

H006-24 / HEL 2024-004029 / Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalveluna

Tarjouspyyntö

I kohta: hankintaviranomainen

I.1) Nimi ja osoitteet

Virallinen nimi

Helsingin kaupunki

Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus

0201256-6

Postiosoite

PL 1

Postinumero

00099

Postitoimipaikka

Helsingin kaupunki

Maa

Suomi

Yhteyshenkilö

Heidi Lühr

Puhelin

+358 931070872

Sähköpostiosoite

heidi.lihr@hel.fi

NUTS-koodi

FI1B1 Helsinki-Uusimaa

Pääasiallinen osoite (URL)

<http://www.hel.fi>

I.3) Viestintä

Hankinta-asiakirjat ovat suoraan saatavilla täydellisinä, rajoituksetta ja maksutta osoitteesta

Osoite (URL):

<https://tarjouspalvelu.fi/helsinki?id=501365&tpk=8b2e80ec-da5c-4553-b356-24e48dc08e1d>

Lisätietoja saa

Edellä mainittu osoite (kohta I.1)

Maa

Suomi

I.4) Hankintaviranomaisen tyyppi

Alue- tai paikallistason viranomainen

I.5) Pääasiallinen toimiala

Yleinen julkishallinto

II Kohta: Hankinnan kohde

Hankinnan kohde

II.1) Hankinnan laajuus

II.1.1) Nimi

Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalveluna

Viitenumero

H006-24 / HEL 2024-004029

II.1.2) Pääasiallinen CPV-koodi

Päänimikkeistö

(4) Tutkimus- ja kehityspalvelut ja niihin liittyvät konsulttipalvelut 73000000-2

II.1.3) Sopimuksen tyyppi

Palvelut

II.1.4) Lyhyt kuvaus

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos pyytää tarjouksia koskien asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisua. Hankinnan kohteena on palvelu asiakaskokemuksen mittaamiseksi strategisten haastattelujen, kvartaalikyselyjen, puhelinpalvelujen asiakastyytyvyyden ja sähköisten palvelupyyntöjen kokonaisuudessa. Hankinnan piiriin kuuluu myös mittaristotyökalu asiakaskokemuksen esittämistä ja raportointia varten.

Hankinnan kohde on kokonaisuudessaan kuvattu tarjouspyynnössä ja sen liitteissä.

Tilaja ei sitoudu tarjouspyynnössä esitettyihin hankintamääriin.

II.1.5) Arvioitu kokonaisarvo

Julkaistaanko ennakoitu arvo tai hintahaarukka?

Ei

Hankinta ylittää hankintalain 25 §:n kynnysarvon

Kyllä

II.1.6) Osia koskevat tiedot

Sopimus on jaettu osiin

Ei

II.2) Kuvaus

II.2.2) CPV-lisäkoodi(t)

Päänimikkeistö

(4) Tutkimus- ja kehityspalvelut ja niihin liittyvät konsulttipalvelut 73000000-2

II.2.3) Suorituspaikka

NUTS-koodi

FI1B1: Helsinki-Uusimaa

II.2.4) Kuvaus hankinnasta

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos pyytää tarjouksia koskien asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisratkaisua. Hankinnan kohteena on palvelu asiakaskokemuksen mittaamiseksi strategisten haastattelujen, kvartaalikyselyjen, puhelinpalvelujen asiakastyytyvyyden ja sähköisten palvelupyyntöjen kokonaisuudessa. Hankinnan piiriin kuuluu myös mittaristotyökalu asiakaskokemuksen esittämistä ja raportointia varten.

Hankinnan kohde on kokonaisuudessaan kuvattu tarjouspyynnössä ja sen liitteissä.

II.2.5) Hankintasopimuksen tekoperusteet

Hinta ei ole ainoa myöntämisperuste, ja kaikki perusteet on mainittu pelkästään hankinta-asiakirjoissa

II.2.6) Arvioitu arvo

Arvo ilman alv:tä

200000 EUR

II.2.7) Sopimuksen, puitejärjestelyn tai dynaamisen hankintajärjestelmän kesto

24 Kuukautta

Tätä sopimusta voidaan jatkaa

Kyllä

Sopimusten jatkamisen kuvaus:

Sopimus on voimassa määräaikaisena kaksi (2) vuotta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassaolevana irtisanomisehdoin.

II.2.10) Tietoa eri vaihtoehtoista

Eri vaihtoehdot hyväksytään

Ei

II.2.11) Tietoa lisähankintamahdollisuuksista

Lisähankintamahdollisuudet

Ei

III Kohta: Oikeudelliset, taloudelliset, rahoituskelliset ja tekniset tiedot

III.1) Osallistumisvaatimukset

III.1.2) Vaatimukset taloudellisesta ja rahoituksellisesta tilanteesta

Valintaperusteet hankintaa koskevissa asiakirjoissa määritetyn mukaisesti:

Kyllä

III.1.3) Vaatimukset tekniselle ja ammatilliselle pätevyydelle

Valintaperusteet hankintaa koskevissa asiakirjoissa määritetyn mukaisesti:

Kyllä

III.2) Sopimukseen liittyvät ehdot

IV Kohta: menettely

IV.1) Kuvaus

IV.1.1) Menettelyn luonne

Avoin menettely

Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot

Tässä hankinnassa käytetään avointa menettelyä. Tarjoajien tulee toimittaa tarjoukset määräaikaan mennessä tämän tarjouspyynnön vaatimusten mukaisesti. Tarjoajien soveltuvuus ja tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus tarkastetaan tämän tarjouspyynnön ehtojen mukaisesti. Tarjousten vertailu tehdään tämän tarjouspyynnön vertailuperusteiden mukaisesti. Tarjouspyynnön ehdoissa esitetyt selvitykset ja todistukset pyydetään ennen hankintapäätöksen tekoa tarjoajalta, joka vertailun ja alustavan soveltuvuusarvioinnin perusteella näyttää tulevan valituksi. Hankintapäätös muutoksenhakuosituksineen lähetetään kaikille tarjoajille tiedoksi. Ennen tarjousten toimittamisen määräaika on mahdollista esittää tarjouspalvelun kautta kysymyksiä, ja näihin kysymyksiin annetut vastaukset tulee ottaa huomioon tarjousta annettaessa tämän tarjouspyynnön vaatimuksia täsmentävinä vaatimuksina.

IV.2) Hallinnolliset tiedot

IV.2.2) Tarjousten tai osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika

24.4.2024 12:00

IV.2.4) Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa

suomi

IV.2.6) Vähimmäisaika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa

kuukautta (tarjouksen ilmoitetusta vastaanottopäivästä)

6

IV.2.7) Tarjousten avaamista koskevat ehdot

Päivämäärä:

24.4.2024 12:10

Paikka:

Helsinki

VI Kohta: Täydentävät tiedot

VI.1) Toistuvia hankintoja koskevat tiedot

Kyse on toistuvasta hankinnasta

Ei

VI.4) Muutoksenhakumenettelyt

VI.4.1) Muutoksenhakuelin

Virallinen nimi

Markkinaoikeus

Postiosoite

Radanrakentajantie 5

Postinumero

00520

Postitoimipaikka

Helsinki

Maa

Suomi

Puhelin

+358 295643300

Sähköpostiosoite

markkinaoikeus@oikeus.fi

Faksi

+358 295643314

Pääasiallinen osoite (URL)

<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

VI.4.3) Muutoksenhakumenettelyjen määräaikaa (-aikoja) koskevat tarkat tiedot

Esitetään hankintapäätöksen muutoksenhakuliitteessä.

Tarjouspalvelun tiedot

Hankinnan tunniste

H006-24 / HEL 2024-004029

Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä

Halvin hinta

Osatarjoukset hyväksytään

Ei

Useiden tarjousten toimittaminen sallittu

Ei

Lisätietokysymykset

Lisätietokysymykset on lähetettävä mennessä

3.4.2024 12:00

Lisätiedot

Mahdolliset hankintaa koskevat kysymykset ja huomiot tulee lähettää Tarjouspalvelu.fi-toimittajaportalista viimeistään 03.04.2024 klo 12:00. Muilla tavoin esitettyihin kysymyksiin ja tiedusteluihin ei voida tarjoajien tasapuolisen kohtelun vuoksi vastata. Kysymyksiin annetut vastaukset julkaistaan Tarjouspalvelu.fi:ssä 11.04.2024 mennessä.

Julkaistut vastaukset lähtevät sähköpostilla kaikille tarjouspyyntöön / osallistumispyyntöön kirjautuneena tutustuneille. Vastaukset näkyvät myös Tarjouspalvelussa kyseisen hankinnan "Kysymykset ja vastaukset" -osiossa. Samassa yhteydessä ilmoitetaan myös mahdollisista tarjouspyyntöä / osallistumispyyntöä koskevista täsmennyksistä. Tarjoajan on tarkistettava mahdolliset täsmennykset Tarjouspalvelu.fi-toimittajaportalista ennen tarjouksen jättämistä.

Tarjouspyyntöön mahdollisesti myöhemmin erillisellä korjausilmoituksella tehtävät korjaukset kumoavat jo lähetetyt ja keskeneräiset tarjoukset toimittajaportalissa. Tällöin ehdokkaan tulee tehdä tarjous uudelleen.

Tarjouksen tekemistä ja jättämistä koskevissa tietoteknisissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa tulee olla yhteydessä Tarjouspalvelu.fi-tukeen (puh. 020 766 1077 tai support@cloudia.fi).

Liikesalaisuustiedot

Liikesalaisuustietojen ehdottaminen sallittu

Kyllä

Soveltuvuusvaatimukset

TARJOAJAN SOVELTUVUUDEN ARVIOINNIN PERIAATTEET

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos tarjoajaa tai tarjoajan alihankkijaa koskee jokin hankintalain 80 §:n pakollinen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos tarjoaja tai tarjoajan alihankkijaa ei ole merkitty kaupparekisteriin eikä merkinnän puuttumiseen ole laillista perustetta taikka jos tarjoajalla tai alihankkijalla ei ole vaadittua lupaa hankittavan palvelun suorittamiseen jäljempänä tarjouspyynnössä mainituin tavoin (hankintalain 84 §:n poissulkemisperuste).

Tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta, jos tarjoajaa tai tarjoajan alihankkijaa koskee jokin hankintalain 81 §:n harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos tarjoaja tai tarjoajan alihankkija ei täytä hankintayksikön asettamia kelpoisuuden vähimmäisvaatimuksia.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos osoittautuu, ettei tarjoaja tai alihankkija kykene pyydettyä toimittamaan tilaajavastuulaista johtuvia selvityksiä tai todistuksia taikka ellei selvityksen tai todistuksen puuttumiseen ole laillista perustetta.

Kaikki alla mainitut todistukset ja selvitykset saavat olla enintään 3 kuukautta vanhoja. Määräaika lasketaan siitä, kun hankintayksikkö on vastaanottanut kyseiset asiakirjat.

Jos alla mainitut tarjoajaa ja / tai alihankkijaa koskevat todistukset ja selvitykset ovat saatavissa VastuuGroup-palvelusta (aik. tilaajavastuu.fi-palvelu), hankintayksikkö tarkastaa tiedot tästä palvelusta.

Kaikilta tarjouksen antavilta yksityisiltä elinkeinonharjoittajilta edellytetään YEL-vakuutuksen ottamista (YEL-todistusta) viimeistään ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Perusteena tälle vaatimukselle on julkisten alojen eläkelain (KuEL) 4 §, jonka mukaan ilman YEL-vakuutusvelvollisuutta toimivaa julkisen työnantajan palkkaamaa konsulttia pidetään lain piirissä olevana. Tämä tarkoittaa sitä, että toimeksiantajan (Helsingin kaupunkikonsernin) olisi suoritettava eläkemaksu vapaaehtoisen YEL-vakuutuksen piiriin kuuluvien yrittäjien osalta. Tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun perusteella edellytämme sen vuoksi YEL-vakuutuksen ottamista kaikilta tarjouksen antavilta yksityisiltä elinkeinonharjoittajilta, tulorajoista riippumatta.

Helsingin kaupunki ja Helsingin Konsernihankinta Oy soveltavat hankinnoissaan lakia eräiden Suomelle Yhdistyneiden kansakuntien ja Euroopan unionin jäsenenä kuuluvien velvoitusten täyttämistä (659/1967), ns. pakotelakia.

Vaatumuksen nimi	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus
------------------	-----------------	------------------

Tarjoaja vakuuttaa, että tarjoajaa tai sen alihankkijayritystä taikka näiden johtohenkilöä tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävää henkilöä ei ole tuomittu hankintalain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta.

"Kyllä" vaaditaan

Tämän vaatimuksen tarkoituksena on saada tietoa tarjoajista, jotka on tuomittu veropetoksista tai muista veronmaksun vilpillisyyksistä taikka muista hankintalain 80 §:n mukaisista rikoksista. Tällaisia rikoksia ovat muun muassa veropetoksiin ja rahanpesuun liittyvät rikokset. Hankintayksikkö sulkee sellaiset tarjoajat tarjouskilpailun ulkopuolelle.

Tarjoaja vakuuttaa, että tarjoajaa tai sen alihankkijayritystä ei koske jokin hankintalain 81 §:n harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

"Kyllä" vaaditaan

KANSAINVÄLISET PAKOTTEET

Helsingin kaupunki on velvollinen noudattamaan Euroopan unionin, Yhdistyneiden kansakuntien ja Suomen viranomaisten asettamia pakotteita ja varojenjäädättämispäätöksiä. Tarjoajien tulee antaa seuraava vakuutus ja pyydettyä viipymättä esittää hankintayksikölle tietoja hankintayksikön pyytämään selvityspyyntöön.

Tarjoaja vakuuttaa, "Kyllä" vaaditaan

- ettei tarjoaja ole Venäjän kansalainen, Venäjällä asuva luonnollinen henkilö tai Venäjälle sijoittautunut oikeushenkilö, yhteisö tai elin,
- ettei tarjoaja ole oikeushenkilö, yhteisö tai elin, jonka omistusoikeuksista Venäjän kansalainen, Venäjällä asuva luonnollinen henkilö tai Venäjälle sijoittautunut oikeushenkilö, yhteisö tai elin omistaa suoraan tai välillisesti yli 50 prosenttia,
- ettei tarjoaja ole 1. tai 2. kohdassa tarkoitettun tahon puolesta tai johdolla toimiva luonnollinen henkilö, oikeushenkilö, yhteisö tai elin,
- ettei kohdissa 1-3 mainituilla tahoilla ole yli 10 prosentin osuus tarjouksen arvosta tai niistä alihankkijoista, tavarantoimittajista tai yhteisöistä, joiden voimavaroja käytetään hyväksi julkisia hankintoja koskeissa direktiiveissä tarkoitettulla tavalla,
- ettei tarjoaja tai tarjoajaa lähellä olevat tahot kuulu Neuvoston asetuksen (EU) N:o 269/2014 liitteessä I lueteltuihin luonnollisiin henkilöihin, oikeushenkilöihin, yhteisöihin tai elimiin,
- ettei pakotteita tai varojen jäädättämispäätöksiä ole asetettu 1) tarjoajalle eikä tarjoajan alihankkijoille, eikä 2) tarjoajan tai tarjoajan alihankkijoiden hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai edustus-, päätös-, määräys- tai valvontavaltaa käyttäville henkilöille tai tahoille,
- ettei tarjoajaa tai tarjoajan alihankkijoita omista välittömästi tai välillisesti yli 50 prosenttisesti taho tai tahot, joihin kohdistuu pakote taikka varojen jäädättämispäätös,
- ettei tarjoajan toiminta, sopimuksen kohteeseen käytettävät tavarat tai palvelut eikä tarjoajantuottamien tuotteiden/palveluiden käyttö riko pakotteita tai rajoitteita, ja
- etteivät hankintaan liittyvät suoritukset päädy välillisesti tai välittömästi pakotteiden, rajoitteiden tai varojen jäädättämispäätöksien kohteena olevalle taholle.

TILAAJAVASTUULAIN MUKAISET SELVITYKSET

Tarjoajan tiedot ovat saatavilla VastuuGroup.fi palvelusta (aik.tilaajavastuu.fi-palvelu). Tiedot tarkastetaan Vastuu Groupin -palvelusta, jos Tarjoajan tiedot ovat saatavilla kyseisestä palvelusta.

Valinta vaaditaan

Jos ei

Jos Tarjoaja ei ole Vastuu Groupin -palvelussa, tulee Tarjoajan toimittaa pyydettyä itsestään seuraavat selvitykset kolmen (3) työpäivän sisällä:

- Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin
- Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot
- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verovelkaa taikka veroviranomaisten antama selvitys verovelan määrästä
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys lakisääteisen työterveyshuollon järjestämisestä.

"Kyllä" vaaditaan

TALOUDELLINEN JA RAHOITUKSELLINEN TILANNE

Taloudellisen tilanteen tulee olla sellainen, että se Suomen Asiakastieto Oy:n tai vastaavan tahon rating-luokituksessa on tyydyttävä A taikka riskiluokka on 1-3 tai vastaava. Hankintayksikkö varaa itselleen oikeuden tarkastaa tarjoajan luottotiedot näitä tietoja ylläpitäviltä yrityksiltä. Tarjoaja sitoutuu pyydettyä toimittamaan luottolaitoksen lausunnon.

"Kyllä" vaaditaan

Tarjoajalla on hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävät taloudelliset ja rahoituskelliset edellytykset hankinnan suorittamiseen. Tarjoaja vakuuttaa, ettei se ole konkurssissa, purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintaansa.

RYHMITTYMÄT TAI VOIMAVARA-ALIHANKKIJAT

Tarjoajalla on oikeus osallistua hankintaan muodostamalla tarjoajayhteenliittymä, ryhmittymä. Mikäli tarjoajalla ei ole sellaisia resursseja, kapasiteettia tai kyvykkyyttä, jota tässä tarjouspyynnössä edellytetään, tarjoaja voi osallistua hankintamenettelyyn yhdessä sellaisen talouden toimijan kanssa, joka kykenee omalla osallistumisellaan kompensoimaan tarjoamisen esteenä olevat puutteet. Edellytyksenä ryhmittymän osapuolille on, että kyseessä on Y-tunnuksen omaava oikeushenkilö tai yksityinen elinkeinoharjoittaja.

Tarjoamme ryhmittymänä ja/tai käytämme muiden yksiköiden voimavaroja soveltuvuusvaatimusten täyttämiseen.

Valinta vaaditaan

KYLLÄ= käytämme muiden yksiköiden voimavaroja (voimavara-alihankkija) tämän hankinnan osalta.
EI= emme käytä muiden yksiköiden voimavaroja (voimavara-alihankkija) tämän hankinnan soveltuvuusvaatimusten täyttämiseen.

Jos kyllä

Tähän ladataan selvitys tähän hankintaan osallistuvien ryhmittymän jäsenten ja /tai voimavara-alihankkijoiden rooleista ja vastuista suhteessa hankinnan kohteeseen. Jokaisen ryhmittymän jäsenen ja/tai voimavara-alihankkijan tulee osallistua hankinnan kohteen toteuttamiseen.

Lataus vaaditaan

Ladattava dokumentti tulee nimetä "Tarjoajan ryhmittymä- ja voimavara-alihankkijat"

HUOM! Tässä tarjouspyynnössä edellytetty luottoluokitus (Suomen Asiakastieto Oy:n Rating Alfa tai vastaava) koskee kaikkia ryhmittymän osapuolia. Mikäli vaatimus ei täyty jonkin ryhmittymän osapuolen osalta, tarjous hylätään.

Ryhmittymän on sitouduttava siihen, että tarjouksessa nimetyt ryhmittymän jäsenet ovat käytettävissä hankinnan toteuttamiseen, mikäli ryhmittymä tulee valituksi.	"Kyllä" vaaditaan
Ryhmittymän on osoitettava yksi organisaatio, joka hoitaa kaiken yhteydenpidon ja laskutuksen tilaajan kanssa. Ilmoita tähän ryhmittymän edustajan organisaatio ja yhteyshenkilö (nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero)	Syötettävä
Lisäksi ryhmittymä sitoutuu osoittamaan pyydettyessä, miten ryhmittymän jäsenten väliset suhteet on järjestetty. Kuitenkin kaikki ryhmittymän jäsenet yhdessä vastaavat sopimusvastuista allekirjoittamalla hankintasopimuksen.	"Kyllä" vaaditaan
MUUT ALIHANKKIJAT	Valinta vaaditaan
Tarjoaja käyttää alihankkijaa <i>Jos vastaus on "Kyllä", tarjoaja liittää tarjoukseensa alla olevan kohdan mukaisen selvityksen.</i>	
Jos kyllä	
Tarjoaja vastaa alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Alihankkijan tulee täyttää tässä tarjouspyynnössä asetetut vaatimukset.	"Kyllä" vaaditaan
Tarjoajan tulee antaa alihankkijoidensa nimi- ja yhteystiedot. Tarjouksessa on annettava selvitys siitä, minkä osan sopimuksesta tarjoaja antaa alihankintana kolmannelle osapuolelle sekä annettava yksityiskohtainen kuvaus edellä mainitusta alihankkijan osuudesta. Tarjoaja antaa vaaditut tiedot liitteellä Alihankkijatietojen ilmoittaminen, joka ladataan täytettynä tähän.	Lataus vaaditaan
Alihankkijan) tiedot ovat saatavissa VastuuGroup-palvelusta (aikaisemmin tilaajavastuu.fi-palvelu). <i>Mikäli alihankkijan tiedot eivät ole saatavilla VastuuGroup-palvelusta (aik. tilaajavastuu.fi-palvelu), tulee varautua pyydettyessä toimittamaan tilaajavastuulain mukaiset selvitykset kolmen (3) työpäivän sisällä.</i>	Valinta vaaditaan
Tarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka on riittävä suhteessa hankintaan tai tarjoaja sitoutuu ottamaan sellaisen viimeistään sopimuskauden alkaessa, mikäli tarjoaja valitaan toimittajaksi. Tarjoajan on pyynnöstä toimitettava vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta.	"Kyllä" vaaditaan
TEKNINEN SUORITUSKYKY JA AMMATILLINEN PÄTEVYYS	
REFERENSSIT	Lataus vaaditaan
Tarjoajalla tulee olla hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä tekninen suorituskyky, riittävät resurssit sekä kokemusta hankinnan suorittamiseen. Referensseiksi eivät kelpaa toimitukset, jotka on toteutettu tarjoajalle itselleen tai sen alihankkijoille. Tilajalla on oikeus tarkistaa referenssit. Tarjoaja lataa tähän täytettynä liitteen Referenssilomake .	

Hankinnan kohteen kriteerit

HINTA

Tarjoaja syöttää tähän täyttämältään Hintaliitteeltä vertailuhinnan solusta E39

Kohteen hinta kysytään ja se vaikuttaa vertailuhintaan

Kohteen kriteerin nimi	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tarjoaja lataa tähän liitteen Hintaliite täytettynä	Lataus vaaditaan			

Yhteiset kriteerit/tiedot

Kriteerin nimi	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
Tarjoaja vakuuttaa täyttävänsä kaikki pakolliset vaatimukset, jotka esitetty liitteessä Vaatimusluettelo	"Kyllä" vaaditaan			
Pakollisissa vaatimuksissa tyhjä- tai ei-vastaus aiheuttaa tarjouksen hylkäämisen.				
Tarjoaja lataa tähän liitteen Vaatimusluettelo täytettynä.	Lataus vaaditaan			
MUUT				
Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnön liitteenä Sopimusluonnoksen sellaisenaan ilman varaumia.	"Kyllä" vaaditaan			
Tarjoaja on tutustunut ja hyväksyy liitteen Tietosuoja- ja salassapitoliite	"Kyllä" vaaditaan			
Tarjoaja sitoutuu liitteen Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajille ohjeistukseen	"Kyllä" vaaditaan			
Tarjoaja sitoutuu käymään Tilaaajan kanssa henkilötietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä tietoturvaan liittyvät käytännöt ja ehdot, mikäli Tarjoaja tulee valituksi palveluntuottajaksi.	"Kyllä" vaaditaan			
Käsittelee tarjoaja henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolisessa maassa?	Valinta vaaditaan			
Huom. Esimerkiksi jos henkilötietoja käsitellään yhdysvaltalaisen yrityksen konsernin pilviympäristössä, niin palvelutoimittaja käsittelee henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolisessa maassa. Tai mikäli Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja yhdysvaltalaisen yrityksen omistaman pilvipalvelun eurooppalaisessa konesalissa, on kyse EU/ETA -alueen ulkopuolisesta henkilötietojen käsittelystä.				
MUUT TIEDOT				
Tarjoajaa sopimusasioissa edustavan henkilön yhteystiedot (nimi, asema yrityksessä, puhelinnumero ja sähköpostiosoite)	Syötettävä			
<i>Sopimuksen allekirjoittajalla tai allekirjoittajilla tulee olla yrityksen nimenkirjoitusoikeus.</i>				

Muut tiedot

Hankintayksikön esittely

Helsingin kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosaston hankinnat ja kilpailuttaminen -yksikkö vastaa tarjouskilpailun valmistelusta ja teknisestä toteutuksesta.

Hankintapäätöksen tekee Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos.

Tarjouksen/hakemuksen lähettäminen

Tarjoukset on lähetettävä sähköisesti Tarjouspalvelu.fi-toimittajaportaalista osoitteessa <https://tarjouspalvelu.fi/helsinki>.

Laskutus ja maksuehto

Laskut lähetetään verkkolaskuina. Kaupungin verkkolaskuja vastaanottava operaattori on Basware Oyj, jonka välittäjän tunnus on BAWCFI22. Virastoilla ja liikelaitoksilla on omat verkkolaskuosoitteensa, jotka löytyvät Tieken verkkolaskuosoitteistosta (<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuosoitteisto>).

Hylkäämisperusteet

Hankintayksikkö on velvollinen hylkäämään tarjouksen tarjouspyynnön vastaisena, jos tarjouksessa on sellainen virhe tai puute, joka estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjouspyynnön mukaisten tarjousten kanssa.

Sopimusmenettely

Sopimusehdot on määritelty tarjouspyynnön liitteessä Sopimusluonnos.

Sopimuskausi on määräaikainen kaksi (2) vuotta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassaolevana irtisanomisehdoin. Sopimuskausi alkaa vasta kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

Sopimus on tarkoitus allekirjoittaa ensisijaisesti sähköisesti tilaajan sähköisessä sopimusjärjestelmässä.

Asiakirjojen julkisuus

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen allekirjoituksen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen. Tarjoajalla on oikeus saada tieto hankinta-asiakirjoista päätöksen allekirjoituksen jälkeen.

Tarjoajan on merkittävä liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot. Kaupunki harkitsee, ovatko liikesalaisuuksiksi esitetyt asiat lain mukaan salassa pidettäviä. Tarjouksen vertailussa käytettävää kokonaishintatietoa ei pidetä liikesalaisuutena.

Jos tarjoaja ei ilmoita liikesalaisuuksiaan edellä vaaditulla tavalla, kaupungilla on oikeus pitää tarjoajan tarjousta kokonaisuudessaan julkisena. Tarjouksen julkiseksi tulemisen ajankohta määräytyy edellä kerrotulla tavalla.

Päätöksenteon perusteet

Tätä hankintasopimusta ei ole jaettu osiin, koska jakaminen tekee sopimuksen toteuttamisesta teknisesti liian vaikeaa.

Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään tässä hankinnassa ainoastaan halvinta hintaa. Hankittaville palveluille on asetettu vähimmäisvaatimuksina laadullisia vaatimuksia (laatukriteereitä), jotka tarjottavien palveluiden pitää täyttää. Jos laadulliset vähimmäisvaatimukset eivät täyty, hylätään tarjous tarjouspyynnön vastaisena.

Muut asiat

Jättämällä tarjouksen tähän tarjouspyyntöön tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnössä ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa olevat ehdot.

Tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tekemästään tarjouksesta.

Tilaaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin.

Liitteet ja linkit

Liitteet

Liite Hankinnan kohteen kuvaus.pdf
Liite Vaatimusluettelo.xlsx
Liite Hintaliite Heidi.xlsx
Liite Referenssilomake.xlsx
Liite Alihankkijatietojen ilmoittaminen.xlsx
Liite Sopimusluonnos.pdf
Liite Tietosuoja- ja salassapitoliite.pdf
Liite Helsingin yleiset tietoturvan ohjeet toimittajalle.pdf
Liite Käsittelytoimien kuvaus.pdf

Liite JYSE 2014 2022 23.pdf

Liite JIT 2015 - Palvelut verkon kautta.pdf

Liite JIT 2015 Yleiset.pdf

Allekirjoittajat

Nimi	Titteli
Jorma Lamminmäki	hankintajohtaja