerzés keretében – az a természetes, vagy jogi személy nyeri el, aki/amely a legjobb feltételeket kínálja.

Pályázati eljárás: verseny a szerződést teljesítő szolgáltatók között. A pályázati felhívás fogalma kifejezetten hivatkozik a közférában, vagy magánszektorban történő szerződés odaítélésre. A pályázati felhívások jellegükben fogva jobban szabályozottak a közférában, mint a magánszektorban, jogszabályban rögzített kihirdetési határidővel (a pályázat közzététele és a szerződés odaítélésének közzététele).

A kötelezettségek átruházása: A kötelezettségek átruházása olyan esetekben történik, amikor egy üzemeltetési szerződést, vagy egy tevékenységet más munkáltató vesz át betartva a releváns nemzeti rendelkezéseket, amelyeket a munkavállalók jogainak a vállalkozások, üzletek, vagy ezek részeinek átruházása esetén történő védelmére vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről szóló 2001/23/EK tanácsi irányelv ír elő.

Fogyasztó: „végső fogyasztó”, a fogyasztók (pl. diákok/tanulók, dolgozók, időotthonok lakói, vagy betegek), akik igénybe veszik a szolgáltató szolgáltatását. Speciális helyzet, hogy nincs más, vagy alig van más választási lehetőségük, mint azt választani, amit kapnak, és ezt az ajánlatkérő szervezet határozta meg a nevükben.



BEVEZETÉS

Ezen útmutató célja, hogy segítse a köztisztviselőket és a magán vállalatokat a szerződéses közétkeztetéssel kapcsolatos pályázatok során a kiváló minőségű szolgáltatók kiválasztásában. A közétkeztetési szerződések szabályozása a szociális partnerekkel együttműködésben került kidolgozásra a FoodServiceEurope-pal (szerződéses közétkeztetők EU szintű munkaadói szövetsége) és az EFFAT-tal (Élelmiszeripari, Mezőgazdasági és Turisztikai Szakszervezetek Európai Szövetsége, az étkeztetési szolgáltató szervezetek munkavállalóit képviselő szövetség) együtt, valamint szoros együttműködésben az EU tagállamokban működő szociális partnerekkel és iparági képviselőkkel – az Európai Bizottság támogatásával. Ez az útmutató arra törekszik, hogy ösztönözze az ajánlatkérő szervezeteket, megfelelően vegyék figyelembe a minőségi kritériumokat a szerződések odaítélésénél, és ne korlátozzák a kiválasztást pusztán a legalacsonyabb árat kínáló ajánlatra.

Egyre fontosabb határozott iránymutatás alkalmazása egy olyan ágazatban, ahol a minőség valódi hatást gyakorol a fogyasztók tapasztalataira, és ahol a gyenge minőségű szolgáltatásból eredő kockázatok magasak. Az ilyen sebezhető fogyasztókkal – mint a kórházi betegek, az időotthonok lakói, vagy az iskolás gyermekek – foglalkozó ágazatnak kivételesen szigorú higiéniai követelményeknek kell megfelelnie.

Ez a kiadvány az ágazatban részt vevő minden fél arra irányuló határozott elkötelezettségéből ered, hogy ezeket a szempontokat beemelve a pályázati eljárás elbírálási folyamatába, amikor a szerződések odaítéléséről döntenek. Ez az útmutató tehát arra kínál segédeszközt, hogyan határozzuk meg a minőséget az ágazatban, mit vegyünk figyelembe a minőségi kritériumok vizsgálata során és hogyan értékeljük a minőséget az árhoz viszonyítva a szolgáltatók kiválasztási folyamatában. Az útmutató az alábbi fejezetekből áll:

I. fejezet – áttekintést nyújt a közétkeztetési szerződések kötéséről és ismerteti, miért van szükség ilyen útmutatóra. Megvizsgálja a fogyasztói csoportok sajátosságait, felvázolja a különböző szegmensek közötti elkerülhetetlen eltéréseket.

II. fejezet – ismerteti az EU szabályozási kereteit, amelyeken belül készült a jelen útmutató. Bár a közétkeztetési szerződések kötése a közbeszerzésre vonatkozó EU rendelet szerinti különleges elbánási rendszer hatálya alá tartozik, az EU jogszabályai mégis értékes betekintést nyújtanak abba, hogyan kell elérni a megfelelő egyensúlyt az ár és a minőség között. Az EU közbeszerzésre vonatkozó jogszabályainak részletesebb ismertetése a III. mellékletben olvasható.

III. fejezet – lehatol a minőség meghatározásának mélyére és a kritériumok bő listáját ajánlja az ajánlatkérő szervezetek számára a kiválasztási eljárásban történő felhasználásra. A minőség mérési módjának jobb bemutatása céljából ez a rész jó gyakorlatokat is ismertet egész Európából.

IV. fejezet – megvizsgálja, hogyan alkalmazhatók a minőségi szempontok a gyakorlatban a pályázati és a kiválasztási eljárásban. Kiemeli, mennyire fontos a fogyasztói elvárások figyelembe vétele, és útmutatót ad arra nézve, hogyan vegyünk jobban figyelembe a jobb minőségű ajánlatokat. Továbbá kiemeli, hogy megfelelő monitorozási és értékelési mechanizmusokat kell biztosítani a szerződés megfelelő teljesítésének biztosítása érdekében.

A fenti kritériumok alapján ezen útmutató melléklete eszköztárat nyújt az ajánlatkérő szervezetek számára a minőségi kritériumok kidolgozására, a pályázati eljárás lefolytatására és a szerződések odaítélésére, továbbá részletesen meghatározza, hogy az EU közbeszerzési jogszabályai hogyan alkalmazhatók az ágazatra (még akkor is, ha ez nem kötelező).

MIT NYÚJT EZ AZ ÚTMUTATÓ?

- Áttekintés az ágazatról és sajátosságairól
- Gyakorlatias ismertető az EU jogszabályokról és az e téren tett kezdeményezésekről
- Irányelvek az étkeztetési szolgáltatásokat igénybe vevő szervezetek számára, hogyan határozzák meg a minőséget
- Jó gyakorlatok egész Európából
- Eszköztár az étkeztetési szolgáltatásokat igénybe vevő szervezetek számára a pályázati eljárásban a minőségi szolgáltatás kiválasztására

Hogyan használjuk az útmutatót?

**Az étkeztetési
szolgáltatási
szerződések kötésének
ismertetése**
13-20. o.



**A minőség
meghatározása**

23-28. o.
II. melléklet 41-44. o.



**A kritériumok
kidolgozása**

30-32. o.
II. melléklet 41-44. o.
III. melléklet 59-63. o.



Pályázati eljárás

33-37. o.
I-II. melléklet 38-46. o.



Példák és eszközök

II. melléklet 38-40. o.
II. melléklet 41-53. o.
III. melléklet 59-66. o.



Típek és ajánlások

23-37. o.



Az útmutató felhasználójának feladata:

- Értékelje, hogy, a szolgáltatás értékelésére mely minőségi kritériumokat kell megadnia a III. fejezetben meghatározott és a II. mellékletben részletesebben bemutatott kritériumok alapján;
- Saját pályázati specifikációk összeállítása a meglévő ágazati kollektív szerződések felhasználásával és az EU jogszabályok (II. fejezet és III. melléklet), vagy a hazai jó gyakorlatok alapján (III. fejezet);
- Egyértelmű és határidőkhöz kötött pályázati eljárás lefolytatása a IV. fejezetben ismertetett és az I., II. és III. mellékletekben példákkal részletesen illusztrált lépések alapján.



I. FEJEZET – MIÉRT VAN SZÜKSÉG MINŐSÉGI KÖZÉTKEZTETÉSRE?

I. 1. Miben nyújt segítséget az útmutató?

A közétkeztetési ágazat az európai gazdaság fontos szereplője, de jelentős kihívásokkal is szembe kell néznie. Mivel sok vállalat működik viszonylag korlátozott kereskedelmi területen, a verseny kiélezett lehet. A fő kihívások azonban az ágazat sajátosságaiból erednek, abból, hogy három fél kapcsolata szabályozza: a szerződéses vállalkozó, az ajánlatkérő szervezet és a fogyasztó közötti kapcsolat. A szerződéses közétkeztetést nyújtó vállalkozók gyakran korlátozott időre szóló ügyfél-szerződések alapján dolgoznak, ez rugalmasságot igényel, amihez igazodniuk kell a vállalkozóknak és az általuk foglalkoztatott munkaerőnek is. S általában az ajánlatkérő szervezetek nem a szolgáltatások fogyasztói, ami olyan tendenciához vezethet, hogy az olcsóbb ajánlatokat fogadják el az ételek és a közétkeztetés minősége rovására.

A pusztán az áron alapuló verseny kiszoríthatja a piacról a jobban személyre szabott kínálatot, vagy minőségi szolgáltatásokat nyújtó vállalkozókat, sőt, ami még rosszabb, egy lefelé irányuló spirálhoz vezet a nyújtott szolgáltatás minősége és a munkafeltételek tekintetében – ami hatalmas veszteséget okoz az ügyfeleknek, a munkavállalóknak, a fogyasztóknak és az egész ágazatnak is.

Ezen útmutató célja e trend leküzdése azzal, hogy a minőséget kell a közétkeztetésre kiírt pályázatok középpontjába helyezni, hogy ezzel elkerülhető legyen a torzított és tisztességtelen verseny kockázata. Amikor iránymutatást kínálunk ahhoz, hogyan tudják az ajánlatkérő szervezetek értékelni a minőséget, a célunk olyan szerződéskötési eljárás elősegítése, amely a legjobb minőség/ár arányon alapul, előmozdítja az átláthatóságot az eljárásban, jobb szinergikus hatások elérését biztosítja az ajánlatkérő szervezetek és a pályázók között.

A közétkeztetési szerződések révén a szolgáltatóknak teljesíteniük kell, sőt, arra kell törekedniük, hogy túl is teljesítsék a fogyasztók elvárásait. Az európai fogyasztók elvárásai kiterjednek a minőségre; széles ételválasztékra, amely rendszeresen változik; **kényelemre** és esztétikailag kellemes környezetre (akusztika, dekoráció, bútorok, stb.); **vonzó, változatos kiszolgálási módszerekre; a tápanyag-tartalom** feltüntetésére; az élelmiszerek kifogástalan **higiénijára és biztonságára**, valamint **információra** a felszolgált ételekről. Mindezen kritériumok teljesítése mellett még az árra való odafigyelés is komoly kihívást jelenthet, különösen egy olyan ágazatban, amely a kereskedelmi vendéglátás részéről erős versenynek van kitéve.

A munkaerőtől erősen függő ágazatban a minőség azt is jelenti, hogy megfelelő munkafeltételeket és jövedelmezőségi szinteket kell biztosítani az elfogadott ágazati kollektív szerződések szerint, megfelelő betanítással, munkavédelmi rendelkezésekkel, konstruktív munkáltatói-munkavállalói kapcsolatokkal és elismerve azt az értéket, amit a szolgáltató a jogi, vagy szerződéses kötelezettségeit meghaladva teljesít.

A szerződéses közétkeztetést igénybe vevő ajánlatkérő szervezeteknek nincs könnyű dolga. Ki kell választaniuk a legjobb megoldást, amely figyelembe veszi a szükségleteiket és a korlátaikat, különös tekintettel a pénzügyi korlátokra, megfelel az ágazatra jellemző gyakorlatoknak és a közétkeztetésre vonatkozó számos szabályozási előírásnak. Bár a minőség mindig a fő szempont, az ajánlatkérő szervezetek általában inkább az árat tekintik objektív szerződés odaítélési kritériumnak, mivel az általában kevésbé támadható. Mivel gyakran kell szembenézniük szigorú gazdasági korlátokkal, ez oda vezethet, hogy szinte mindig a legalacsonyabb árat ajánló pályázat nyer.

Ez az útmutató **segíti a közétkeztetési szerződéseket kötő ajánlatkérő szervezeteket** a pályázati eljárás olyan szervezésében, amelynek eredményeként olyan ajánlat választható ki, amely a legjobban megfelel minden érintett csoport: az ajánlatkérő szervezetek, a szolgáltatók és a fogyasztók igényeinek.

Ez az útmutató arra is szolgál, hogy fokozza a tudatosságot a szerződéses étkeztetési szolgáltatásokat igénybe vevő ajánlatkérő szervezetek körében, látniuk kell, mennyire fontos az ellenőrzött minőség biztosítása a teljes szerződéses időszak alatt. Valóban, a megfelelő ellenőrzés hiánya a verseny torzításához vezethet.

Ha az árral együtt a minőség kerül a szerződés odaítélési döntési folyamat középpontjába, ez várhatóan előmozdítja azon étkeztetési szolgáltatók tevékenységét is, amelyek már nagyon várják, hogy az ágazati kollektív szerződésekben megállapított szint felett **elismerjék** az általuk nyújtott **szociális értékeket**, illetve amelyek inkább a **minőségre** fókuszálnak a szolgáltatási ajánlatukban.

Tehát a 2006-ban megjelent első útmutató alapján ez az útmutató célul tűzte ki a nagyobb átláthatóságot a kiválasztási és szerződés odaítélési eljárásban, segítséget kíván nyújtani a minőség számszerűsítéséhez minden érintett fél igényeinek jobb tükrözése céljából, és arra törekszik, hogy a legjobb minőségi standardokat adja a közétkeztetési ágazat számára.

I. 2. A közétkeztetési szerződések áttekintése

A közétkeztetési szerződések területe egyedi és szignifikánsan eltérő az éttermi szolgáltatások más formáitól – a közétkeztetést szerződéses alapon kiszervezi egy harmadik fél egy külső szervezetre, egy szakosodott vállalatra.

Az EU-ban a közétkeztetési szerződések területe a szervezetnél dolgozó munkavállalók és/vagy a közösségekben élő személyek – igazgatási intézmények munkavállalói, óvodások, iskolások, kórházi betegek, nyugdíjas otthonok lakói, börtönökben fogvatartottak, laktanyákban tartózkodó katonák, stb. – számára szolgáló ételek készítéséhez szükséges szolgáltatásokból áll.

A közétkeztetési szerződés jellemzői:

- írásos szerződés az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató között
- kötelező betartani a meglévő megállapodásokat, pl. a releváns, az adott országban hatályos ágazati kollektív szerződéseket, vagy a vállalkozások átruházására vonatkozó EU-szabályok szerint az üzemeltetés átadására vonatkozó egyéb feltételeket
- a fogyasztók jól meghatározott csoportja, akik gyakran nem választhatják meg a kapott szolgáltatást
- abból a tényből eredő speciális korlátok, hogy a szolgáltatás nyújtásának helyszíne az ajánlatkérő szervezet telephelye, az e szervezetre jellemző szervezési előírások
- szociális ár, ami rendszerint szignifikánsan alacsonyabb a kereskedelmi forgalomban nyújtott étkezési szolgáltatások áránál.

I. 2. a. Számokban

A Gira Food Service által 15 EU országban végzett felmérés megállapította, hogy 2013-ban a szerződéses étkeztetési szolgáltatók **6,1 milliárd ételt forgalmaztak 24,4 milliárd euró értékben.**

A 15 elemzett ország az alábbiakat képviselte:

- Az **EU 28 tagországa teljes szociális étkeztetési piacának – amelynek értéke a becslés szerint 82 milliárd euró – 88%-a (ha beleszámítjuk a ki nem szervezett szolgáltatást is)**
- **Az EU 28 tagja teljes szerződéses forgalmának (27,3 milliárd euró) 93%-a**

AZ EURÓPAI KÖZÉTKEZTETÉS ÁTTEKINTÉSE



Egész Európában az ágazatban foglalkoztatottak létszáma meghaladja a 600 000 főt



Évente több mint 6 milliárd ételt szolgálnak fel



Naponta 67 millió fogyasztót szolgálnak ki



Évente több mint 24,4 milliárd € a teljes forgalom

Folyamatos növekedés

Az online fejlesztések és a távközlés terén az elmúlt évtizedben bekövetkezett példátlan fejlődés ellenére az ingázással járó munkák köre tovább szélesedett sokak számára, s ez a trend azzal jár, hogy mind a két szülő az otthonuktól távol dolgozik.

Az összes ágazatban – akár a magánszektorban, akár a közszférában – elterjedt az a gyakorlat, hogy bizonyos szolgáltatásokat kiszerveznek más vállalatokra, vagy szervezetekre, egyre jobban felismerve, hogy a közétkeztetés is kiszervezhető, így jobban lehet összpontosítani a figyelmet, az időt és a forrásokat a főtevékenységre, valamint jobb értéket lehet termelni az ajánlatkérő szervezet és a végső fogyasztó számára is.

Ezzel párhuzamosan a szerződéses közétkeztetést nyújtók is professzionálisabbak lettek a saját szolgáltatási területükön, például dietetikusok állítják össze a személyre szóló menüket a fogyasztók speciális csoportjai, például iskolás gyermekek számára.

I. 2. b. Érdekeltek

Kik pályáztatnak?

A szerződéses közétkeztetés terén az ügyfelek azok a szervezetek, amelyek beszállítói szerződéseket kötnek a szolgáltatóval ételek készítésére. Ezek lehetnek magáncégek és köztestületek is, és ide tartozhatnak vállalatok, közigazgatási intézmények, óvodák, iskolák, kórházak, nyugdíjas otthonok, börtönök, laktanyák stb.

Kik a szolgáltatók?

A szolgáltatók köre az összeurópai, vagy globális vállalatoktól a helyi cégekig terjed, és a szerepük az egyszerű technikai segítségnyújtástól kezdve az elkészített ételek átadásáig, az ügyfél létesítményeiben a közétkeztetés irányításáig számos elemet magában foglalhat. A „szolgáltató” fogalma a szolgáltatást vállalati szerződés alapján nyújtó személyzetet is magában foglalja. A vállalatok kötelesek teljesíteni a vállalkozások átruházása esetén a munkavállalók jogainak védelméről szóló tanácsi irányelvből eredő és a nemzeti jogszabályokba átvett kötelezettségeket.

Kik a fogyasztók?

A közétkeztetés területe bizonyos mértékig egyedi abban a tekintetben, hogy különféle típusú fogyasztók specifikus igényeihez kell igazítani.

- Az iskolákban a fogyasztók az **iskolás gyermekek**: az étrendi követelmények, pl. a tápértékre vonatkozó követelmények, a változatos és kiegyensúlyozott étkezés biztosítása mind döntő fontosságú, valamint az ételek tálalása és a személyzet kedvessége is nagyon fontos. Az iskolákban sok szolgáltató ad az olyan iskolások igényeire szabott menüket, akiknél ételallergia, vagy étel intolerancia áll fenn.
- A kórházakban a fogyasztók a **beteg**ek: az ételeket az egyéni szükségletekhez kell igazítani, és a higiénia mindent megelőző szempontot képez. Az ápolást nyújtó otthonokban a fogyasztók az **idősek**: itt szó lehet speciális étrendi követelményekről, valamint több segítségnyújtásról az ételek felszolgálása során.
- A magáncégeknek, vagy a közigazgatási intézményekben a fogyasztók a **munkavállalók**: ez magában foglalhatja a választék és a változatosság iránti fokozott igényt, és azt, hogy egyre többre értékelik a magasabb minőségi kritériumoknak való megfelelést, ilyen például a felelős forrásból származó, a bioélelmiszerek, vagy a helyi termelők termékeinek fokozottabb felhasználása.

Az egyéb fogyasztókhoz tartoznak a hadseregben és az állambiztonsági szerveknél szolgálatot teljesítők, a helyi biztonsági erők a laktanyákban; a börtönökben lévő fogvatartottak; a diákok az egyetemi diákszállókon stb.



A MINŐSÉG MEGHATÁROZÁSA AZ ISKOLÁSOK SZÁMÁRA – FOODSERVICEEUROPE

A FoodServiceEurope kidolgozott egy Model School Food Standard (Európai Unió iskolai étkeztetési ajánlás) nevű szabványt azzal a céllal, hogy segítse az iskolai étkeztetés minőségének javítását és az európai gyermekek tanulási képességének fokozását, valamint az egészséges étrend gyakorlatának fenntartását.

A Model School Food Standard az iskolában iránymutatást ad az ebédszünetben és azon túl is biztosított ételek és italok tekintetében, beleértve az élelmiszer-alapú és a tápanyag-alapú ajánlásokat az európai iskolákban képviselt fő korcsoportok számára.

Az egészséges étrend legalapvetőbb elvével összhangban a változatosság áll e szabvány középpontjában, ajánlva, hogy az iskolák az ételek széles skáláját kínálják a hét folyamán, különféle gyümölcsöket, zöldségeket, magvakat, keményítőt, húst, halat és tejtermékeket is kínáljanak.

Az élelmiszer-alapú tájékoztatáson túl, azaz az ételek változatosságát és az ezzel kapcsolatos gyakoriságát hangsúlyozó ajánlások mellett az útmutató tápanyag-alapú ajánlásokat is ad, hogy az étkezés a tápérték szempontjából kiváló minőségű legyen, és hogy az iskolai étkezés összetétele járuljon hozzá a tápanyag-egyensúlyhoz.

Azt is ajánlja, hogy az iskolák tegyenek ésszerű kiigazításokat a különleges igényű tanulók esetében, például reagálva az egészségügyi, étrendi és kulturális igényekre, és útmutatót ad az iskolai környezet olyan átalakítására, hogy előmozdítsa az egészséges étkezést.

Ezek az ajánlások nem lépnek az érvényben lévő nemzeti előírások helyébe, hanem iparági referencia szabványt biztosítanak Európában és kiegészítik a meglévő útmutatót, ahol ez hasznos. Tekintse meg az [útmutatót online!](#)

I. 3. Miért számít a minőség?

A közétkeztetési szerződések számos lényeges jellemzője azt igényli az ajánlatkérő szervektől, hogy különösen nagy figyelmet fordítsanak a minőségre a kiválasztási eljárásaik során:

- A közétkeztetés során **friss és gyorsan romló termékekkel és árukkal kell foglalkozni**, s ezért nagy az egészségügyi kockázat, ha a minőség nincs megfelelően biztosítva. Az **élelmiszerek** általános **egészségességét és biztonságosságát maradéktalanul garantálni kell**, el kell kerülni az ételmérgezést, vagy az ételfertőzés bármilyen kockázatát.
- A szerződéses közétkeztetés területe olyan ágazat, amelynek célcsoportját gyakran a **lakosság sebezhető szegmensei** képezik, és a szolgáltatás és a felszolgált étel minősége alapvetően fontos a fogyasztók jólléte szempontjából; pl. iskolák, idősen otthonok és kórházak. A szerződéses közétkeztetést hozzá kell igazítani ezekhez a sajátosságokhoz, specializált személyzetet kell biztosítani, amely például a menüket megtervező dietetikusokból, az ételeket monitorozó és az ajánlatkérő szervezetek által igényelt kockázatelemzéseket végző szakemberekből áll.
- A fogyasztók függnek az ajánlatkérő szervezetek választásaitól és **alig, vagy egyáltalán nincs ellenőrzési lehetőségük az általuk elfogyasztásra kerülő ételek minősége felett**, ezért döntően fontos a fogyasztók számára, hogy biztosak lehessenek benne, nem csak a reklámok hirdetik a minőségtudatos ágazat imázsát, hanem változatlanul méltán jó hírű is az ágazat.
- **Munkaigényes ágazat** lévén a szerződéses étkeztetést nyújtó szolgáltató vállalatok függnek attól, hogy a munkavállalók minőségi munkát végezzenek. Alapvetően fontos, hogy ügyeljenek a munkavállalók munkakörülményeire, az őket megillető jogok biztosítására, és arra, hogy megfelelő figyelmet fordítsanak az emberi erőforrások terén, beleértve a képzést is.

A csupán az áron alapuló döntések hatására **romolhat az alábbiak minősége**:

- **az ételek** (pl. az élelmiszerre, a nyersanyagokra fordított költségek, a higiéniai és az élelmiszer-biztonsági szintek csökkentésével)
- **a szolgáltatás** (pl. a személyzet létszámának csökkentésével, kevésbé szakképzett személyzet felvételével, stb.)
- **a munkafeltételek** (pl. a foglalkoztatottak bejelentésének elmulasztásával; a bérköltségek csökkentésével és más kollektív szerződések helytelen alkalmazása révén – ami lehetővé teszi, hogy a szolgáltató olcsóbb árat számíthasson – lenyomhassa az ajánlati árat).

A legalacsonyabb ár választása súlyosan befolyásolhatja a versenyt is, ellehetetleníti, hogy a jobb minőséget (és magasabb árat) ajánló kínálat megjelenjen a piacon. Döntően fontos, hogy fennmaradjon az egészséges verseny a beszerzési eljárásban, hogy teret kapjon a minőség és a kreativitás, és elkerülhető legyen az irreálisan alacsony árak okozta tisztességtelen verseny. Ezzel szemben, ha a kiíró szervezet a pályázatra a pályázati kiírásban foglaltakat nem reálisan tükröző felső árplafont tűz ki, akkor fennáll a kockázata annak, hogy a pályázatra nem is érkezik ajánlat. A kiíró szervezeteknek jól **kell** értékelniük az árplafont, hogy az megfeleljen a specifikációnak.

Általánosságban a közétkeztetési szerződések pusztán az áron alapuló odaítélése kárt okoz az ágazatnak és az egész európai gazdaságnak is. Ez a gyakorlat arra ösztönözheti a vállalatokat, hogy minél jobban csökkentsék a költségeiket, néha az ételek és a nyújtott szolgáltatás minőségének rovására. Ez árthat az egészséges és fenntartható étrend elterjesztésének, pedig ez olyan létfontosságú szempont, amelynek különösen a sebezhető fogyasztói csoportok számára biztosított ételek tekintetében alapul kellene szolgálnia.



II. FEJEZET – AZ EU ÁLTAL BIZTOSÍTOTT JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

II. 1. EU közbeszerzési irányelv

Az Európai Unió a közbeszerzések terén széles körű jogszabályi kereteket dolgozott ki. A fő jogi eszköz a 2014/24/EU irányelv a közbeszerzésről¹

A közbeszerzésről szóló irányelv meghatározza a **közbeszerzési pályázati szabályokat az Európai Unióban**, beleértve az eljárás típusait, a kizárást, a kiválasztási és szerződés odaítélési kritériumokat, amelyeket a pályázati kiíróknak („ajánlatkérő szervezeteknek”) be kell tartaniuk. Az EU jogi kerete azonban nem szabályozza a pályázatokat a magántulajdonban álló vállalatok ajánlatkérői esetében; ez utóbbiak szabadon választhatják meg a kiválasztási kritériumokat, ahogy jónak látják a szerződés céljára. Mindazonáltal, a szociális partnerek arra ösztönzik a magánvállalatok ajánlatkérőit is, hogy vegyék alapul az EU jogszabályokat és azokhoz tartsák magukat a pályázati eljárásaikban.

Főszabályként az EU jogszabályok arra kötelezik a pályázati eljárásba belépő vállalatokat, vagy szervezeteket, hogy tartsák be a környezetvédelmi, a szociális és munkaügyi előírásokban foglalt kötelezettségeket, amelyek meghatározásra kerültek az Európai Unió joga, a nemzeti jog és az ágazati kollektív szerződések, vagy bizonyos nemzetközi környezetvédelmi, szociális és munkajogi rendelkezések szerint².

A szerződéses közközzétkeztetés kivételt képez az irányelv általános hatálya alól, és erre korlátozottabb rendszer vonatkozik, az irányelv 74. és azt követő cikkeiben ismertetett szociális és egyéb specifikus szolgáltatások rendszere, ha a szerződések meghaladnak egy bizonyos küszöbértéket – 750 000 euró összeget. A tagállamok számára így az irányelvben meghatározott szabályok zöme nem kötelező érvényű. Mégis ezeket kell az ilyen szolgáltatásokra vonatkozó nemzeti szerződés odaítélési jogszabályok helyébe átvenni, hogy biztosítható legyen, az ajánlatkérő szervek teljesítik az átláthatósági elveket és a gazdasági szereplők körében az egyenlő elbánást. A nemzeti szinten alkalmazandó eljárási szabályoknak is lehetővé kell tenniük, hogy az ajánlatkérő szervek figyelembe vehessék a kérdéses szolgáltatások sajátosságait.

Az alkalmazási körtől függetlenül az EU jogszabályok értékes betekintést nyújtanak abba is, hogyan érhető el a megfelelő egyensúly az ár és a minőség között. A jogszabályokra, valamint az EU-nak a kizárásról, a kiválasztásról és a szerződés odaítéléséről szóló szabályaira, s a pályázati eljárást megindító hirdetményre vonatkozó részletes ismertetője a III. mellékletben olvasható, mint általános útmutató az ajánlatkérő szervezetek számára (ezek nem kötelezőek, de hasznos kereteket nyújtanak).

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/24/EU irányelve (2014. február 26.) a közbeszerzésről és a 2004/18/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, OJEU L 94 / 2014.03.28., 65. o.

² Részletesen felsorolva a 2014/24/EU irányelv X. mellékletében.

II. 2. Az EU közbeszerzési stratégiája

Az új közbeszerzési irányelv rugalmasabb beszerzésre biztosít keretet. Ez fémjelzte a „tisztán adminisztratív megközelítéstől” a „stratégiai és szükséglet-vezérelt megközelítés” felé való eltolódás kezdetét. A 2014. évi közbeszerzési irányelv nem került következetes alkalmazásra minden EU tagállamban, és az ajánlatkérő szervek a gyakorlatban nem tudták maradéktalanul kiaknázni a közbeszerzésben, mint a fenntartható, szociálpolitikai célok és az innováció támogatására szolgáló stratégiai eszközben rejlő új lehetőségeket. A nemzeti előírásokba való átvétel terén e hiányosságok kezelése céljából az Európai Bizottság 2017 októberében kiadott egy közleményt „Közbeszerzés Európában és Európa szolgálatában” címmel³, arról, hogy mitől működőképes a közbeszerzés.

A közlemény számos kezdeményezést ismertet az EU közbeszerzési gyakorlata javítására, beleértve a meglévő „Szociális szempontokat alkalmazó beszerzési útmutató” (Buying Social Guide – lásd alább) frissítését és az innovációs beszerzésekre vonatkozó útmutató kiadását is. A Bizottság továbbá célul tűzte ki a különböző ágazatokban a stratégiai beszerzések terén a legjobb gyakorlatok cseréjének fokozottabb terjesztését is, segítve az ágazati útmutatók kidolgozásával a pályázati eljárásokban a minőségi szolgáltatás kiválasztását. A stratégia másik része a közszférában működő ajánlatkérő szervek professzionálisabbá tételével foglalkozik, minden pályázató képzésére olyan útmutató dokumentumokat ajánl, amelyeket szem előtt kell tartaniuk a pályázati eljárás során.

Ezzel párhuzamosan a tagállamokat arra ösztönzi, hogy kötelezettségeket vállaljanak az önkéntes, de konkrét fellépésekre a Bizottság erőfeszítéseit kiegészítő területen.

Az ajánlatkérő szervezeteket arra is ösztönzi, hogy ismerjék meg az EU Szociális szempontokat alkalmazó beszerzési útmutatóját ([EU's Buying Social Guide](#)), amely hasznos ajánlásokat nyújt a közbeszerzésben a szociális szempontok figyelembe vételére. Az útmutató jelenleg is felülvizsgálat alatt áll.

³ Az Európai Bizottság COM(2017)572 közleménye, A közbeszerzés működőképessé tétele Európában és Európa szolgálatában, elérhető itt: <http://ec.europa.eu/docsroom/documents/25612>



III. FEJEZET – A MINŐSÉG MEGHATÁROZÁSA

Ez a fejezet útmutatót nyújt az ajánlatkérő szervek számára arról, hogy milyen minőségi kritériumokat lehet figyelembe venni a pályázati specifikációk készítése, az ajánlatok összehasonlítása és a szolgáltatók kiválasztása során. A minőségnek a középpontba helyezésére irányuló ilyen erős szándékot – ahogy erre a bevezetőben is rámutattunk – az indokolja, hogy az ágazat törekedjen a minőség értékelésére, olyan ajánlatokra, amelyek nem pusztán az árkritériumokon alapuló döntéshozatalhoz vezetnek. A kritériumok alábbi listáját gondosan tanulmányoznia kellene az ajánlatkérő szervezeteknek, hogy megértsék, mely minőségi szempontok számítanak leginkább a fogyasztóknak, és hol érzik azt, hogy a jobb minőség magasabb értéket képvisel. Ez valószínűleg esetenként változik.

Ez nem egy restriktív lista, hanem inkább komplex áttekintés, ami iránymutatást nyújthat a pályázati eljárás megközelítéséhez. Ez a lista az ágazat valamennyi szektorában értéknek tekintett minőségi szempontok egész listáját mutatja be, amelyeknek következetesen segíteniük kellene azon hozzávetőleges ár meghatározását, amit az ajánlatkérő szervezetek hajlandók fizetni a kiszervezett szolgáltatásaikért.

A pályázati eljárásban bármilyen vizsgált minőségi kritériumot nem a pályázó vállalattal, hanem a szerződés tárgyával kell összekapcsolni, és azt kell feltárni, hogy mi várható a szolgáltatás tényleges nyújtása során.

Ez a fejezet csak azzal foglalkozik, hogy mi tekinthető minőségnek, és nem ír elő a különféle minőségi kritériumok súlyozására semmilyen módszertant (a súlyozási módszertant és a rangsorolási kritériumokat lásd a II. mellékletben). Az alábbi részben az útmutató azt ismerteti, hogyan lehet felvenni ezeket a kritériumokat a pályázati eljárás egyes szakaszaiban.

Fontos megjegyezni, hogy az alábbi speciális kritériumok már kidolgozásra kerültek. A tagállamok hivatkozhatnak a meglévő útmutatókra a minőségi kritériumok megállapításakor⁴.



AJÁNLÁS

A kiíró szervezeteknek ismerniük kell a tagállamokban már meglévő minőségi útmutatókat, vagy konvenciókat, mielőtt kidolgozzák a pályázati dokumentumaikat. Fontos, hogy ezeket az útmutatókat be is tartsák.

⁴ Ezek magukban foglalják pl. az előző fejezetben említett EU Szociális beszerzési útmutatót, vagy többek között az EU közbeszerzési útmutatóját az egészséges élelmiszerekről szóló technikai jelentéshez az iskolai étkeztetés területén (Európai Bizottság és az EU máltai elnöksége, 2017).

III. 1. Minőségi kritériumok

Bár az alábbiakban minőségi kritériumokra ajánlunk példákat, az ajánlatkérő szervezeteknek figyelembe kell venniük, hogy a jogszabályok teljesítésével kapcsolatos kritériumok kötelezőek legyenek, azaz a pályázókat ki kell zárni az eljárásból, ha az ajánlatuk nem felel meg ezeknek a kritériumoknak. A kötelező kritériumok közé tartozik például a munkajogi rendelkezések maradéktalan betartása, vagy a megfelelő felelősségbiztosításról bizonyíték szolgáltatása. Részletesebb ismertetés olvasható ezekről a kritériumokról a II. mellékletben.

Továbbá a III. melléklet felsorolja az EU közbeszerzési jogszabályaiban meghatározott kötelező kivételeket, a kiválasztási és a szerződés odaítélési kritériumokat. Bár ezek a kritériumok nem feltétlenül kötelezőek, javasoljuk az ajánlatkérő szervezeteknek ezek figyelembe vételét.

III. 1. a. Munkaerő-felvétel és az állomány munkafeltételei

A jól szabályozott munkafeltételek, valamint a tájékoztatás és konzultáció a munkáltatók és a munkavállalók között nem csak a lehetséges vitákat mérsékli, hanem ami ennél sokkal fontosabb, a munkavédelmi kockázatokat is. Továbbá, a tisztességes és átlátható bérezési struktúra pozitív hatást gyakorol a tapasztalt munkaerő megtartására, motiválására és a munkával való elégedettsége érzetére, és ezért a teljesítményének minőségére is. A jó minőséget nyújtó szolgáltatók kiválasztása céljából az ajánlatkérő szervezeteknek bizonyítékot kell kérniük a pályázóktól arra, hogy teljesítik a jogszabályban előírt foglalkoztatási feltételeket, és hogy bevezettek-e a személyzet számára valamilyen további kedvezmény-rendszert.

A pályázati eljárásba belépő vállalatoknak bizonyítaniuk kell, hogy maradéktalanul betartják az országukban hatályos ágazati kollektív szerződések követelményeit, valamint a helyi munkaügyi szabályokat (különös tekintettel arra, hogy a fekete, vagy a szürke zónában történő foglalkoztatás eleve kizárandó). Továbbá gondosan mérlegelni kell a személyzet szakképzettségét és a vele való bánásmódot, valamint azt, hogy a vállalati irányelvek garantálják-e az esélyegyenlőséget. Mivel a közétkeztetési szerződések munkaigényes tevékenységekre vonatkoznak, a vezetés minősége és a szerződések teljesítésére leszerződött személyzet szakképzettsége általában megkülönbözteti a pályázókat.

- Az ajánlatkérő szervnek biztosítania kell, hogy a **pályázók által az emberi erőforrások terén előírányzott szervezet megfelel az igényelt szolgáltatásnak** és betartja az ajánlataikban tett javaslatokat. Például az a pályázó, aki azt állítja az ajánlatában, hogy friss szállítmányokat biztosít, nem állíthatja ugyanakkor azt is, hogy a szakácsok és a kisegítők igen kis létszámú, vagy alacsony szakképzettségű csapatával is lehet dolgozni.
- Szigorúan ellenőrizni kell a **járadékfizetési kötelezettségek teljesítését**, pl. a TB járadékok és adók befizetését, valamint a megfelelő biztosítást a személyzet tagjaira, és ezek nem-teljesítése kizáró ok legyen.
- Biztosítani kell a **munkavállalók** képviseletre, tájékoztatásra és konzultációra való **jogainak tiszteletben tartását**, különösen szerződések, illetve vállalatok átruházása

esetén az e jogok érvényesítésére vonatkozó, az EU-s irányelveket is **magában foglaló nemzeti jogszabályok követelményeivel együtt.** [a Tanács 2001/23/EK irányelve (2001. március 12.) a munkavállalók jogainak a vállalkozások, üzletek, vagy ezek részeinek átruházása esetén történő védelmére vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről].

- Az ajánlatkérő szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy a **személyzet megfelelő és rendszeres ételkészítési-biztonsági és higiéniai képzésen vegyen részt** oly módon, ami garantálja a szigorú higiéniai és ételkészítési-biztonsági szabványok betartását. Ez különösen fontos a közétkeztetési szerződések terén, ahol magas a kockázata annak, ha az élelmiszereket nem kezelik megfelelően, pl. ételmérgezési kockázat, vagy kereszt-szennyeződési kockázat a kórházakban. Figyelembe kell venni a belső és külső oktatók által tartott továbbképzések óraszámát és tartalmát is.
- A **személyzet általános képzettsége** is figyelembe vehető, pl. a személyzet létszáma, tapasztalata, milyen szintű szakmai gyakorlattal rendelkeznek, milyen képzésben részesültek, képzési terv a szerződéses időszakra, vagy átfogóbb kritériumok, mint pl. a személyzet értékelési és motivációs eljárásai. Az 1999-ben aláírt megállapodás keretében az EFFAT és a FoodServiceEurope kötelezettséget vállalt a közétkeztetési szerződéses ágazatra jellemző továbbképzés előmozdítására.

Továbbá figyelembe vehetők **más elemek** is: szociálisan hátrányos helyzetű, vagy fogyatékkal élő személyek felvétele, ha megfelel a nyújtandó szolgáltatás jellegének; a férfiak és nők közötti esélyegyenlőség és a faji alapú diszkriminációtól való mentesség előmozdítása; lehetőségek, amelyeket a vállalat nyújt az általános munkavállalói célcsoportokon kívül állók számára – pl. 50 felettieknek, vagy tartósan munkanélkülieknek.

A SZEMÉLYZET MEGFELELŐ KÉPZÉSE – BELGIUM

Belgiumban jelenleg régióként egy képzési központ van, amelyet a munkáltatók által fizetett bérek (kb. 0,6% százalékos) járulékából támogatnak. Ezek a képzési központok lehetővé teszik az étkeztetési szolgáltatási szerződések keretében foglalkoztatott munkavállalók számára a szakosított képzést a készségeik fejlesztése céljából.

Belgiumban a szociális partnerek megjegyezték azonban azt is, hogy a munkáltatóknak tiszteletben kellene tartaniuk a munkavállalók jogait az ilyen képzési programokban való részvétellel, és ösztönözniük kellene őket erre azzal, hogy a képzési tanfolyam elvégzésére megfelelő időt biztosítsanak.

AJÁNLÁS

A kiíró szervezeteknek figyelembe kell venniük, milyen specifikus szakképzés szükséges a szervezetük személyzete részére ahhoz, hogy optimális szolgáltatásokat nyújtsanak, pl. együttműködés dietetikusokkal, speciális kórházi ételkészítési tréningek stb.

III. 1. b. Higiénia és élelmiszer-biztonság

A higiéniai és élelmiszer-biztonsági irányelvek betartása rendkívül fontos a szerződéses közétkeztetés terén, mivel igen nagy lehet a kockázat a nem biztonságos termékek fogyasztása esetén. A kötelezően betartandó higiéniai és élelmiszer-biztonsági kritériumok sorába az alábbiak tartoznak:

- **az élelmiszer szállítmányok ellenőrzése**, különös tekintettel az élelmiszerek nyomon követhetőségére és eredetének igazolására
- **a minőség monitorozásának és értékelésének folyamatai** (élelmiszer-minőség, szolgáltatási minőség, vendégek fogadása, tájékoztatás, stb.)
- **a releváns EU és nemzeti jogszabályok betartása:** 852/2004/EK európai rendelet az élelmiszer-higiénéről és nemzeti rendeletek az élelmiszer-higiénéről és élelmiszer-biztonságról. A pályázókat fel kell kérni, szolgáltatassanak bizonyítékot arra, hogy képesek teljesíteni az erre a területre vonatkozó jogszabályokat és hiánytalan ismereteik vannak az ENSZ Élelmezésügyi és Mezőgazdasági Szervezete Veszélyelemzés és kritikus szabályozási pontok (Hazard Analysis and Critical Control Points – HACCP) rendszerén alapuló eljárásokról.

Továbbá, a biztonsági kritériumokat szélesebb összefüggésben vizsgálva az ajánlatkérő szervezetnek meg kell határozniuk a szolgáltatások nyújtásának helyén betartandó biztonsági követelményeket,

- **a kockázatok megelőzése** (kockázat megelőzési terv bevezetése, a biztonsági csapat kiképzése, a csapat részéről a megelőzési terv betartása stb.)
- **a munkavállalók és a fogyasztók védelme:** mind kollektív, mind egyéni védelem
- **vészhelyzetben** beavatkozási eljárások.

III. 1. c. Az élelmiszerek tápanyag-kritériumai és minősége

Az élelmiszerek tápérték szempontjából vett minősége egyre nagyobb prioritást kap az ágazatban, mivel egyre nagyobb az érdeklődés az egészséges életstílus iránt. Ez különösen fontos az iskolákban, ahol a szülők határozottan törekednek arra, hogy mielőbb megtanítsák gyermekeiket egészséges étkezési szokások kialakítására az elhízás bármilyen kockázatának megelőzése érdekében. Ez egyre fontosabb a magánszektorban is, ahol egyre nő a kereslet a munkavállalók körében az egészséges ételvászték iránt az étkezdékben, és általában hajlandók többet is fizetni az egészségesebbnek tartott ételekért.

A pályázatokban figyelembe vehető tápérték kritériumok többek között a következők:

- **a közétkeztetés jellege** (választék/a napi kínálat változatossága, az egyes ételtípusok előfordulási gyakorisága stb.). Ide tartozik pl. a diéták, ételintoleranciák kezelése, közétkeztetés tápanyag-követelmények, pl. az érvényben lévő nemzeti, vagy nemzetközi tápanyag-szabványok betartása (a be nem tartásuk kizárást vonhat maga után)
- **hogyan tárolják és szállítják az élelmiszereket**, szem előtt tartva az e kérdésben érvényben levő, bármely hatályos nemzeti jogszabály betartását
- **az élelmiszerek előállítási módjai**, különös tekintettel a gyümölcsök és zöldségek termesztésére, a felhasznált tartósítószerre stb.

NEMZETI CÉLOK A BIOÉLELMISZEREK TERÉN – FINNORSZÁG

A finn kormány meghatározta a bioélelmiszerek terén a nemzeti fejlesztési célokat. A célkitűzés szerint 2020-ra a finn mezőgazdasági termelés egyötöde organikus termékeket fog termelni, bioélelmiszereket állít elő, a bioélelmiszerek mennyisége megfelel majd a hazai fogyasztásnak, a bioélelmiszerek forgalmazása megháromszorozódik a kiskereskedelmi forgalomban és a hivatásos étkeztetési szolgáltatások terén, valamint az iskolákban és gyermekgondozási intézményekben felszolgált ételek egyötöde bioélelmiszer lesz. Részletek itt.

III. 1. d. Fenntarthatósági szempontok

A tápértékkel párhuzamosan a környezet megóvása melletti elkötelezettség is egyre fontosabb minőségi szempont és ezért figyelembe vehető további kritériumként az ajánlat minőségének elbírálására. De ha a szolgáltatóknak teljesíteniük kell bizonyos fenntarthatósági követelményeket – pl. bioélelmiszerek beszerzését adott mennyiségekben – az irreálisan megemelheti az árat és szigoríthatja a piaci elérhetőségi feltételeket (különösen akkor, ha ez együtt jár helyi beszerzési követelményekkel is). Ezért mielőtt az ajánlatkérő szervek bármilyen követelményt előírnak, életciklus-elemzést kell végezni annak biztosítására, hogy a fenntarthatósági kritériumokat reálisan teljesíthessék a szolgáltatók. Az ajánlat értékét emelő egyes minőségi elemek az alábbiak lehetnek:

- **környezetvédelem**, pl. igazolt erőfeszítések az eljárások javítására a széndioxid lábnyom csökkentésével (túl azon, amit jogszabály előír), vagy újrahasznosított anyagok használata;
- **etikai szempontok**, pl. hogyan szerzi be a vállalat az élelmiszereket, és pl. a baromfi, a hús és a hal szabad tartású tenyésztésből származik-e, illetve a termékek fair trade módon működő vállalatától származnak-e;

- van-e a vállalatnak külön **hulladékkezelési irányelve**, pl. kevesebb műanyagot használ, újrahasznosítja a hulladékot, élelmiszer-hulladékkezelési intézkedéseket tesz, vagy irányelvei vannak a megmaradt élelmiszerek kezelésére a kidobásuk helyett.

További hivatkozási alapként az ajánlatkérő szervezetek hivatkozhatnak a Bizottság Zöld közbeszerzési (Green Public Procurement – GPP) irányelveire, vagy zöld beszerzési útmutatókra, amelyek előírják a közbeszerzési eljárások tárgyát képező termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó egyértelmű és ellenőrizhető környezetvédelmi kritériumok alkalmazását.

Azt is figyelembe kell venni, hogy az élelmiszerek és a nyújtott szolgáltatások fokozott fenntarthatósága érdekében minden releváns tényező esetében átfogó környezetvédelmi előnyök elérésére kell törekedni – a fenntarthatóság közös felelősséget jelent az ajánlatkérő szervezetek és a szolgáltatók számára, tehát az egész szolgáltatási folyamatban szükséges a megvalósítása. Az ajánlatkérő szervezeteknek is fontos szerepük van, tekintettel arra, hogy általában az ő ellenőrzésük alatt állnak a telephelyek, ahol a szolgáltatás történik. A szolgáltatók, az ajánlatkérő szervezetek és a fogyasztók között együttműködés szükséges. Vannak példák az ilyen együttműködésre, amelyeket ösztönözni kell.



AJÁNLÁS

Az ajánlatkérő szervezeteknek fontos szerepük van a fenntarthatóbb beszerzés előnyeinek fokozásában az alábbiak révén:

- Energiahatékony konyhai berendezések biztosítása. Ez az energiafogyasztás szignifikáns csökkentéséhez vezethet.
- Csúcsidőn kívül korlátozottabb ételválaszték igénylése – a szolgáltatás elején és végén. Ez bizonyítottan szignifikánsan csökkenti az élelmiszer-hulladékot.
- A személyzet kiképzése a megfelelő adagméretekre a fogyasztók igényeinek való jobb megfelelés és az élelmiszer-hulladék csökkentése céljából.



IV. FEJEZET – A MINŐSÉGI SZEMPONTOK BEÉPÍTÉSE A PÁLYÁZATOKBA

Az előző fejezet azt mutatta be, hogy a minőség relatív szubjektív érték, amely a fogyasztói csoporttól és az ügyfelek céljaitól függően változik. Minden kritériumot eseti alapon kell mérlegelni, szerződésenként jelentősen változhat. Számos nemzeti, vagy ágazati kezdeményezés került kidolgozásra azzal a céllal, hogy harmonikusabb legyen a mód, ahogy az ágazat beépíti a minőségi szempontokat a beszerzésbe, azonos versenyfeltételek biztosítása mellett; az e részben ismertetett útmutató azt vizsgálja, hol van szerepe az egyes kritériumoknak a kiválasztási folyamat egyes szakaszaiban. Például a minőségi kritériumoknak a gyakorlatba való átültetését a II. melléklet ismerteti.

IV. 1. A pályázat előtt

A beszerzési eljárás megkezdése előtt az ajánlatkérő szervezetek piaci konzultációkat folytathatnak a beszerzés előkészítése és a gazdasági szereplők beszerzési terveikről és követelményeikről való tájékoztatása céljából.

IV. 1. a. Előzetes helyszíni látogatások

Az ügyfelek igényeinek megfelelő és a kért specifikus szolgáltatásokhoz igazodó, kiváló minőségű pályázatok elérése érdekében a pályázóknak alapos ismereteket kell szerezniük a telephelyekről és a körülményekről, amelyek között működni fognak.

Ez az előzetes helyszíni bejárásokkal érhető el, ahol a pályázóknak lehetőségük nyílik az alábbiakra:

- A kért szolgáltatások nyújtásához **szükségessé váló beruházások felmérése**. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatók az ügyfél telephelyén dolgoznak, amely nem áll az ellenőrzésük alatt, rendkívül fontos, hogy ismerjék milyen állapotban van a létesítmény, szükség van-e beruházásokra és milyen típusú kötelezettségek teljesítését kell vállalni a helyszínen megállapítható tényleges helyzet alapján.
- **Jobb benyomás szerzése a stílusról, a légkőről és az imázsról**, amit az ügyfél a projektjében a végső fogyasztóinak kínál: ez alapvetően fontos annak biztosításában, hogy az ajánlatok eltalálják a helyes stílust és a megfelelő minőségi kritériumokat hangsúlyozzák. A helyszíni bejárás azonos feltételeket teremt a pályázók számára, ösztönzi a kreativitást és az innovációt.
- **A már érvényben lévő minőségi feltételrendszer betartása**, annak érdekében, hogy az ajánlatok elegendő forrást szenteljenek e szint fenntartására, vagy emelésére.

Az ajánlatkérő szervezetek is érdekeltek az átláthatóság biztosításában és abban, hogy **a pályázók pontos tájékoztatást kapjanak az aktuális üzemeltető létszámáról** és a fogyasztók számáról a pályázati eljárás idején. Ez az információ előmozdítja a folyamatos foglalkoztatást és a munkavállalói jogok védelmét a releváns nemzeti kollektív szerződésben előírányzott eljárással és szabályokkal összhangban, valamint sikerre viszi a jövőbeni partnerséget az ajánlatkérő szervezet és a szerződéses étkeztetési szolgáltató között.



AJÁNLÁS

Célszerű, hogy az ajánlatkérő szervezetek előzetes helyszíni bejárásokat és tájékoztatókat szervezzenek, hogy a szolgáltatók jobb, személyre szabott ajánlatokat tehessenek a fogyasztói csoportokat érintő, megfelelő minőségi szempontok figyelembe vétele alapján.

IV. 1. b. A specifikációk és kritériumok kidolgozása

A szerepek és felelősségek meghatározása

Az ajánlatkérő szervezet felel a telephelyek biztosításáért, ahol a szolgáltató működik, vagyis az ajánlatkérő szervezet biztosítja a megfelelő infrastruktúrát (pl. a szolgáltató részére, hogy teljesíthesse a fenntarthatósági kritériumokat, a telephelyeken legyen megfelelő infrastruktúra az élelmiszerek tárolására és a hulladék kezelésére). Célszerű ezért, hogy az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató e felelősségét egyértelműen tisztázza előre, mielőtt az ajánlatkérő szervezet meghatározza a minőségi kritériumokat. Ez a módszer garantálja, hogy az ajánlatok összehasonlíthatóak legyenek és megfeleljenek az ajánlatkérő szervezet elvárásainak. Az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató között a felelősségek megosztására szolgáló példa az I. mellékletben látható.



AJÁNLÁS

Az ajánlatkérő szervezetek dolgozzák ki a szerepek és felelősségek megosztási listáját az ajánlatkérő szervezetek (a telephelyek és a berendezések egy részének tulajdonosai) és a szolgáltató (a telephelyek és a berendezések felhasználója) között.

A III. fejezetben a kritériumok listája nem teljes körű, hanem csak egy pillanatfelvételt ad arról, hogy az ajánlatkérő szervezetek mit tekintenek fontos tényezőnek a pályázók kiválasztásában. A II. melléklet egy példát mutat be e kritériumok használatára, míg a III. melléklet a közbeszerzésekre vonatkozó EU jogszabályok által megkövetelt műszaki specifikációkat ismerteti.

A fentiek szerint a minőség beépítése a pályázati eljárásba kényes ügy, mivel a minőség nagyon szubjektív – ami azt jelenti, hogy nem tudunk általános útmutatót adni arra, amit az egyes ajánlatkérő szervezetek keresnek. Az ajánlatkérő szervezeteknek jobban kell érteniük, hogy mely minőségi kritériumok számítanak az egyes esetekben, ezért:

- **Az első feladatuk a fogyasztók számára értéket képviselő minőségi kritériumok komplex listájának kidolgozása.** Mivel a közétkeztetési szerződések területe egyedi annyiban, hogy a szolgáltatási ajánlatot kiválasztó szervezet nem az, amelyik igénybe veszi a szolgáltatást, döntően fontos, hogy mindent mindig a végső fogyasztó szempontjából nézzünk annak érdekében, hogy a szolgáltatás neki feleljen meg. Például a fogyasztók tápértékre és egészségügyi kérdésekre (allergia, intolerancia, korcsoport, vagy más sajátosságok) vonatkozó követelményeinek világos ismerete segíthet abban, hogy a szolgáltatás valóban a fogyasztó személyére szabott legyen.
- A második lépés a súlyozás, mennyire fontosak a kiválasztott kritériumok egymáshoz képest. Itt két különböző dimenzióról lehet szó:
 - **Mennyire értékelik a fogyasztók** az egyes kritériumokat – ezek valóban nélkülözhetetlen minőségi szempontok?
 - **Mennyire értékeli az ajánlatkérő szervezet** az egyes kritériumokat – egy specifikus minőségi cél kitűzése szignifikáns változtatást igényelne a szervezet működésében?

A kritériumok egyszerűségének fontossága

A pályázati kritériumok túlzott részletezése épp az ellenkező hatást érheti el. Bár fontos annak a biztosítása, hogy a követelmények egyértelműek legyenek, a túl specifikus jelleg azzal a kockázattal jár, hogy elnyomja a versenyt és akadályozza a vállalatokat az innovatívabb, vagy kreatívabb szolgáltatások nyújtásában. **A kritériumok lehetőség szerint egyszerűek legyenek**, ösztönözzék az olyan ajánlatokat, amelyek az ügyfél szolgáltatásának színvonalát emelhetik az ár szignifikáns befolyásolása nélkül.

Az előzetes helyszíni bejárások lehetőséget nyújtanak a pályázók számára, hogy jobban megértsék, mely kritériumokat értékel leginkább az ajánlatkérő szervezet és a fogyasztók, és hol legyenek a szolgáltatási ajánlat súlypontjai. A másik fontos szempont, hogy az ajánlatok jól megfeleljenek az ügyfelek értékeinek, ezért fontos a **nyílt párbeszéd fenntartása a pályázati folyamatban**, annak érdekében, hogy minden pályázó egyenlő esélyt kapjon és pontosan tudja, mi az, ami igazán számít az ügyfélnek és a fogyasztóknak.

Ezért **fontos a különbségtétel a technikai specifikációk és a szerződés odaítélési kritériumok között** – célszerű, hogy az ajánlatkérő szervezetek funkcionális (és nem leíró jellegű) technikai specifikációkat és az innovatív/kreatív szolgáltatásokat nyújtó szereplők közötti verseny előmozdítására szolgáló szerződés odaítélési kritériumokat használjanak.

Azt is szem előtt kell tartani, hogy a **követelmények olyanok legyenek, hogy az ajánlatokat könnyen össze lehessen hasonlítani**.



AJÁNLÁS

Az ajánlatkérő szervezetek ne írjanak elő túlzottan korlátozó minőségi kritériumokat! Ajánljuk, hogy a pályázat egyértelműen határozza meg, milyen minőségi kritériumokat kell külön rangsorolni azért, hogy a kreativitás is teret kapjon.

A specifikációknak tehát azt kell részletezniük például, hogy milyen legyen a nyújtandó közétkeztetés jellege (a napi kínálat választéka, az árak osztályba sorolása, az ételtípusok előfordulási gyakorisága stb.), milyen általános minőségi követelményeket támasztanak, például ilyenek a tápanyag követelmények (azaz a megfelelés az érvényben lévő nemzeti tápanyag szabályozásnak), de ne legyenek túlzottan részletesek a tekintetben, hogy a szolgáltató hogyan feleljen meg ezeknek a követelményeknek.

A **specifikációknak magukban kell foglalniuk az ajánlatkérő szervezet által előírányzott monitoring rendszer leírását is** (vagy legalábbis a fő jellemzőit: az ellenőrzések típusát és gyakoriságát stb.).

AZ ADATOK GYŰJTÉSE ÉS ÁTADÁSA:

AZ ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI RENDELET BETARTÁSA

A specifikációk kidolgozása és az előírányzott szerződés előkészítése során az ajánlatkérő szervezeteknek szem előtt kell tartaniuk az EU Általános adatvédelmi rendeletét, valamint a hatályos nemzeti adatvédelmi jogszabályokat. Az adatok kezelésére és átadására vonatkozó specifikus szabályokat be kell tartani. Az e szabályok hatálya alá tartozó adatok közé tartoznak pl. a szolgáltatók munkavállalóinak adatai (különösen a vállalkozások átruházása esetén) és a szolgáltatásokat felhasználó fogyasztók adatai (iskolás gyermekek, kórházi betegek stb.).

Fontos még hozzátenni, hogy:

- A minőségi kritériumok legyenek egyértelműek és világosak, és pontosan fel kell tüntetni a minden egyes ajánlathoz rendelt értékelési pontszám indoklását is
- Minden kért dokumentumot csatolni kell az ajánlathoz/pályázathoz
- A szóbeli prezentációk nem feltétlenül kötelezőek: bizonyos országokban, pl. Finnországban nem mindig adnak elő szóbeli prezentációkat
- Egyes esetekben az ár változhat a szerződéses időszakban.

IV. 2. A pályázat során

IV. 2. a. A pályázatok összehasonlítása és kiválasztása

Amint véglegesítve vannak a specifikációk, és megjelent a pályázati felhívás az ajánlatkérő szervezetnek az ajánlati árhoz viszonyított minőség alapján kell összehasonlítani és értékelnie a pályázatokat. A II. melléklet ismerteti az ajánlatok pontozási és rangsorolási irányelveit az előre megállapított kritériumok alapján.

Az ajánlatok gyakorlati rangsorolásán túl azonban e szakaszban az is cél, hogy útmutatót adjunk a nehezebben mérhető tételek értékelésére, ilyenek például a kreativitás, az innováció, vagy a szolgáltatás általános minősége. Nincs kialakult szabály az ár és a minőség mérlegelésére, sem arra nézve, hogy hogyan súlyozzuk a különböző tényezőket.

Különbőféle megoldások alkalmazhatóak:

- A vállalatok és a szociális partnerek kidolgozhatnak egy **etikai kódexet** a szolgáltatók és az ajánlatkérő szervezetek számára, hogy a lehető legjobb minőséget ériék el a szerződéses közétkeztetés terén. Ez azt jelenti, minden aláíró kötelezettséget vállal arra, hogy az árral szemben a minőséget tekinti fontosabbnak – azzal a feltételezéssel, hogy a pályázati eljárás többi résztvevője is aláírta ezt az etikai kódexet, az általános minőség javulni fog és erősebb lesz a verseny, de már nem az ár, hanem más kritériumok alapján. Ilyen etikai kódex készült Hollandiában az összes beszerzési ágazatra (lásd alább a keretes részt).
- Szabályok dolgozhatók ki nemzeti szinten, amelyek **kötelezik az ajánlatkérő szervezeteket arra, hogy az ajánlatok rangsorolásában nagyobb súllyal szerepeljen a minőség az árral szemben**. Olaszország például úttörő szerepet játszott olyan jogi követelmények meghatározásában, hogy a közsférában az étkeztetési szolgáltatások terén a szerződés odaítélés alapja inkább a minőség legyen (legalább 70%) és kevésbé meghatározó az ár (maximum 30%).
- **Az ajánlatkérő szervezetek felvehetnek a pontozási rendszerbe külön „bónusz” pontokat is**, amelyeket az inkább szubjektív elemek után adnak, ilyen pl. az innováció, a kreativitás, a fenntartható gyakorlatok, a helyi termékek felhasználása stb.



AJÁNLÁS

Az ajánlatkérő szervezeteknek a pályázati kiírás megjelenése előtt vizsgálniuk kell, hogyan kívánják mérni/értékelni a minőséget. Ez biztosítaná az ajánlatok lehetőség szerint legjobban átlátható pontozását.

A FELELŐS PIACI MAGATARTÁS KÓDEXE – HOLLANDIA

Hollandiában a különféle ágazatokban működő – ideértve a közétkeztetést is – ajánlatkérő szervek és a szociális partnerek, aláírtak egy **felelős piaci magatartási kódexet** a pályázati eljárások tekintetében. Mivel a helytelen piaci gyakorlat a múltban a szolgáltatókra gyakorolt negatív nyomáshoz, a minőség romlásához vezetett, a kódex azt igyekszik hangsúlyozni, hogy a minőséget kell az árral szemben előtérbe helyezni a pályázati eljárásban.

A kódexet a releváns ajánlatkérő szervek, szolgáltatók, szakszervezetek és a közbeszerzési eljárást igénybe vevő ágazatok képviselői dolgozták ki azon közös meggyőződésük alapján, hogy a piaci magatartás változása szükséges és célszerű. A kódex bemutatja azt az utat, amely elvezet a bizalmon és a jó ár/minőség arányokon alapuló kereskedelmi tranzakciókhoz és emellett nem téveszti szem elől a szociális érdekeket sem.

A kódex sárga és piros kártyák rendszerét alkalmazza, valamint díjazza a legjobb gyakorlatokat, ösztönzi a vállalatokat a tisztességes munkavégzési gyakorlatok előmozdítására. A kódexet a kormány is alkalmazza saját közbeszerzési eljárásaiban. Bár a kódex jogilag nem kötelező, az élelmiszer-szolgáltató ágazatban az aláírók részére kötelező előírás, hogy munkáltatói szövetségben tagok legyenek.

A kódexhez Hollandiában bármely szervezet csatlakozhat. 2018-ban több mint 1300 fél írta alá ezt az etikai kódexet. Ennek eredményeként nagymértékben csökkent az árák okozta minőségromlás.

Részletek [itt](#).

IV. 2. b. A kirívóan alacsony összegű pályázatok meghatározása

A „kirívóan alacsony összegű” pályázat a meghatározás szerint olyan pályázat, amely annyira alacsony árszínvonalon került benyújtásra, hogy az adott szerv megítélése szerint minden körülmény figyelembe vételével nem tekinthető teljesíthetőnek a szerződésben leírtak szerint. A kirívóan alacsony összegű pályázatok tisztességtelenül torzítják a versenyt az étkeztetési szolgáltató vállalatok között, rossz munkafeltételeket teremtenek a munkavállalók számára és lehetségessé válik a szociális dömping is, és ezért ezeket automatikusan ki kellene zárni a kiválasztási eljárásból.

Különbféle módszerek alkalmazhatók a kirívóan alacsony összegű pályázatok meghatározására:

- A **költségtípusok felsorolása** – ezt egy gazdasági szereplőnek általában támogatnia kell, mert a szolgáltatásnyújtás jó mutatója lehet az, hogy milyen minimális árajánlatot tud adni. Bármely ajánlat, amely szignifikánsan alacsonyabb az elvárható költségeknél, óvatosan kezelendő, mert az alapvető munkajogokat is be kell tartani.
- A kirívóan alacsony összegű pályázat meghatározható az **olyan árral, amely szignifikánsan alatta marad a többi ajánlat középértékének (szignifikáns pl. 20%).** Portugáliában pl. ezt a benyújtott ajánlatok átlagárától való százalékos eltéréssel határozzák meg.
- Mivel a kirívóan alacsony összegű pályázatok általában rossz munkafeltételeket rejtnek magukban, a kirívóan alacsony összegű pályázat meghatározható **a bértömeg költségét el nem érő árral is.** Ez történik például Belgiumban.

IV. 2. c. Szerződés odaítélési szempontok

Fontos, hogy az **ajánlatkérő szervezet kötelezettséget vállaljon bizonyos határidők betartására a végső döntéshozatalban** és a szerződés odaítélésben. Bár a pontozási és rangsorolási folyamat hosszadalmas lehet, ha elhúzódik, az ajánlat esetleg már nem felel meg a vállalat aktuális feltételeinek. Különös tekintettel arra, hogy az adott szolgáltatásokra eredetileg ajánlott ár esetleg már nem tükrözi a költségeket az infláció miatt.

Ezért célszerű, hogy az egész pályázati eljárás (a specifikációk közzé tétele, az ajánlatok vizsgálata és kiválasztása, a szerződés odaítélés) **előre megadott időn belül történjen meg.** A legtöbb pályázat már kéri a szolgáltatóktól, hogy adott határidőre teljesítsenek minden tevékenységet (előzetes helyszíni bejárások, találkozók, a pályázat benyújtása), de az ajánlatkérő szervezeteket illetően gyakran nincs semmilyen kötelezettség arra, hogy a kiválasztást adott időkereten belül végezzék el. A pályázati felhívás közzétételekor az ajánlatkérő szervezet számára is meg kell szabni határidőt az egész eljárásra.



AJÁNLÁS

A pályázati felhívás közzétételekor az ajánlatkérő szervezetek tűzzenek ki határidőket a teljes pályázati eljárásra, egyértelmű mérföldkövekkel mindkét fél számára (ajánlatkérő szervezet és pályázók).

IV. 3. A pályázat után

IV. 3. a. A szerződés megfelelő teljesítésének biztosítása

A szerződés odaítélés után közvetlenül az ajánlatkérő szervezetnek megfelelően követnie kell a sikeres pályázó tevékenységét a **felek szerződéses kötelezettségeinek monitoringja és ellenőrzése révén**, ahogy az a pályázati specifikációban javasolt rendszerben meghatározásra került.

Ez biztosítja, hogy a szerződéses partner vállalat a kötelezettségvállalásainak megfelelően teljesíti a szolgáltatásokat, de ami még fontosabb, hogy olyan színvonalon, amire kötelezettséget vállalt. Ez mindennél fontosabb a pályázati eljárásban, amelynek célja az árral szemben a jobb minőség többre értékelése. Ha a vállalatok ténylegesen nem teljesítik a szerződés aláírásakor vállalt valamennyi kötelezettségüket, ez megkárosítja a végső fogyasztót, de más szervezeteket is, amelyek tisztességtelen versenyben maradtak alul.

A szerződés teljesítésének értékelése elvégezhető például úgy is, hogy megkérdezik a szolgáltató fő tárgyalópartnerét az ajánlatkérő szervezetben, észrevételezze a tapasztalatait a csapattal kapcsolatosan, amelyet a szolgáltató kiküldött az ügyfélhez. Ezt a gyakorlatot rendszeresen el kellene végezni – pl. 6 havonta – és a célja az, hogy összehasonlítsa a nyújtott szolgáltatás minőségét az ügyfél által eredetileg meghatározott kritériumokkal.

Az ajánlatkérő szervezetek azt is kérhetik, hogy az ajánlatokba legyen beépítve a szolgáltató részéről történő monitorozás és értékelés struktúrája, pl. rendszeres ellenőrző vizsgálatok révén. Ez strukturált mechanizmust biztosít a megállapodott minőségi szint garantálására és bármilyen hiányosság megelőzésére. Célszerű, hogy a pályázati felhívások tartalmazzák az alábbiakat:

- A belső és külső ellenőrző vizsgálatok gyakorisága
- A vezetői csapat köréből a vizsgálatok lefolytatásáért felelős személy meghatározása
- A vizsgálati módszerek, pl. a belső vizsgálatokat általában speciálisan készített diagramokkal végzik, amelyeket pedig a szerződésben rögzített követelményekhez kapcsolnak
- Rendszerek a minőségi színvonal terén bármely lefelé tartó eltérés mihamarabbi kiigazítására és a minőség javításának előmozdítására
- A vizsgálati eredmények értékelésének gyakorisága és módszerei, annak a felmérése, hogy beszerzések, vagy beruházások szükségesek-e az igényelt minőségi színvonal eléréséhez
- A minőség dokumentálása, pl. a vizsgálati eredmények bizonyításával
- Utasítások, amelyeket a vezetői csapat részéről kellene kiadni a minőségbiztosítási ellenőrzések lefolytatására.

Tekintettel arra a tényre, hogy az ügyfelek általában nem a szolgáltatás igénybevevői, az ajánlatkérő szervezetek **fontolóra vehetik továbbá azt is, hogy a fogyasztók is kapjanak lehetőséget a véleményük közlésére** a szolgáltatásról, ahol ez lehetséges. N.B. ez nem alkalmazandó az olyan esetekre, amikor a fogyasztóknak valamilyen specifikus étrendet kell követniük egészségügyi okokból, vagy más okból nem tudják megítélni a szolgáltatást, pl. kórházakban, vagy iskolákban. Azt is meg kell jegyezni, hogy a fogyasztóknak nincs betekintése abba, hogy miben állapodtak meg a felek, ezért a megjegyzéseik csak egy szélesebb felülvizsgálat kiegészítő elemének tekinthetők.



AJÁNLÁS

Az egyeztetett szerződésben világosan meg kellene határozni a minőségi színvonalat és elő kellene irányozni a felek szerződéses kötelezettségei rendszeres monitorozásának és ellenőrzésének rendszerét.

IV. 3. b. A szerződések hozzáigazítása a változó körülményekhez

A kiváló minőségű szolgáltatás fenntartásában a fő szempont az, hogy **a szerződéseket rendszeresen frissíteni kell a változó körülményeknek való megfelelés céljából.** A minőség melletti elkötelezettséget mindkét fél részéről kell biztosítani: a szolgáltató részéről, aki továbbra is következetesen az egyeztetett szolgáltatásokat nyújtja a lehetséges legmagasabb színvonalon, és az ajánlatkérő szervezet részéről, amely elkötelezi magát amellett, hogy érvényben tartja a szerződést, és számol a változásokkal, ha pl. változik a bérköltség, vagy az anyagköltség.

A szerződések éves felülvizsgálata során többek között az alábbiakat lehet megvizsgálni:

- **Az infláció figyelembe vétele** (a szerződések legyenek dinamikusak, különösen a több évre szóló szerződések), legyen bennük automatikusan beépített inflációs céltartalék (a költségek változásának elismerésére)
- **A költségek hirtelen nagy emelkedése hatásának vizsgálata** akár a nyersanyagok költsége, akár a bérköltség terén
- **Kártérítési mechanizmus vizsgálata a fel nem szolgáltatott ételek után** – ha nagy mennyiségű étel felszolgálása maradt el, ez jelentősen módosítja az általános árat is
- Kártérítési mechanizmus vizsgálata kivételes körülmények miatt, pl. sztrájkok, amelyek befolyásolhatják a szolgáltató teljesítési képességét
- Ehhez hasonlóan, a kórházakban előfordulhatnak esetek, amikor a betegek nem foglalnak el minden ágyat (a szerződéseket általában a kórházi ágyak száma alapján kötik, de ha nincs beteg minden ágyban, akkor ez jelentősen befolyásolhatja az általános árat).



I. MELLÉKLET – A SZOLGÁLTATÁS TARTALMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

A szolgáltatás tartalma jelentősen változhat az ajánlatkérő szervezet működésétől, korlátaitól és kívánságaitól függően. Célszerű ezért, hogy az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató megfelelő felelősségét egyértelműen meghatározzák (pl. a szolgáltatás magában foglalja-e a berendezések karbantartását?), mielőtt az ajánlatkérő szervezet megállapítja a minőségi kritériumok készletét. Ez a módszer garantálja, hogy az ajánlatok megfeleljenek az ajánlatkérő szervezet elvárásainak és összehasonlíthatóak.

Az alábbi felsorolás szinte minden területre kitér, amiért felelősséget vállalhat akár az ajánlatkérő szervezet, akár a szolgáltató. A felelősségek ilyen megosztása a specifikációban legyen rögzítve.

A felelősség megosztása az ajánlatkérő szervezet és a szolgáltató között		
Éttermek	Ügyfél	Szolgáltató
Nehézgépek karbantartása		
Megfelelőség biztosítása		
Napi karbantartás		
Biztonsági/tűzvédelmi berendezések		
Nehéz konyhai berendezések	Ügyfél	Szolgáltató
Beszerezés		
Felújítás		
Karbantartás		
Javítás		
Megfelelőség biztosítása		
Pénztárgépek és szoftver	Ügyfél	Szolgáltató
Berendezések (szerver és regiszterkasszák)		
Szoftver		
Szállítás		
Számítógépes fizetési utalványok		
Rendszerkarbantartás		

Könnyű kiszolgáló berendezés	Ügyfél	Szolgáltató
Beszerzés (alapgépek)		
Felújítás		
Könnyű konyhai berendezések	Ügyfél	Szolgáltató
Beszerzés (alapgépek)		
Felújítás		
Változó költségek	Ügyfél	Szolgáltató
Telefon (előfizetés/beszélgetések)		
Víz		
Gáz		
Elektromos áram		
Fűtés, légkondicionálás		
Esetleges takarítás és eseti munkakapcsolatok	Ügyfél	Szolgáltató
Padlók		
Fal 2 méter felett, mennyezet, ablakok, boltozatok		
Csővezetékek		
Elszívó ventilátorok és szellőzők		
Burkolatok		
Zsírszűrők		
Használt olaj újrahasznosítása		
Rágcsáló- és rovarirtás		
Dekorálás és jelzések		
Zsírfogó tartályok ürítése		
Hulladékeltávolítás		
Növények		
Napi takarítás	Ügyfél	Szolgáltató
Asztalok és székek		
Könnyű és nehéz konyhai berendezések		
Konyhai és tároló területek		
Padlók és falak 2 méterig		
Az étkező területek padlói		

Vegyes szállítások	Ügyfél	Szolgáltató
Irodaszerek és posta		
Egyszer használatos cikkek		
Karbantartási cikkek		
Mosószeres		
Lágyító sók		
Papírszalvéta		
Utalások		
Higiéniai cikkek (ügyfél és személyzet)		
Fizetés és társadalombiztosítási terhek	Ügyfél	Szolgáltató
Bérek jövedelemadója		
Munkába járás költsége		
Orvosi vizsgálatok		
Munkaruha biztosítása		
Vegyes	Ügyfél	Szolgáltató
Felelősségbiztosítás		
Bérlői kockázatbiztosítás		
Bakteriológiai ellenőrzések		
A szolgáltatók gépjárműveivel kapcsolatos költségek		
A speciális ajánlatú napok vegyes költségei		
Irodai karbantartási költségek		
Bankköltségek		
Postaköltség		
Igazgatási dokumentumok		
Könyvelői díj		
Látogatók ellátása/fogadások		



II. MELLÉKLET – ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ: PÉLDA A MINŐSÉGI KRITÉRIUMOKON ALAPULÓ SZERZŐDÉS ODAÍTÉLÉSRE

E melléklet célja az, hogy a közétkeztetést kiszervező ajánlatkérő szervezetek számára gyakorlati példát mutasson be a minőségi kritériumokon alapuló szerződés odaítélésre. Ez a példa teljesen fiktív, és a célja az, hogy a gyakorlatba bevezesse az útmutató fő részében ismertetett kritériumokat és eljárásokat. A III. melléklet ismerteti az EU közbeszerzési irányelvében rögzített jogszabályokat. Ezek hasznos útmutatóul szolgálhatnak a magán-vállalatok ajánlatkérői számára is, s ezért mindenkinek ajánljuk, vegyék ezeket figyelembe a pályázati eljárás során.

Minőségen alapuló szerződés odaítélés

Három fontos lépést kell követni.

- **1. LÉPÉS** – Az árral szemben a minőség relatív fontosságának rögzítése.
- **2. LÉPÉS** – A minőség különféle kategóriáinak tulajdonított fontosság és az egyes kategóriákban a specifikus minőség relatív fontosságának rögzítése. N.B. Egyes javasolt kritériumok kötelezőek és így is vannak jelölve. E kritériumok nem-teljesítése automatikusan maga után vonja a kizárást a kiválasztási folyamatból.
- **3. LÉPÉS** – A pályázat kiírása után a különböző kritériumok pontozása a „minőségi szolgáltatást” nyújtó szolgáltató és a közétkeztetést nyújtó különböző vállalatok által az 1. és a 2. lépés szerint benyújtott ajánlatok meghatározása céljából.

E három lépést tovább részletezzük és példákkal támasztjuk alá az alábbiakban

1. lépés – Az árral szemben a minőség fontosságának mérése

Annak meghatározására, hogy melyik az az ajánlat, amely a minőség és az ár kritériumok szerint a minőségi szolgáltatást képviseli, az alábbi képlettel kaphatjuk meg az általános ajánlati pontszámot:

$$\text{Ajánlati pontszám} = \text{Minőségi pontszám} + \text{Ár pontszám}$$

Az ajánlatkérő szervezettől függ, hogyan határozza meg a minőségi pontszám és az ár pontszám összehasonlításakor a minőségnek tulajdonított fontosságot. Minél magasabb a pontszám, annál fontosabbnak tekinti a minőségi kritériumokat.

A kreativitás ösztönzése és a lehető legmagasabb minőségi színvonal elérése érdekében célszerű, hogy az ajánlatkérő szervezet lehetőség szerint minél magasabb pontszámot rendeljen a minőséghez.

2. lépés – A különböző kategóriák és a specifikus minőségi kritériumok fontosságának meghatározása

Ez a lépés lehetővé teszi a közétkeztetést kiszervező ajánlatkérő szervezetek számára annak meghatározását, mely minőségi kritériumokat tekint a legfontosabbaknak a minőség értékelése során azzal, hogy más-más pontszám arányokat rendel a pontozáskor a minőséghez:

Kategória	A fontosság értékelése
Kapcsolat az étkeztetést nyújtó személyzettel	A magas pontszám azt jelzi, hogy a szolgáltató erősen elkötelezett a minőség biztosítása mellett a személyzet számára, pl. garantálja a megfelelő és rendszeres tréninget a személyzet számára, vagy kedvező munkafeltételeket (pl. a bérezés, a szociális biztonság, a munkavédelem, a munkavállalói jogok terén). A vállalkozások átruházásáról szóló irányelv védi a meglévő személyzet foglalkoztatását, kellő rugalmasságot vár el a szolgáltatótól a személyzet azon igénye tekintetében, hogy kapjanak új szerződést (további személyzet vehető fel, vagy a meglévő személyzet átképzésére lehet szükség). Ebben a kategóriában az ügyfelek figyelembe vehetik a specifikus ágazatok számára – pl. dietetikus, kórházi ételkészítés-kezelési tréningek stb. – szóló speciális képzés szintjét. Az ajánlat tartalmazhat pl. szintetikus képzési tervet a szerződés időtartama alatt.
A szerződés teljesítésének irányítása	Az itt adott számok a szerződéses szolgáltató vezetői jártasságainak, tapasztalatainak és a közétkeztetési szerződések teljesítéséhez nyújtott támogatásának tulajdonított fontosságot tükrözik. A vállalatok felvehetnek egy javaslatot koordinációs terv készítésére a vállalati személyzet számára a központi vezetéssel együttműködésben: a koordinációs terv szintetikus leírása; a leírt mutatók típusainak felsorolása; a leírt stratégiák és általános kritériumok felsorolása.
Szerződéses műveletek	Ha az ügyfél számára kiemelten fontos a helyi szolgáltatói vezetés minősége, beleértve olyan szempontokat, mint a vállalati csapat összetétele, akkor a legtöbb pontot ennek a minőségi kategóriának kell adni.

A szolgáltatás tartalma/ étkezési terv	Az ajánlatkérő szervezetek, amelyek a legfontosabbnak a javasolt étkezési ajánlat minőségével kapcsolatos szempontokat tekintik, mint pl. az ételek változatossága, tápértéke, a választék biztosítása (ahol lehet), ennek a kategóriának adják a legtöbb pontot. Az ajánlattevők mellékelhetik étkezési ajánlatuk receptúráját, bizonyítandó az étrendi követelményeiknek való megfelelést.
A vállalat	Az étkeztetési szolgáltató vállalat általános minőségéhez rendelt pontszám, beleértve olyan szempontokat, mint az etika, filozófia, jogszabály-követés, vezetési rendszerek, vagy belső etikai kódex.
Minőségellenőrzések és szabványok	A kockázatelemzési rendszer elvein és a kritikus ellenőrzés pontjain (HACCP) alapuló eljárások, pl. a HACCP rendszer belső ellenőrzései az elmúlt két évben; hivatalos élelmiszer-biztonsági ellenőrzések az elmúlt két évben; nemzetközi szervezetek (ISO 9001: 2000, ISO 22,000) által elismert tanúsítható minőségügyi rendszerek. A vállalat által elfogadott mérések specifikációja az alábbi mérhető környezetvédelmi feltételekkel kapcsolatos tevékenységében: • Víz-, energia- és anyagtakarékosság és hatékonyság. • Az életciklus környezetvédelmi költsége. • Ökológiai gyártási módszerek és eljárások. • Hulladéktermelés és hulladékgazdálkodás. • Ökológiai anyagok használata.

Az ajánlatkérő szervezetek mindegyik kategóriában megválaszthatják a specifikus minőségi kritériumok fontosságát. Az ügyfélnek a specifikus szempontokat kell pontoznia, amely pontszámokat ad hozzá az egyes kategóriákban adott pontszámokhoz.

Például, ha a szerződés odaítélésénél 60 pontot kap a minőség és 40 pontot az ár (1. lépés), akkor el kell osztanunk ezt a 60 pontot a különféle minőségi kritériumok között. Például, 17 pontot adtunk az ételeket felszolgáló személyzet számára, 5-öt a szerződés teljesítését felügyelő vezetésre, 20-at a szerződéses műveletekre, 10-et a szolgáltatás tartalmára és 8-at az étkeztetési szolgáltató vállalatnak. A pontoknak a jobb minőség miatti pótlólagos költségeket is tükrözniük kell.

Majd ezután kiválaszthatók az egyes kategóriákban meghatározott lehetséges kritériumokból azok, amelyek megfelelnek a prioritásainknak. Például, a szerződés teljesítését felügyelő vezetés kapcsán adhatunk 5 pontot az alábbi bontásban:

- a vezetői csapat szakképzettsége (3 pont)
- a vezetői csapat tapasztalata (2 pont)

Ugyanezt a műveletet el kell végezni a többi minőségi kategóriával kapcsolatos lehetséges kritériumokkal is.

Akkor kell elindítani a pályázati eljárást, mikor már eldöntöttük a minőségi kritériumoknak tulajdonított fontosságot és az adott minőségi kritérium relatív fontosságát. Az eljárási kritériumokat – a szerződés jellegétől függően – tiszteletben kell tartani.

A szerződés odaítélése előtt, különösen a közbeszerzési szabályok hatálya alá tartozó szerződések esetében, (lásd a II. mellékletet – jogszabályi összefüggések) elsőként az alábbiakat kell vizsgálni:

- Vannak-e vállalatok, amelyek nem tekinthetők alkalmasnak az adott feladatok ellátására? Jelzések utalhatnak adó-, vagy TB járulékfizetési hátraléokra, bűncselekmények, vagy szabálysértések elkövetésére. Az Európai Unióban a közétkeztetést kiszervező közigazgatási szervek automatikusan kötelesek kizárni bizonyos ajánlatokat (lásd a II. mellékletet). A magáncégek is kötelesek kizárni azokat a szolgáltatókat, amelyek nem teljesítik az ágazatra megállapított, minimálisan kötelező követelményeket, pl. ilyen a munkajogi rendelkezések, vagy az érvényes ágazati megállapodások betartása (lásd az alábbi táblázatot).
- Vannak-e vállalatok, amelyek nem teljesítik az alapvető kiválasztási kritériumokat a tapasztalatok és a kapacitások tekintetében? Ezeket a vállalatokat nem lehet felvenni a szerződés odaítélési szakaszba.

Ha már kizártunk egyes alkalmatlan vállalatokat és kiválasztottuk azokat, amelyek teljesítik a kiválasztási kritériumokat, akkor a korábban megválasztott kritériumok értékelésével kapjuk meg a minőségi szolgáltatást.

3. lépés – Minőségértékelés

A pályázatok benyújtása után az ajánlatkérő szervezet értékeli az ajánlatokat. Azok az ajánlatok, amelyek nem teljesítik a kizárási kritériumokat és a IV. 1. b. pontban, valamint részletesebben a III. mellékletben foglaltak szerint kért specifikációkat, nem képezik vizsgálat tárgyát. A többi ajánlat értékelése a minőséghez és az árhoz rendelt pontszámon alapul.

3. 1. Árértékelés

A legalacsonyabb árat ajánló szolgáltató megkapja az árhoz rendelhető teljes pontszámot. Minden magasabbra árazott ajánlatot a legalacsonyabb árat felszámító pályázattal összehasonlítva kell értékelni. Az árra adott pontszámból levonásra kerül olyan százalékos érték, amennyivel az árajánlat meghaladja a legalacsonyabb árat felszámító pályázatot. Az alábbi példában, ahol összesen 40 pontszám adható az árra, a 10%-os áremelkedés miatt 10% kerül levonásra a 40 pontból és így tovább.

Vállalat	Ár	Pont
A	100.000 Euro	40
B	110.000 Euro	36
C	120.000 Euro	32

3. 2. Minőségértékelés

Miután az ajánlatkérő szervezet meghatározta a prioritásait a minőség tekintetében a 2. lépésben ismertetett kategóriákhoz rendelt pontokkal, döntően fontos, hogy objektíve értékelje, melyik ajánlat teljesíti ezeket a követelményeket. Az ilyen objektivitás biztosítása érdekében az alábbi pontozási paraméterek alkalmazhatók:

- Nem alkalmazható
- Nem teljesíti
- Vélhetően teljesíti
- Megfelel
- Kiváló

Az alábbi táblázat megadja mindegyik pontozási paraméter meghatározását. A nem alkalmazandó a kritériumok pontozási táblázatában akkor kerül alkalmazásra, ha a kritériumok nem tekinthetők relevánsnak a szerződés szempontjából. S egyértelmű, hogy a minőség tekintetében „kiváló” minősítéssel pontozott vállalatnak nagyobb pontszámot kell kapnia, mint a „véltetően teljesíti” minősítésű vállalatnak. Ezért eltérő súlyozást alkalmazunk az egyes kritériumokhoz rendelt pontokra.

Súlyozás

Paraméter	Súlyozás
Nem alkalmazandó	0%
Nem teljesíti	0%
Vélhetően teljesíti	50%
Megfelel	80%
Kiváló	100%

Ezért az a pályázó, aki a legmagasabb, a „kiváló” pontszámot kapta a fő kiválasztási kritériumokra (azokra a kritériumokra, amelyekhez az ügyfél a legnagyobb pontszámot rendelte), a minőségi kritériumokra a legmagasabb pontszámot kapja. A minőségi kritériumok értékelése hozzáadásra kerül az ártételezésben kapott pontszámhoz a „minőségi szolgáltatást” képviselő pályázat kiválasztása céljából.

3. 3. A pontozási kritériumok meghatározása

Nem alkalmazandó	Ez figyelembe veszi a tényt, hogy nem minden tétel alkalmazható minden ajánlatkérő szervezetre. A kritérium nem alkalmazható erre a pályázatra és ezért nem kap pontot. A „nem alkalmazható” értékelés nem használható véletlenszerűen, hanem meg kell indokolni a pályázati követelmények alapján. Például a „szakmai tréning a táplálékfelvétel támogatására” kritérium nem alkalmazható, ha a szerződés magáncégre, vagy köztestületre vonatkozik (s nem egy iskolára).
Nem teljesíti	Ez az értékelés alkalmazandó, ha a kapott információ egyáltalán nem teljesíti az ügyfél követelményeit. Nem használható, ha nincs információ valamely tételről.
Vélhetően teljesíti	A teljesítés nincs konkrétan bizonyítva, de más információból vélhető.
Megfelel	A kapott információ teljesen megfelel a pályázati értesítőben ismertetett követelményeknek és megfelel az ügyfél elvárásainak.
Kiváló	A tétel megfelel a követelményeknek és az elvárásoknak, s működő sikeres teljesítés bizonyítja a kivételesen jó minőségű szolgáltatást.

3. 4. Példa

N.B.: Célszerű, hogy a pályázati specifikációk kidolgozása során az ajánlatkérő szervezet határozza meg a pontozás módját. Az alábbi példákban felsorolt kategóriák szándékosan átfogóak, de a pályázati anyagnak nyilatkoznia kell arról, hogy az ajánlatkérő szervezet megítélése szerint mi az, ami „nem alkalmazandó”, vagy „nem megfelelő”, és mit kell teljesíteni ahhoz, hogy valaki 50%, 80%, vagy 100% pontot kapjon.

Az ismertetett példában az ajánlatkérő szervezet úgy döntött, hogy az alábbiak szerint ad 100 pontot:

Ár	40 pont
Minőség	60 pont
Felosztás:	
1. 1 Étkeztetési személyzet	16
2. A szerződésteljesítés irányítása	7
3. Szerződéses műveletek	13
4. A szolgáltatás tartalma	11
5. Étkeztetési vállalat	13

1. Étkeztetési személyzet

Kötelező kritériumok (a nem-teljesítés kizáráshoz vezet)

	Teljesíti	Nem teljesíti
1.1 Foglalkoztatási feltételek		
A munkafeltételek megfelelnek az ágazati kollektív szerződéseknek, a nemzeti szociális/munkajognak		
Egyértelmű és átlátható bérezési struktúra		
Munkavállalói képviselői struktúrák		
Panasztételi csatorna. Visszajelzés és javaslatok		
Felelősségbiztosítás		
Munkavédelmi rendelkezések		

	Adható pontok	Nem alkalmazandó	Nem teljesíti 0%	Vélhetően teljesíti 50%	Teljesíti 80%	Kiváló 100%	Súlyozott pontszám
1.2 Készségek és képességek							
Felvétel szociális szempontokkal	3			✓			1,5
Alapvető (biztonsági) tréning	3					✓	3
További tréning	1					✓	1
Szakosított tréning	1			✓			0,5
Frissítő tréning	0	✓					0
Külön oktató személyzet	3					✓	3
Tréning modulok/ tanterv	3					✓	3
Egyéb készségek támogatása	0	✓					0

1.3 Tapasztalat							
A kellő szintű tapasztalat bizonyítása	2					✓	2
Együttműködés más szervezetekkel/ szervekkel	0	✓					0
ÖSSZESEN	16						14

2. A szerződésteljesítés irányítása							
	Adható pontok	Nem alkalmazandó	Nem teljesíti 0%	Vélhetően teljesíti 50%	Teljesíti 80%	Kiváló 100%	Súlyozott pontszám
2.1 A vezetői csapat							
Világos pénzügyi nyilvántartás	0	✓					0
A vezetői csapat szakképzettsége	3				✓		2,4
A vezetői csapat tapasztalata	4				✓		3.2
Felelősségek és standardok	0	✓					0
2.2 Támogatási szolgáltatások							
Támogatási szolgáltatások	0	✓					0
ÖSSZESEN	7						5.6

3. Szerződéses műveletek

	Adható pontok	Nem alkalmazandó	Nem teljesíti 0%	Vélhetően teljesíti 50%	Teljesíti 80%	Kiváló 100%	Súlyozott pontszám
--	---------------	------------------	------------------	-------------------------	---------------	-------------	--------------------

3.1 A helyi szerződéses vezető

Szakképzettség bizonyítása	5					✓	5
Ismeretek a szerződéses szolgáltatás terén	2					✓	2
Felelősségi lánc	1			✓			0,5

3.2 Üzemeltetési terv

Az üzemeltetési terv teljessége	0	✓					0
A csapat összetétele	0	✓					0
A teljesítés monitoringja	3			✓			1,5
A kötelező jelentés alkalmazása	0	✓					0

3.3 Minőségellenőrzés

Belső, vagy harmadik fél ellenőrzési mechanizmus (és rendszeresség)	1				✓		0,8
Objektív minőségellenőrzés	1				✓		0,8
ÖSSZESEN	13						10,6

4. A szolgáltatás tartalma

Kötelező kritériumok (a nem-teljesítés kizáráshoz vezet)

	Teljesíti	Nem teljesíti
A tápértékre vonatkozó nemzeti jogszabályok betartása (ha alkalmazandó)		

	Adható pontok	Nem alkalmazandó	Nem teljesíti 0%	Vélhetően teljesíti 50%	Teljesíti 80%	Kiváló 100%	Súlyozott pontszám
4.1 Termékfelhasználás							
Az élelmiszerek és alkotóelemek változatossága	3					✓	3
Választhatóság	0	✓					0
Etikus forrásokból származó termékek használata	0	✓					0
A tápérték felvétele az étkezési terv kidolgozásába	4					✓	4
Felelősségi intézkedések a konyhai berendezések kezeléséért	1				✓		0,8
Az élelmiszereket kezelő személyzet speciális tréningje	1			✓			0,5
4.2 Technical Support							
A személyzet felkészültsége a tápanyagfelvétel előmozdítására (szakosított tréning)	0	✓					0
Támogatás monitoring, az esetek jelentése révén	2					✓	2
ÖSSZESEN	11						10,3

5. Étkeztetési vállalat							
	Adható pontok	Nem alkalmazandó	Nem teljesíti 0%	Vélhetően teljesíti 50%	Teljesíti 80%	Kiváló 100%	Súlyozott pontszám
5.1 Tapasztalat és eddigi eredmények							
A nyújtott szolgáltatások köre	0	✓					0
Mióta van a piacon	0	✓					0
Folyamatos/ korábbi együttműködés a szervezetekkel	3					✓	3
Jó munkavédelmi eredmények	2				✓		1,6
A munka és a magánélet összehangolási rendszere	0	✓					0
A munkavédelmi kockázatok értékelése	0	✓					0
Adott fogyasztói csoportokkal való munka eredményei	2					✓	2
5.2 Etika, vállalati filozófia és magatartási kódex							
Vállalati szociális felelősség-vállalás	4			✓			2
Az etikus tevékenység melletti elkötelezettség dokumentálása	0	✓					0
Üzleti folytonossági program	1		✓				0
Belső ellenőrzés/ minőségi program	1			✓			0,5
ÖSSZESEN	13						9,1

3. 5. Eredmény

A fenti példában ismertetett pályázati űrlap értékelése eredményeként az ügyfél már össze tudja hasonlítani a különböző pályázók teljesítményét különválasztott minőségi kritériumok alapján. E példában a pályázó az alábbiak szerint teljesíti a minőségi kritériumokat.

Minőségi kritérium	Elérhető pontok	Adott pontok
Étkeztetési személyzet	16	14
A szerződésteljesítés irányítása	7	5,6
Szerződéses műveletek	13	10,6
A szolgáltatás tartalma	11	10,3
Étkeztetési vállalat	13	9,1
Összesen	60	49,6



III. MELLÉKLET – JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉSEK

E melléklet mélyreható vizsgálat tárgyává teszi az EU közbeszerzési szabályait, és rögzíti az EU közbeszerzési irányelvben megállapított kötelező kizárási, kiválasztási és szerződésjuttatási kritériumokat. Bár e kritériumok nem feltétlenül kötelezőek, ajánljuk minden félnek ezek alapul vételét a pályázati eljárások lefolytatása során.

1. Az EU jogszabályi környezet ismertetése

1.1. EU közbeszerzési irányelv

Az Európai Unió széles körű jogszabályi kereteket dolgozott ki a közbeszerzésre. A fő jogi eszköz az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS KÖZBESZERZÉSI IRÁNYELVE⁵.

A közbeszerzési irányelv ismerteti **az Európai Unió közbeszerzési szabályait**. E szabályok köre magában foglalja az eljárás típusait, a kizárási, kiválasztási és szerződés odaítélési kritériumokat, amelyeket a közbeszerzők („ajánlatkérő szervek”) kötelesek betartani. Az EU jogi kerete azonban nem szabályozza a magáncégek beszerzési pályázatait; ők szabad belátásuk szerint megválaszthatják a szerződéskötési kiválasztási kritériumokat. Mindazonáltal a szociális partnerek azt ajánlják a magáncégeknek is, hogy vegyék alapul az EU jogszabályait és ezeket tartsák szem előtt a pályázati eljárásaikban.

Fő szabályként az EU irányelv 18.2. cikke kötelezővé teszi az ajánlattevők, pl. vállalatok és szervezetek számára a megfelelő kötelezettségek betartását a környezetvédelem, a szociális és munkajogi standardok terén, ahogy azok meghatározásra kerültek az Európai Unió joga, a nemzeti jog, és az ágazati kollektív szerződések szerint, vagy bizonyos nemzetközi környezetvédelmi, szociális és munkajogi rendelkezések révén⁶. Ez kötelező követelmény az alvállalkozói szerződések kötésére is, amikor az alvállalkozói szolgáltatásokat nyújtó ajánlattevőnek alvállalkozói szerződéssel kell teljesítenie a fent említett jogszabályt és az ágazati kollektív szerződéseket.

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/24/EU irányelve (2014. február 26.) a közbeszerzésről és a 2004/18/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, OJEU L 94, 2014.03.28., 65. o.

⁶ A teljes felsorolást ld. a 2014/24/EU irányelv X. mellékletében.

Forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű ételmezési szolgáltatási szerződések

A XIV. mellékletben felsorolt, forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű közétkeztetés tekintetében az Európai Unió csak a szerződés odaítélési kritériumokat⁷ sorolja fel a 76. cikkben. E küszöb magában foglal minden tételt, ha a szerződések tételekre vannak bontva, és a pályázatban kikötött teljes szerződéses időszakra szól⁸.

A XIV. mellékletben az alábbi szállodai és éttermi szolgáltatások vannak felsorolva:

- 55100000-1 - 55410000-7; 55521000-8 - 55521200-0 [55521000-8 Élelmiszer-ellátási szolgáltatások magánháztartások számára
- 55521100-9 Ebédszállítási szolgáltatások
- 55521200-0 Házhozszállítási szolgáltatások
- 55520000-1 Étkezési szolgáltatások
- 55522000-5 Étkezési szolgáltatások szállítási vállalatok számára
- 55523000-2 Étkezési szolgáltatások egyéb vállalatok és intézmények számára
- 55524000-9 Iskolai étkezési szolgáltatások
- 55510000-8 Étkezési szolgáltatások
- 55511000-5 Étkezési és egyéb korlátozott vevő körű büfészolgáltatás
- 55512000-2 Büféüzemeltetési szolgáltatások, 55523100-3 Iskolai ebédszolgáltatás.

A XIV. mellékletben fel nem sorolt egyéb étkezési szolgáltatások tekintetében az EU jogszabályok általános rendelkezései alkalmazandók, pl. nem a 76. cikkben meghatározott szerződés odaítélési kritériumok, hanem a kizárási (57. cikk), a kiválasztási (58. cikk) és a szerződés odaítélési kritériumok (67. cikk) (lásd az alábbi részletes információt).

A fent említettek szerint a XIV. mellékletben felsorolt, forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű étkezési szolgáltatások tekintetében az Európai Unió csak a szerződés odaítélési kritériumokat rögzíti a 76. cikkben.

A 76. cikk kimondja, hogy az EU tagállamoknak a szerződés odaítélésre vonatkozó nemzeti jogszabályaikban kell biztosítaniuk, hogy az ajánlatkérő szerv teljesíti az átláthatósági elv és az ajánlattevők egyenlő kezelése elvének betartását. A tagállamok rugalmasan meghatározhatják a nemzeti jogban alkalmazandó eljárási szabályokat, amíg e szabályok lehetővé teszik az ajánlatkérő szervek számára a beszerezni kívánt szolgáltatások sajátosságainak figyelembe vételét.

Az EU jog azt is előírja a 76. cikkben, hogy a tagállamoknak biztosítaniuk kell, az ajánlatkérő szervek ismertethetik a minőségi kritériumokat, a szolgáltatás folytonossága, kaphatósága, elérhetősége, rendelkezésre állása és teljessége, valamint az innováció

⁷ A szerződés odaítélési kritériumok az egyes pályázatok érdemeit annak alapján értékelik, hogyan teljesítik a pályázati specifikáció követelményeit.

⁸ A szerződés odaítélési kritériumok az egyes pályázatok érdemeit annak alapján értékelik, hogyan teljesítik a pályázati specifikáció követelményeit.

igényét a nemzeti jogban. A tagállamok azt is biztosíthatják, hogy az ajánlattevő kiválasztása olyan pályázat alapján történjen, amely a legjobb ár/minőség arányt képviseli, figyelembe véve az élelmezési szolgáltatások minőségi és fenntarthatósági kritériumait. Az ajánlattevők minőségének meghatározására és a legjobb ár/minőség arány kiválasztására szolgáló összes fent említett elem opcionális az EU jogszabály szerint.

Továbbá az EU tagállamok a 76. cikk szerint rugalmasan meghatározhatják az eljárási szabályaikat, amelyeket a nemzeti jogban alkalmaznak forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű élelmezési szolgáltatások tekintetében, amíg e szabályok lehetővé teszik az ajánlatkérő szerv számára a beszerezni kívánt szolgáltatások sajátosságainak figyelembe vételét és az átláthatóság és az egyenlő elbánás elvei betartását.

Továbbá, a preambulum 114. pontja szerint az EU tagállamoknak törekedniük kell arra is, hogy teljesüljön az egyszerűsítés, valamint az ajánlatkérő szervekre és a gazdasági szereplőkre háruló adminisztratív terhek enyhítésének célja. Ennek keretében olyan általános szabályokat is alkalmazni lehet, amelyek a 74-77. cikkben ismertetett, az egyedi szabályozás hatálya alá nem tartozó szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésekre alkalmazandók.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az EU tagállamok úgy dönthetnek, felveszik az élelmezési szolgáltatásokra vonatkozó nemzeti jogszabályaikba az EU közbeszerzési szabályaiban meghatározott kizárási és kiválasztási kritériumokat.

A kizárási kritériumok meghatározzák a vállalatok típusát, amelyek automatikusan kizárásra kerülnek a pályázatból. Az EU közbeszerzési irányelvének 57. cikke rögzíti a kizárási kritériumok teljes felsorolását, amelyek kötelező és nem kötelező kritériumokra vannak felosztva.

- **Kötelező kizárási kritériumok:** részesség bünszövetkezetben; korrupció, csalás, terrorcselekmények, vagy azokkal kapcsolatos bűncselekmények elkövetése, pénzmosás, vagy terrorizmus finanszírozása, gyermekmunka és az embercsempészet egyéb formái bűncselekményének elkövetése, adó- és társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségek megsértése⁹.
- **Opcionális kizárási kritériumok:** Az EU, a nemzetközi és nemzeti környezetvédelmi, szociális és munkajogi szabályok, valamint ágazati kollektív szerződések megsértése; csőd, vagy fizetéseképtelenségi, vagy felszámolási eljárás; súlyos szakmai hiba elkövetése, ami megkérdőjelezi a feddhetetlenséget; összejátszás más gazdasági szereplőkkel a verseny torzítása céljából; összeférhetetlenség; korábbi közbeszerzési eljárásban egy fontos követelmény teljesítése tekintetében elkövetett és ismertté vált szignifikáns, vagy folyamatosan ismétlődő hiányosságok; az ajánlatkérő szerv döntéshozatali folyamatának helytelen befolyásolása.

⁹ Ha ezek megállapításra kerültek jogerős és végrehajtható ítélettel. Az adó- és társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségek (még) megállapításra nem került megsértése opcionális kizárási alapként alkalmazható.

A kiválasztási kritériumok meghatározzák a pályázatra felkért ajánlattevőktől elvárt legalább minimális kapacitásokat (a „típus”). Az EU közbeszerzési irányelvének 58. cikke ismerteti a pályázók fő kiválasztási kritériumait, amelyeknek három fő területe van:

- 1. A szakmai tevékenység végzésére való alkalmasság:** Ez magában foglalhat olyan követelményt, hogy az ajánlattevők szerepeljenek az alapításuk szerinti tagállamban valamely szakmai szervezet tagjegyzékében, vagy nyilvántartásában. A szolgáltatásnyújtásra irányuló közbeszerzési eljárás során, ha a gazdasági szereplőnek meghatározott engedéllyel kell rendelkeznie, vagy meghatározott szervezet tagjának kell lennie ahhoz, hogy származási országában az adott szolgáltatást nyújthassa, akkor az ajánlatkérő szerv előírhatja, hogy bizonyítsa, rendelkezik ilyen engedéllyel, illetve tagsággal.
- 2. Gazdasági és pénzügyi helyzet:** Az ajánlatkérő szerv előírhatja különösen azt, hogy a gazdasági szereplő meghatározott minimális éves árbevétellel – és ezen belül a szerződés által érintett területre vonatkozó minimális éves árbevétellel – rendelkezzen¹⁰. Ezenfelül az ajánlatkérő szerv azt is előírhatja, hogy a gazdasági szereplők nyújtsanak tájékoztatást éves beszámolójukról, amelyben feltüntetik például az eszközök és a források arányát. Az ajánlatkérő szerv előírhatja a szakmai felelősségbiztosítás megfelelő szintjét is.
- 3. Technikai és szakmai alkalmasság:** A műszaki és szakmai alkalmasság tekintetében az ajánlatkérő szerv előírhatja, hogy az ajánlattevők rendelkezzenek a szerződés megfelelő minőségi színvonal szerinti teljesítéséhez szükséges emberi és műszaki erőforrásokkal és tapasztalattal. Ez a következőket foglalhatja magában:
 - A gazdasági szereplők korábban teljesített szerződésekből eredő referenciákkal bizonyíthatóan megfelelő tapasztalattal rendelkezzenek. A technikai és szakmai alkalmasság bizonyításának másik módja az ajánlattevő, vagy a vállalkozó, vagy az irányító személyzete végzettségének, vagy szakmai képzéseinek bemutatása, feltéve, hogy ezek nem kerülnek értékelésre a szerződés odaítélési kritériumok között.
 - A beállítási és üzembe helyezési műveleteket is igénylő áruszállításra, illetve a szolgáltatásnyújtásra, vagy építési beruházásra irányuló közbeszerzési eljárásokban az ajánlattevőknek a szolgáltatás nyújtására, vagy az építési beruházás megvalósítására való szakmai alkalmasságát a szakértelmére, hatékonyságára, tapasztalatára és megbízhatóságára tekintettel lehet értékelni.

¹⁰ A szabályok teljes készletének hatálya alá tartozó szerződések alkalmazásában a minimális árbevétel fő szabályként nem haladhatja meg a becsült szerződéses érték kétszeresét.

Továbbá, az egyszerűsítés érdekében és az adminisztratív terhek enyhítése céljából az EU tagállamok alkalmazhatják a 67. cikkben felsorolt általános szerződés odaítélési kritériumokat. A 67. cikk kimondja, hogy a közigazgatási szerveknek a szerződés odaítélését a gazdaságilag legelőnyösebb pályázatra kell alapozniuk. A gazdaságilag legelőnyösebb pályázat meghatározásának alapja: a) az ár, vagy b) a költség a 68. cikkben ismertetett életciklus módszerrel és esetlegesen c) magában foglalhatja a legjobb ár/költség arányt, amelyet a minőségi, környezetvédelmi és/vagy szociális aspektusokat magában foglaló kritériumok alapján kell értékelni. Az ilyen kritériumok elemei lehetnek például a minőség, a technikai érdem; a szerződés teljesítéséhez rendelt személyzet szakképzettsége és tapasztalatai, ahol a kirendelt személyzet minősége szignifikáns hatást gyakorolhat a szerződés teljesítési szintjére. A költségelem rögzített ár formáját is öltheti, amely alapján az ajánlattevők csak minőségi kritériumok alapján versengenek. A tagállamok úgy rendelkezhetnek, hogy az ajánlatkérők ne csak az árat vegyék figyelembe kizárólagos szerződés odaítélési kritériumként.

Végül, az EU közbeszerzési szabályai eljárási útmutatót is adnak a 69. cikkben arra nézve, hogy mit tekintünk kirívóan alacsony összegű ajánlatoknak. Ha kirívóan alacsony összegű pályázat kerülne benyújtásra, az ajánlatkérőknek azt kell kérniük az ajánlattevőktől, hogy adjanak magyarázatot a pályázatban ajánlott árhoz, vagy költségekhez. A kért magyarázatban különösen a 18.2. cikkben hivatkozott kötelezettségek teljesítésének részletezését kell kérni, pl. a munkajogi és/vagy szociális megállapodások, vagy az ágazati kollektív szerződések követelményeinek teljesítését.

Forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű élelmezési szolgáltatási szerződések

A Forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € értékű alábbi élelmezési szolgáltatási szerződések esetében a tagállamok szabadon alkalmazhatják az élelmezési szolgáltatásokra vonatkozó eljárási szabályokat. Ezért az EU tagállamok alkalmazhatják a kizárási (57. cikk), kiválasztási (58. cikk) és az általános szerződés odaítélési (67. cikk) kritériumokat minden élelmezési szolgáltatási szerződésre, tekintet nélkül arra, hogy fel van-e sorolva a XIV. mellékletben, s a forgalmi adó (ÁFA) nélküli nettó értéken legalább 750 000 € küszöbérték alatt marad-e.

Az eljárási szabályok részletes ismertetése, beleértve a kizárási (57. cikk), kiválasztási (58. cikk) és az általános szerződés odaítélési (67. cikk) kritériumokat is, a fenti pontban olvasható.

2. Kizárási, kiválasztási és általános szerződésjuttatási kritériumok

Ez a pont áttekintést nyújt az EU közbeszerzési jogszabályaiba felvett kizárási, kiválasztási és általános szerződésjuttatási kritériumokról. Ezek a kritériumok csak a közétkeztetési szerződésekre közbeszerzési pályázatot kiíró, a releváns jogszabályok hatálya alatt álló ajánlatkérő szervekre alkalmazandók. Ilyen kötelezettségek hatálya alatt nem álló más ajánlatkérő szervezetek esetében is ajánlott e kritériumok figyelembe vétele függetlenül attól, hogy köztestületek, vagy magáncégek. Ahol alkalmazzák, az ajánlatkérő szervezetnek is fel kell sorolnia az ellenőrizendő dokumentumok típusait.

2. 1. Kizárási kritériumok

KÖTELEZŐ A közszférában az ajánlatkérők kötelesek kizárni a pályázókat, ha jogerős ítéletet hoztak ellenük az alábbi okok bármelyike miatt ¹¹:	Nem	Igen	Megjegyzés
Részesség bünszövetkezetben			
Korrupció			
Csalás			
Terrorcselekmények, vagy azokkal kapcsolatos bűncselekmények elkövetése			
Pénzmosás, vagy terrorizmus finanszírozása			
Gyermekmunka és az embercsempészet egyéb formái bűncselekményének elkövetése,			
Adó- és társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségek megsértése			

¹¹ A szabályok teljes készletének hatálya alá tartozó szerződések alkalmazásában a minimális árbevétel fő szabályként nem haladhatja meg a becsült szerződéses érték kétszeresét.

OPCIONÁLIS – Ha a nemzeti jog megengedi Az ajánlatkérő szervek kizárhatják a pályázatból az ajánlattevőket, vagy a tagállamoktól kérhetik a kizárásukat a következő esetekben:	Nem	Igen	Megjegyzés
Az EU, a nemzetközi és nemzeti környezetvédelmi, szociális és munkajogi szabályok, valamint ágazati kollektív szerződések megsértése			
Az ajánlattevő ellen csőd-, vagy fizetéseképtelenségi, vagy felszámolási eljárás van folyamatban			
Súlyos szakmai hiba elkövetése, ami megkérdőjelezi a feddhetetlenséget			
Az ajánlattevő összejátszása más gazdasági szereplőkkel a verseny torzítása céljából			
Összeférhetetlenség			
Korábbi közbeszerzési eljárásban egy fontos követelmény teljesítése tekintetében elkövetett és ismertté vált szignifikáns, vagy folyamatosan ismétlődő hiányosságok			
Az ajánlatkérő szerv döntéshozatali folyamatának helytelen befolyásolása.			
A kincstár, vagy a társadalombiztosítás ellen elkövetett bűncselekmények az adók és a TB járulékok fizetésével kapcsolatban.			

Ha bármely kötelező kategória esetében a válasz „igen”, ez a pályázati eljárásból való azonnali kizáráshoz vezet. Ha bármely nem kötelező kategória esetében a válasz „igen”, ez a pályázati eljárásból való kizáráshoz vezethet.

Az ajánlatkérő szervezet kérheti a vállalatoktól az Egységes Európai Közbeszerzési Dokumentum (ESPD) használatát az eljárás egyszerűsítése céljából. Az ESPD egy önbevallási nyilatkozat a vállalat pénzügyi helyzetéről, a közbeszerzési eljárásban való részvételi képességéről és alkalmasságáról. Ez elérhető az EU minden nyelvén és előzetes bizonyítékként felhasználható az egész EU-ban a közbeszerzési eljárásokban megkövetelt feltételek teljesítésére. 2018 októbere óta az ESPD csak elektronikus formában érhető el¹².

2. 2. Kiválasztási kritériumok (specifikáció szükséges)

2. 1. A szakmai tevékenység végzésére való alkalmasság

A pályázókat felkérhetik az alábbi követelmények teljesítésére:	Nem teljesíti	Teljesíti	Megjegyzés
Nyilvántartás az alapításuk szerinti tagállamban valamely szakmai, vagy kereskedelmi szervezet tagjegyzékében			
A szolgáltatásnyújtásra irányuló közbeszerzési eljárás során az ajánlattevőknek meghatározott engedéllyel kell rendelkeznie, vagy meghatározott szervezet tagjának kell lennie ahhoz, hogy az adott szolgáltatást nyújthassák a származási országukban.			
Jó gyakorlatok a vállalat és a szakszervezetek között a szociális párbeszéd szerkezete és jellege tekintetében (a vezetés és a munkavállalók közötti gyakorlatok)			
Kötelezettségvállalás a hatályos munkaügyi, munkavédelmi rendelkezések, a fogyatékkal élők szociális integrációjával, valamint a munkahelyi kockázatok megelőzésével és a rájuk alkalmazandó ágazati kollektív szerződésekben előírt munkafeltételek betartásával kapcsolatos rendelkezések teljesítésére			

¹² Ld. az Egységes Európai Közbeszerzési Dokumentumot az Európai Bizottság [weblapján](#).

2. 2. Gazdasági és pénzügyi helyzet

Az ajánlattevőtől megkövetelhető az alábbi követelmények betartása:	Nem teljesíti	Teljesíti	Megjegyzés
Meghatározott minimális éves árbevétel, beleértve bizonyos minimális árbevételt a szerződés tárgyát képező területen			
Esetlegesen tájékoztatás az éves beszámolójukról, amelyben feltüntetik például az eszközök és a források arányát			
Megfelelő szintű szakmai felelősségbiztosítás			

2. 3. Technikai és szakmai alkalmasság

Az ajánlattevőtől megkövetelhető az alábbi követelmények betartása:	Nem teljesíti	Teljesíti	Megjegyzés
A kellő szintű tapasztalatok bizonyítása megfelelő referenciákkal a múltban teljesített szerződések alapján, például az elmúlt öt évben végzett munkák felsorolása, igazolásokkal a megfelelő teljesítésről és a legfontosabb munkák eredményeiről			
Az ajánlattevő, vagy a vállalkozó, vagy az irányító személyzete végzettségének, vagy szakmai képzéseinek bemutatása, feltéve, hogy ezek nem kerülnek értékelésre a szerződésjuttatási kritériumok között			
A beállítási és üzembe helyezési műveleteket is igénylő áruszállításra, illetve a szolgáltatásnyújtásra, vagy építési beruházásra irányuló közbeszerzési eljárásokban az ajánlattevőknek a szolgáltatás nyújtására, vagy az építési beruházás megvalósítására való szakmai alkalmasságát a szakértelmére, hatékonyságára, tapasztalatára és megbízhatóságára tekintettel lehet értékelni.			

Bármely kategória esetében a nem teljesíti pontozás a további kiválasztásból/szerződésjuttatási eljárásból az ajánlattevő kizárását vonhatja maga után.

2. 3. Szerződés odaítélési kritériumok

A szerződést az a szervezet nyeri el, amelyik az alábbi kritériumokkal történt értékelés után (részletes ismertetés az I. mellékletben) a gazdaságilag legelőnyösebbnek minősített pályázatot nyújtotta be:

- a)** ár, vagy költség az életciklus költség módszer felhasználásával
- b)** a legjobb ár/minőség arány, amelyet a kritériumok alapján kell értékelni, beleértve a minőségi, környezetvédelmi és/vagy szociális aspektusokat is
- c)** minőség, a technikai érdemet is beleértve
- d)** a szerződés teljesítésére kirendelt személyzet szakképzettsége és tapasztalatai, ahol a kirendelt személyzet minősége szignifikáns hatást gyakorolhat a szerződés teljesítésének szintjére
- e)** esetlegesen rögzített ár formáját is öltő költségelem, amely alapján az ajánlattevők csak minőségi kritériumok alapján versengenek
- f)** a tagállamok előírhatják, hogy az ajánlatkérők ne az árat alkalmazzák kizárólagos szerződésjuttatási kritériumként.

3. Hirdetmények

A Hirdetmények egy fontos dokumentum, amelynek egy adott pályázattal kapcsolatban minden fontos információt tartalmaznia kell. Bár nem kötelező a releváns jogszabályok hatálya alá nem tartozó ajánlatkérő szervezetek számára, az ajánlatkérőknek célszerű az alábbi példára támaszkodni, amely az EU 2014/24/EU közbeszerzési irányelvének V. melléklete C részében olvasható.

A HIRDETMÉNYEKBE FELTÜNTETENDŐ INFORMÁCIÓK

- Az ajánlatkérő szervnek – valamint, amennyiben további információkat ettől eltérő szervtől lehet kérni, ez utóbbinak – a neve, azonosító száma (amennyiben a nemzeti jog előírja), címe és NUTS-kódja, telefonszáma, faxszáma, e-mail- és internetcíme.
- Az az e-mail-, vagy internetcím, amelyen a közbeszerzési dokumentáció korlátlanul és teljes körűen, közvetlenül és díjmentesen hozzáférhető lesz.
- Amennyiben a korlátlan és teljes körű, közvetlen és díjmentes hozzáférés az 53. cikk (1) bekezdésének második és harmadik albekezdésében ismertetett okok miatt nem biztosított, annak megjelölése, hogy hogyan lehet megtekinteni a közbeszerzési dokumentációt.
- Az ajánlatkérő szerv típusa és fő tevékenysége.
- Adott esetben annak megjelölése, hogy az ajánlatkérő szerv központi beszerző szerv, vagy a közös közbeszerzés valamely másik formájáról van szó.
- A CPV-kódok; amennyiben a szerződés részekből áll, ezt az információt mindegyik rész esetében meg kell adni.
- Építési beruházásra irányuló közbeszerzési szerződés esetében a beruházás fő helyszínének NUTS-kódja, árubeszerzésre és szolgáltatásnyújtásra irányuló közbeszerzési szerződés esetében pedig a teljesítés fő helyszínének NUTS-kódja. amennyiben a szerződés részekből áll, ezt az információt mindegyik rész esetében meg kell adni.
- A beszerzés leírása: az építési beruházás jellege és terjedelme, az árubeszerzés jellege és mennyisége, illetve értéke, a szolgáltatás jellege és terjedelme. Amennyiben a szerződés részekből áll, ezt az információt mindegyik rész esetében meg kell adni. Adott esetben az opciók leírása.
- A szerződés(ek) becsült teljes nagyságrendje; amennyiben a szerződést részekre bontják, ezt az információt minden rész tekintetében meg kell adni.
- Változatok benyújtásának lehetősége, vagy tilalma.
- áruk szállításának, illetve az építési beruházás, vagy a szolgáltatások teljesítésének időkerete, valamint amennyire lehetséges, a szerződés időtartama
 - Keretmegállapodás esetében a keretmegállapodás tervezett időtartama, megindokolva – adott esetben – a négy évet meghaladó időtartamot; amennyire lehetséges, az odaítélendő szerződések értékének, vagy nagyságrendjének és gyakoriságának, valamint a lehetséges részt vevő gazdasági szereplők számának, illetve adott esetben javasolt maximális számának a feltüntetése.

- Dinamikus beszerzési rendszer esetében a rendszer tervezett időtartama; amennyire lehetséges, az odaítélendő szerződések értékének, vagy nagyságrendjének és gyakoriságának feltüntetése
- Részvételi feltételek, köztük:
 - adott esetben annak feltüntetése, hogy a közbeszerzési szerződést védett műhelyek számára tartják-e fenn, vagy hogy annak teljesítése védettmunkahely-teremtési programok keretében történik-e,
 - adott esetben annak feltüntetése, hogy a szolgáltatás teljesítését törvényi, rendeleti, vagy közigazgatási rendelkezések alapján egy meghatározott szakma számára tartják-e fenn; a vonatkozó törvényi, rendeleti, vagy közigazgatási rendelkezésre való hivatkozás,
 - a gazdasági szereplők személyes helyzetére vonatkozó azon szempontok felsorolása és rövid leírása, amelyek adott esetben azok kizárásához vezethetnek, valamint a kiválasztási szempontok jegyzéke és rövid leírása; az esetlegesen előírt alkalmassági minimumkövetelmény(ek); a megkövetelt információk megnevezése (nyilatkozatok, dokumentáció).
- Az odaítélési eljárás típusa; adott esetben a gyorsított eljárás használatának indokolása (nyílt, meghívásos eljárásnál és tárgyalásos eljárásnál).
- Adott esetben az alábbiak feltüntetése:
 - keretmegállapodás kötésére kerül sor,
 - dinamikus beszerzési rendszer alkalmazására kerül sor,
 - elektronikus árlejtés alkalmazására kerül sor (nyílt, meghívásos és tárgyalásos eljárásnál).
- Amennyiben a szerződés több részre oszlik, tájékoztatás arról, hogy lehet-e egy, vagy több, vagy valamennyi részre ajánlatot tenni, valamint arról, hogy esetlegesen korlátozva van-e az egy ajánlattevőnek odaítható szerződésrészek száma. Amennyiben a szerződést nem osztják részekre, ennek indokai, kivéve, ha az indokokat az egyedi jelentés már tartalmazza.
- Meghívásos eljárás, tárgyalásos eljárás, versenypárbeszéd, vagy innovációs partnerség esetében, amennyiben az ajánlattételre, illetve a tárgyalásra, vagy a párbeszédben való részvételre felhívott jelentkezők létszáma csökkentésének lehetőségével élnek: a részvételre jelentkezők minimális és – adott esetben – javasolt maximális száma, továbbá azok az objektív szempontok, amelyek alapján e jelentkezőket kiválasztják.

- Tárgyalásos eljárás, versenypárbeszéd és innovációs partnerség esetében adott esetben annak feltüntetése, ha többfordulós eljárás igénybevételére kerül sor annak érdekében, hogy fokozatosan csökkentsék a megtárgyalandó ajánlatok, illetve a megvitatandó megoldások számát.
- Adott esetben, a szerződés teljesítésére vonatkozó különleges feltételek.
- A szerződés, vagy szerződések odaítélése során alkalmazandó kritériumok. Azon eset kivételével, amikor a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatot kizárólag az ár alapján választják ki, a gazdaságilag legelőnyösebb ajánlatra vonatkozó szempontokat és azok súlyozását szintén fel kell tüntetni, amennyiben nem szerepelnek a dokumentációban, illetve – versenypárbeszéd esetében – az ismertetőben.
- Az ajánlatok (nyílt eljárás), vagy a részvételi jelentkezések (meghívásos eljárás, tárgyalásos eljárás, dinamikus beszerzési rendszer, versenypárbeszéd, innovációs partnerség) beérkezésének határideje.
- Cím, amelyre az ajánlatokat, vagy a részvételi jelentkezéseket el kell juttatni.
- Nyílt eljárás esetében:
 - az ajánlati kötöttség időtartama;
 - az ajánlatok felbontásának napja, ideje és helye;
 - az ajánlatok felbontásán jelenlétre jogosult személyek.
- Az(ok) a nyelv(ek), amely(ek)en az ajánlatokat, illetve részvételi jelentkezéseket be kell nyújtani.
- Adott esetben az alábbiak feltüntetése:
 - az ajánlatok, vagy a részvételi jelentkezések elektronikus benyújtásának lehetősége,
 - elektronikus megrendelés használatára fog sor kerülni,
 - elektronikus számlázás elfogadására fog sor kerülni,
 - elektronikus fizetés alkalmazására fog sor kerülni.
- Arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a szerződés uniós alapokból finanszírozott projekthez és/vagy programhoz kapcsolódik-e.
- A jogorvoslati és adott esetben mediációs eljárásért felelős szerv neve és címe. A jogorvoslati eljárásra vonatkozó határidőkkel kapcsolatos pontos információ, illetve szükség esetén annak a szervnek a neve, címe, telefonszáma, faxszáma és e-mail címe, amelytől ez az információ beszerezhető.

- A hirdetményben meghirdetett szerződés(ek) szempontjából jelentőséggel bíró, az Európai Unió Hivatalos Lapjában történt korábbi közzétételek időpontja(i) és hivatkozási száma(i).
- Ismétlődő jellegű beszerzés esetében a további hirdetmények közzétételének tervezett ideje.
- A hirdetmény feladásának időpontja.
- Annak feltüntetése, hogy a szerződés a közbeszerzésről szóló megállapodás hatálya alá tartozik-e.
- Bármely más lényeges információ.



**European Federation of Food,
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 218 77 30
E: effat@effat.org
www.effat.org



FoodServiceEurope

Rue du Collège 27,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 808 0644
E: info@foodserviceeurope.org
www.foodserviceeurope.org



**Vendéglátó és Turisztikai
Szakszervezet**

Benczúr u. 45.
1068 Budapest
Magyarország
T: +36 1 311 9436
E: visz@t-online.hu



**Turisztikai és Vendéglátó
Munkaadók Országos Szövetsége**

Hattyú utca 14.
1015 Budapest
Magyarország
T: +36 1 202 5457
E: info@vimosz.org

www.contract-catering-guide.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH
THE FINANCIAL SUPPORT OF THE EUROPEAN COMMISSION