

Rakli

Kiinteistönomistajat
ja rakennuttajat

Kiinteistöpalveluiden hankinnan kehittäminen



Ohjelma

- Tilaisuuden avaus ja klinikan esittely
- Kokemuksia uudentlaisesta tavasta hankkia kiinteistönhuoltoa
 - Jukka-Pekka Salmisto, Aalto-yliopistokiinteistöt Oy
- Kiinteistöpalveluiden hankintastrategiat
 - Taina Vepsäläinen ja Henri Tunturi, Retta Management
- Keskustelua:
 - Osallistujien kokemuksia palveluhankinnasta
 - Haasteet ja kehittämistarpeet
 - Odotukset klinikalle

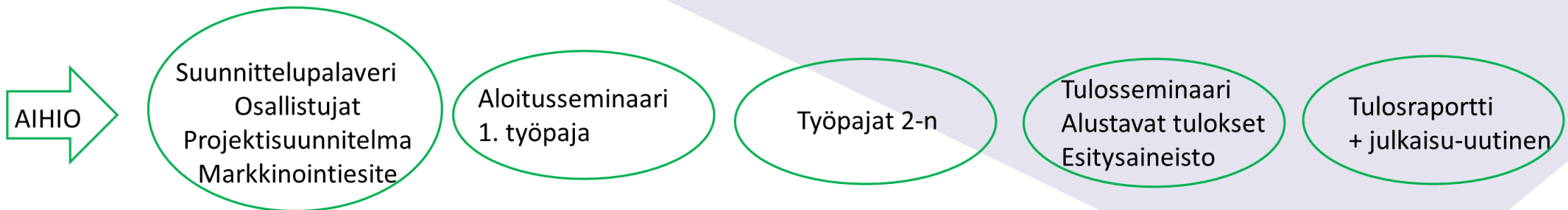
Rakli

Kiinteistönomistajat
ja rakennuttajat

Raklin klinikkatoiminta

Raklin klinikat

- Klinikoissa kehitetään yhdessä aktiivisessa vuorovaikutuksessa kiinteistö- ja rakennusalaan käytännön tapausten kautta
- Rakli kokoaa aiheen kannalta keskeiset osapuolet etsimään parhaita ratkaisumalleja
- Rakli järjestää työpajoille intressivapaat puitteet sekä työskentelyprosessin vetäjän
- Kukin klinikka sisältää avoimet aloitus- ja tulosseminaarit sekä valituille osallistujille 3-5 työpajaa
- Klinikan kesto on keskimäärin n. 6kk.
- Klinikatoiminta on RAKLIn maksullista jäsenpalvelua
- Osallistumismaksu on organisaatiokohtainen



Esimerkkejä klinikoista

- Tulevaisuudenkestävät kaupunkikeskustat
- Kiinteistökanta ja infra ilmaston ääriolosuhteissa -asiantuntijariihi
- Tilatarpeet ja omistamisen strategia
- Tulevaisuuden kestävät työympäristöt ja työympäristöjohtaminen
- Rakennuslupa tietomallilla – skaalauslinikka
- Vähähiilinen rakennuttaminen
- Kiertotalouskriteerit haltuun
- Puurakentaminen
- MaaS-palvelut ja kaupunkikehittäminen
- Tilat käyttöön
- Elinvoimaa lähiöihin
- Matkakeskus Turkuun
- Työympäristömuutosten johtaminen ja viestintä
- Tietotyön suorituskyky ja strateginen työympäristöjohtaminen
- Lisätietoja: <https://www.rakli.fi/klinikat/>



Rakli

Kiinteistönomistajat
ja rakennuttajat

Kiinteistöpalveluiden kehittäminen - klinikka

Näkökulmia ja haasteita kiinteistöpalvelumarkkinassa

- Lisäarvo ja kannattavuus kaikille osapuolille?
 - Kiinteistöjen ylläpitoon käytetään noin 17,5 mrd euroa vuodessa
 - Lisäarvo kiinteistölle? Lisäarvo kiinteistön käyttäjille?
 - Onko palvelutuotanto kannattavaa liiketoimintaa? Työntekijöiden ansaintamahdollisuudet?
- Työn mielekkyys ja arvostus?
 - Tehdäänkö tarkoituksenmukaisia asioita?
 - Saako työstä palautetta ja palkitaanko onnistumisesta?
 - Osaaminen, kehittyminen, urapolku?
- Tulevaisuus?
 - Mistä tarpeeksi tekijöitä ja osaajia?
 - Palveluiden laatu?
 - Palveluiden kustannukset?
 - Teknologian mahdollisuudet?

Hankintaprosessi ja ylläpidon johtaminen

- Sopimukset tilaajan ja kiinteistöpalveluyrityksen välillä
 - Tunteeko palveluiden tilaaja käyttäjien tarpeet ja tavoitteet?
 - Tietääkö palvelun tuottaja, mistä sovittu palvelusopimuksessa?
- Harvoin voi tilata kaikkea yhdeltä yritykseltä
 - Käyttäjäpalvelut, rakennukset, tekniset järjestelmät, ulkoalueet, siivous, jätehuolto, vartiointi...
 - Useita sopimuskumppaneita, alihankintaa
- Palveluntuottajan sitoutuminen kohteeseen
 - palvelusopimuksen tulevaisuuden näkymät, kehittäminen, kannusteet?
- Laadun mittaaminen:
 - Vasteaika, asiakastyytyväisyys, isännöitsijän laatukierrokset...
 - Tiedolla johtamisen ratkaisut?

Kehitetään hankintaa yhdessä

- Kokemusten jakaminen: Mitä on jo kokeiltu, onko saatu toivottuja tuloksia?
- Kokeillaan uusia tapoja hankkia kiinteistöpalveluita
 - Osallistujilla omat hankintatapaukset
 - Sparrausta ja ideoita muilta osallistujilta
- Aloitustilaisuus
- Työpaja 1 Hankintatapausten esittely, tunnistetut haasteet, tavoitteet
- Työpaja 2 Hankintastrategia, kiinteistöstrategia, käyttäjien tarpeet, laatutasot
- Työpaja 3 Hankintamenettelyt, neuvottelut, palvelusuunnitelman/kuvauksen laadinta
- Työpaja 4 Sopimukset, kannusteet, palvelutuotannon johtaminen, mittaaminen
- Tulosseminaari

Kiinteistöhuollon kilpailutus Aalossa

Jukka-Pekka Salmisto
Toimitilapäällikkö

ACRE

Aalto University
Campus & Real Estate



Aalto-yliopistokiinteistöt Oy (ACRE)

- Kokonaan Aalto-yliopiston omistama tytäryhtiö, joka ylläpitää, kehittää ja vuokraa yliopiston kiinteistöomaisuutta
- 36 rakennusta (noin 310 000 m²), joista suurin osa Espoon Otaniemessä
- Pääsääntöisesti tutkimus- ja opetustiloja
- Yliopiston osuus vuokrattavista tiloista noin 75% ja ulkoisten vuokralaisten osuus noin 25%
- Yliopiston henkilökuntaa noin 4800 ja täysipäiväisiä opiskelijoita noin 13 000 henkilöä
- Ulkoisia vuokralaisia on noin 150 yritystä

Kiinteistöhuollon kehitys

- **2010-luvun alussa korostettiin kiinteistöhuollon ja etenkin huoltomiehen teknistä osaamista talojen edelleen teknistyessä**
- **Haasteena oli löytää teknisesti osaavia ja huoltomiehen perustehtäviin motivoituneita henkilöitä**
- **Tekniset taidot korostuivat asiakaspalvelutaitojen kustannuksella -> asiakasreklamaatioita palvelusta**
- **Tietomalleista povattiin apua kiinteistöjen ylläpitoon, mutta tämä ei ole vielääkään toteutunut**
- **Digitaalisuus hiipii hitaasti kiinteistöhuoltoalalle**

Vanha sopimus

- **Kaikki munat samassa korissa (sisäalueet, ulkoalueet, talotekniset huollot, energianhallinta)**
 - Tarjottavana massana suuri -> rajoittaa kilpailua
 - Yksi yritys esittää kehitysehdotuksia vs. neljä yritystä esittää kehitysehdotuksia
- **Vanhassa sopimuksessa ei selkeitä sanktiopykälä -> ei vipuvartta ongelmatilanteissa. Euro ohjaa toimintaa hyvässä ja pahassa**
- **Kun sopimus ikääntyy, hiipii kustannustaso helposti ylös ja palveluntuotanto leipääntyy sekä kehitys hidastuu**

Kiinteistöhuollon kilpailutus ja uudet sopimuskokonaisuudet

- **Yksi suuri sopimus paloiteltiin pienemmiksi kokonaisuuksiksi: sisäalueet (huoltomies), ulkoalueet, talotekniset huollot ja energiamanageripalvelu**
- **Huoltomiehen roolin muuttaminen asiakaspalveluhenkilöksi ja taloteknisten töiden keskittäminen asiantuntijoille**
- **Haasteena löytää ammattitaitoista ja asiakaspalvelutaitoista huoltohenkilöstöä. Kokemuksemme mukaan hyviä tekijöitä kierrätetään asiakkuuksista toiseen kilpailutusten vaatimusten täyttämiseksi.**

- **Julkisen kilpailutuksen haaste: ei voida palkita suoraan resursseista jos/kun hinta on yksi valintakriteereistä**
 - Kiinteistöhuollossa laatu tulee suurelta osin resurssien ja käytettyjen tuntien määrästä
- **Kilpailutuksen vertailukorissa hinta/kk/kohde. Vaadittu myös sisä- ja ulkoalueissa huollon tunnit ja työnjohdon tunnit**
 - Resurssien perusteluaineisto vaatimuksena tarjouspyynnössä
- **Sisäalueet hinta 70%, ulkoalueet hinta 75%, tate hinta 100%, energiamanageri hinta 82%**
- **Kilpailutuksessa yksi haaste on saada torjuttua selkeät hintahäiriköt: minimivaatimukset tarpeeksi tiukiksi**

Laatukysymykset

Kysymykset 1-3, kunkin annetun vastauksen pisteytys:

Kunkin kysymyksen alle Tilaaja on määritellyt kohtiin a, b ja c arvostamansa asiat, ratkaisut tai toimenpiteet ja pisteyttänyt ne seuraavasti:

- Jos tarjoajan vastauksessa täyttyvät Tilaajan arvostamat asiat ja ratkaisut/toimenpiteet, ja esitetyt ratkaisut/toimenpiteet ovat konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia, saa ko. kohdasta 2 pistettä
- Jos Tilaajan arvostamat asiat ja ratkaisut/toimenpiteet (joiden tulee olla konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia) täyttyvät vain osittain, saa ko. kohdasta 1 pisteen,
- Jos Tilaajan arvostamat asiat ja ratkaisut/toimenpiteet eivät täyty, tai esitetyt ratkaisut/toimenpiteet eivät ole konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia, tai perustelut ovat puutteelliset tai ne eivät ole uskottavat, saa kohdasta 0 pistettä.

Pisteytys

KYSYMYS 1: Mitkä ovat Tarjoajan oleelliset ja vähimmäisvaatimukset ylittävät laadunvarmistus- ja kehittämistoimenpiteet ja miten ne edistävät ja parantavat Palvelun laatua? Kuvaa ja perustelee.

Tilaajan arvostamat asiat:

- a) Toimenpiteet ovat suunnitelmallisia ja vikoja ennaltaehkäiseviä – max 2 pistettä
- b) Toimenpiteet ovat selkeästi vastuutettu ja realistisesti aikataulutettu Palveluntuottajan Palveluun osoittamille resursseille – max 2 pistettä
- c) Toimenpiteet edesauttavat rakennusten energia- ja kustannustehokkuutta – max 2 pistettä

Opit kilpailutuksesta

- **Esseemuotoiset laatuksymykset ovat erittäin haastavia, mutta hyvänä puolena se, että tarjottu lisälaatu sitoo toimittajaa koko sopimuskauden ajan, oli siitä saanut pisteitä tai ei**
- **Resurssien mitoitukseen on syytä kehittää parempia keinoja**
 - Minimiresurssien määrittäminen senkin uhalla, että tarjoajat käyttävät suoraan sitä?
- **Haasteista huolimatta kilpailutus kannattaa**
 - Hintataso, takaisin kehityspolulle, henkilövaihdokset

Kiitos!

Jukka-Pekka Salmisto

Jukka.salmisto@aalto.fi

040 - 527 1497



acre.aalto.fi

ACRE

Aalto University
Campus & Real Estate



Rakli – kiinteistöpalveluiden hankinnan kehittäminen 12.5.2023

Kiinteistöpalveluiden hankinnat

- Retta Management kiinteistönjohtamispalvelut
- Kiinteistöpalveluiden hankinnan periaatteet laadukkaan palvelun varmistamiseksi
- Kiinteistöhoitopalveluiden hankinta ja johtaminen vuokratalokohteissa



Taina Vepsäläinen
Kategoriapäällikkö



Henri Tunturi
Ylläpitöpäällikkö



Tuottavaa ja vastuullista kiinteistöliiketoimintaa

Tärkein tehtävämme on huolehtia asiakkaidemme kiinteistöomaisuudesta ja siitä, että sille asetetut tuottotavoitteet täyttyvät. Hoidamme asiakkaidemme omaisuutta kuin omaamme! Autamme asiakkaitamme tekemään päätöksiä, joilla kiinteistöjen arvo kehittyy tulevaisuudessakin. Näin sen teemme:

Asuntojen ja toimitilojen ylläpito sekä vuokraus -

Näkemyksellinen kiinteistöjohtaminen varmistaa kiinteistöjen tuottotavoitteiden täyttymisen

Tiedolla johtaminen –

Proaktiivinen tiedolla johtaminen on mahdollista, kun tukena on laadukkaat taloushallinnon sekä kiinteistöarvioinnin asiantuntijat.

Vastuullista kiinteistöliiketoimintaa

– Tuemme asiakkaitamme ympäristövastuu- ja hiilineutraaliustavoitteiden saavuttamisessa



Retta Management lukuina



370

asiantuntijaa



500

toimitilakohdetta



11 000

Vuokrasopimusta vuosittain



41 500

Vuokra-asuntoa

RETTA
Asuntovuokraus

Kiinteistöpalveluiden hankintakokonaisuudet

- Kohdekohtaiset hankinnat
- Asiakkuuskohtaiset hankinnat
- Laajojen kiinteistökokonaisuuksien keskitetyt hankinnat
- Puitesopimusjärjestelyt

Hankintojen toteuttaminen

Palveluiden keskittäminen tai eriyttäminen sopimuksissa ja kilpailutuksissa – minkälaisina kokonaisuuksina palvelut hankitaan

- Sisällöllinen optimointi kilpailutuksissa toimittajakentän mukaan
- Alueellinen optimointi tarjoaja- ja toimittajavalinnoissa – synergiahyödyt palvelun tuottamisessa
- Alihankinta
- Tarvikehankintojen eriyttäminen / sisällyttäminen palveluun
- Muut hankintaan vaikuttavat yhteisjärjestelyt ja sidokset



Kilpailutusmenettelyt

- Kilpailutus rajoitetulla hankintamenettelyllä – kartoitetaan paikalliset potentiaaliset tarjoajat
- Neuvottelumenettely tarvittaessa
- Puitesopimusten käyttö
 - Liittyminen puitejärjestelyyn suoraan erityisesti yksiköhinnoitelluissa palveluissa
 - Kilpailutus puitejärjestelyyn valittujen toimittajien kesken kohdetasolla
- Julkiset hankinnat hankintalain mukaisesti
- Käytettävissä sähköiset kilpailutustyökalut tarpeen mukaan

Onnistuneen kiinteistöpalveluhankinnan elementit

Asiakkaan tavoitteet

Kohdetuntemus (kiinteistön käyttäjät, kiinteistö, toimintaympäristö)

Substanssiosaaminen

Hankintamenettelyt ja sopimukset

Toimittajamarkkinatuntemus



Palvelusopimuksen
jalkautus,
sopimuksen
johtaminen ja
seuranta

Tyytyväiset
kiinteistönomistajat ja
kiinteistön käyttäjät

Retta Managementin kiinteistönhoidon kokonaisuus / vuokratalot

Yleiset piirteet

Kiinteä sopimushinta tavoitteena

- Tehtäviä sisältyy paljon kiinteään hintaan varsinkin silloin, kun niiden todellinen kustannus ei ole merkittävä ja palveluntuottaja voi sen kohtuudella arvioida
- Kustannuksiltaan merkittävät ja vaikeasti arvioitavat ovat erillisveloitettavia

Vuokratalojen erityispiirteet – asuntotason tehtävät

- Olosuhdereklamaatioiden hoitaminen
- Pienkorjaukset - myös asunnoissa

Yleiset piirteet

Asuinkiinteistöjen kiinteistönhoidon osa-alueet

- Kiinteistönhuolto
- Siivous
- Talotekninen huolto
- Turvatekniikka
- Kattohuolto

Talo- ja turvatekninen huolto sekä kattahuolto keskitetty alan erikoisliikkeille, jolloin varmistetaan ammattimainen laite- ja järjestelmähuolto sekä raportointi

Vain vuotuiset tehtävät, jolloin harvemmin toteutettavat huoltoluonteiset toimenpiteet aikataulutetaan PTS:ään

Kiinteistönhuolto

Muutoksia talohuollon tehtävien osalta

- Laitahuolto- ja turvajärjestelmätehtävät TATE- ja TUTE-huoltoliikkeille
- Kiinteistönhuoltoliikkeen rooli em. osalta muuttuu seurantaan ja tarkkailuun sekä poikkeamareagointiin

Muutos talohuollon tehtävissä ei kuitenkaan vähennä kiinteistönhuoltoliikkeen merkitystä ”kärkikumppanina” asukasrajapinnassa.



Talotekninen laitehuolto

Talotekninen huolto on irrotettu omaksi sopimuskokonaisuudekseen talotekniikan määrän ja sen kompleksisuuden lisääntymisen vuoksi

- Erillishuolto pitäisi joka tapauksessa järjestää mm. pumppaamojen osalta

Varmistetaan laitehuoltojen toteutuminen oikealla tavalla ja oikea-aikaisesti

- Sivutuotteena syntyy luotettava laiterekisteri, jota Toimeksisaaja ylläpitää muuttuvissa tilanteissa

Tate-laitehuolto palvelee myös uudis- ja pk-kohteiden takuuajana varmistamassa laitteiden ja järjestelmien suunnitelmien mukaisen toiminnan



Turvatekninen laitehuolto

- Vastaa turvateknisten järjestelmien vuosihuolloista (väestönsuojat, ensisammutuskalusto, paloilmoitin- ja varoitinjärjestelmät)
- Kiinteistöhuoltoliike vastaa turvateknisten järjestelmien kuukausitestauksista



Kattohuolto

- Kattokierros kerran vuodessa
- Yläpohjakierros, mikäli ryömintätilaisia yläpohjia
- Raportti tehtyjen havaintojen pohjalta
- Terveyden ja turvallisuuden vaarantavat tekijät kuntoon välittömästi



Kiinteistöhoidon järjestäminen

- Kilpailutettavien kohteiden määrittäminen

- Kohdetietojen kartoitus
 - Kohdekohtaiset tiedonkeruut (huolto-ohjelma, piirustukset, mahdolliset yhteisjärjestelysopimukset)
 - Palveluntarjoajien kartoitus (ensisijaisesti hyväksi todetut luotettavat toimittajat)

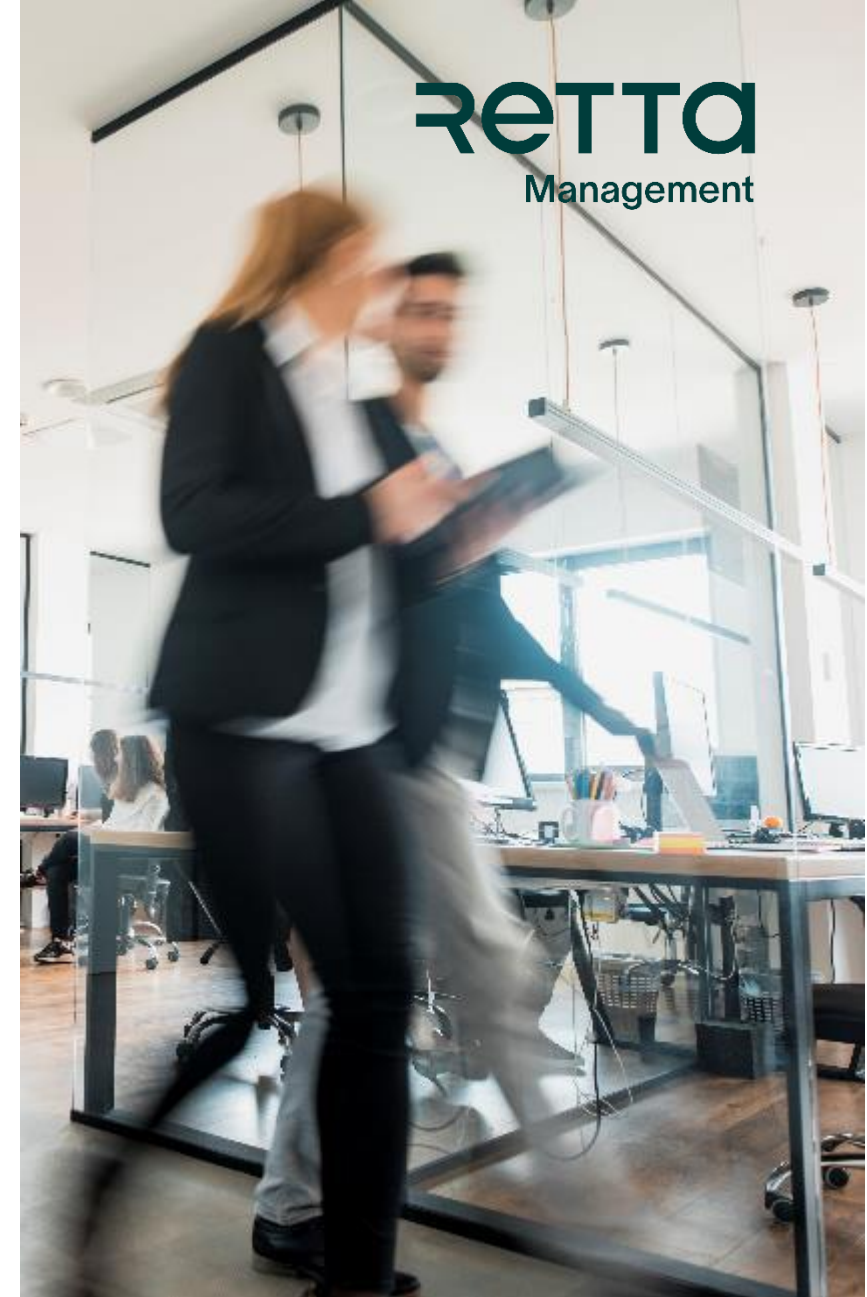
- Kilpailutus
 - Tarjouspyyntömateriaalin koostaminen
 - Tarjouspyyntöjen lähettäminen
 - Tarjousvertailu
 - Toimittajavalinnat asiakkuuksittain ja sopimusten laatiminen

- Haltuunotto
 - Aloituskatselmus (kiinteistöjen tila, sopimuskäytännöt, sidosryhmät)
 - Järjestelmien käyttöönotto

Kiinteistönhoidon kumppaneiden seuranta- ja yhteistyömalli

- Auditointikierrokset isännöitsijöiden toimesta (kevät ja syksy)
- Kiinteistönhuollon ja siivouksen seurantalaverit (kevät ja syksy)
 - Erikoishuollot (Tate, Tute, Kattohuolto) raporttialaveri (syksy)
- Aukastyytyväisyysmittaukset
- Sähköiset huoltokalenterit - huolto-ohjelmassa määriteltyjen kuitattavien tehtävien seuranta kuukausittain

- Tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden seuranta
- Päivittäinen kohdetason yhteistyö



Ympäristövastuulliset toimintatavat

- Edellytämme kiinteistönhoidon palveluntuottajiltamme, että palvelun ympäristövaikutukset on tunnistettu ja toimintamalleja kehitetään jatkuvasti haitallisten ympäristövaikutusten vähentämiseksi.
- Retta Managementin kiinteistönhoidon mallin mukaisissa säännöllisissä ja määrämuotoisissa palveluntuottajien seuranta- ja raporttialavereissa edistetään ympäristövastuullisia toimintatapoja. Tämän vuoksi edellytämme palveluntuottajilta kehitysehdotuksia ja toimenpiteitä seuraaviin aihealueisiin:

- Ympäristövaikutusten tunnistaminen
- Kaluston ja materiaalien vähäpäästöisyys
- Energiakäytön tehostaminen
- Kierrätyksen edistäminen
- Toimittajan ympäristöohjelma / käytännöt
- Seuranta, mittaristot ja raportointi
- Perehdytyskäytännöt em. aiheisiin liittyen



RETTA

Management

www.retta.fi

Valimotie 9–11
00380 Helsinki

020 780 3780

Keskustelua

- Kokemuksia palveluhankinnasta
- Haasteet ja kehittämistarpeet
- Odotukset klinikalle

Ilmoittaudu mukaan!

- Ilmoittaudu: juho.kess@rakli.fi
- Valitse pilotoitava hankinta syksyksi 2023
- Osallistumismaksu 2000 € / osallistuva organisaatio

Kiinteistöpalveluiden hankinta - klinikka, aloitusseminaari, 12.5.

Mitä mieltä olit tilaisuudesta?

Nappaa linkki suuntaamalla
puhelimesi kamera QR-koodiin ja
vastaa lyhyeen palautekyselyyn.

Kiitos palautteestasi

