

30.4.2024

## Palvelumuotoilu Puoliso-ohjelman skaalaamisesta, Elinkeino-osasto, Maahanmuuttoyksikkö, minikilpailutus

Tämä on Helsingin kaupungin palvelumuotoilua koskevan hankintasopimuksen HEL 2022-002395 / H088-21 (osa-alue 1, palveluiden ja organisaation muotoilu) mukainen minikilpailutus.

Pyydämme Teitä tarjoamaan palvelumuotoilua tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

### Hankinnan kohde

Helsingin kaupungin Puoliso-ohjelma perustettiin vuonna 2020 vastauksena kansainvälisten osaajien palvelutarpeeseen. Projektirahoituksella käynnistetyn ohjelman tavoitteena oli auttaa paikallisia työnantajia kansainvälisten työntekijöiden pitovoiman edistämiseksi tukemalla työntekijöiden puolisojen asettautumista pääkaupunkiseudulle. Puolisoiden sosiaalista ja ammatillista integroitumista tuettiin tarjoamalla ohjausta ja verkostoitumista osana vertaisyyhteisöä. Tällainen ohjelman toteutustapa toimi pienessä mittakaavassa, jolloin pienille ryhmille tarjottiin sekä sosiaalista verkostoitumista että uraohjausta toistuvien tapahtumien muodossa.

Puoliso-ohjelman jäsenmäärä on kasvanut viime vuosina voimakkaasti, ja tällä hetkellä ohjelmaa uudistetaan pysyväksi Helsingin kaupungin tarjoamaksi toiminnoksi. Muutos tuottaa tarpeen tarkastella ohjelman rakennetta ja toimintatapoja. Samalla se luo mahdollisuuden muotoilla Puoliso-ohjelmalle uudenlaisen toimintamallin, jossa on huomioitu ohjelman skaalautumisen mahdollistaminen ja keskittyminen ohjelman jäsenten työllistymisen tukemiseen.

Hankittavan palvelumuotoilun tavoitteena on vastata Puoliso-ohjelman akuutteihin voimakkaan kasvun tarpeisiin. Palvelumuotoilun avulla nykyisiä toimintoja järjestellään uudelleen ja kehitetään uusia toimintoja. Työskentelyn tuloksena luodaan toimintamalli, joka helpottaa Puoliso-ohjelman jäsenpohjan kasvattamista, parantaa ohjelman tavoitettavuutta ja tehokkuutta sekä varmistaa, että yhä laajempi joukko voi hyötyä ohjelman toiminnoista.

Työskentelyn avulla on tarkoitus kiinnittää huomiota ja hakea ratkaisuja niihin pullonkauloihin ja haasteisiin, jotka tällä hetkellä hankaloittavat ohjelman skaalautuvuutta. Toimintamallin kehittämisen reunaehtona on huomioitava ohjelman henkilöstö- ja aikaresurssien rajallisuus. Lisäksi työskentelyn aikana on tarkoitus määritellä, kuinka erityisesti työllistymisen edistäminen ja urakehitykseen tähtäävät toimenpiteet voidaan tuoda uuden toimintamallin keskiöön. Samalla tulee pitää kiinni ohjelman yhteisöllisestä luonteesta ja löytää ratkaisuja sille, kuinka ohjelma voi jatkossa tarjota yhä suuremmalle joukolle jäseniä tilaisuuksia verkostoitumiselle ja kohtaamiselle resurssitehokkaasti.

Yhteenveto Puoliso-ohjelman tällä hetkellä kohtaamista haasteista, joita palvelumuotoiluprojektissa odotetaan käsiteltävän:

30.4.2024

- Toiminnan skaalautuvuuden pullonkaulat
- Aikaresurssien niukkuus
- Palvelujen organisointi
- Työllistymisen ja palautteiden seuranta
- Yhteisöllisyyden merkityksen huomioiminen
- Puoliso-ohjelman resurssien käyttäminen

Palvelumuotoiluprojektissa on huomioitava kokonaisvaltainen lähestymistapa sekä toisiinsa liittyvät tekijät, kuten asiakkaiden tarpeet ja sidosryhmien tärkeinä pitämät asiat. Erityistä huomiota on kiinnitettävä yhteiskehittämisen elementteihin, jotta voidaan varmistaa, että lopullinen toimintamalli on hyödyllinen erityisesti puolisoille ja ohjelman kumppaniyrityksille ja -järjestöille. Projektissa on otettava huomioon kolmen vuoden kasvuennustesuunnitelma.

Palvelumuotoiluprojektissa odotetaan erityisesti otettavan huomioon seuraavat lähtökohdat:

- Nykyisen palvelukehyksen analyysi
- Skaalautuvuuden suunnittelu
- Urapalveluiden kehittäminen

Toimeksiannon sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

## Toteutusaikataulu ja lopputuotos

Toimeksiannon toteutuksen tarkka aikataulu sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa. Toteutuksen tulee kuitenkin alkaa kesäkuussa 2024 ja lopputuotoksen tulee olla valmis ja hyväksytty viimeistään 15.11.2024.

Lopputuotoksena tulee yhteisen työskentelyn ja määrittelyn tuloksena syntyä Puoliso-ohjelman skaalaamisen mahdollistava toimintamalli. Toimintamalli esitetään kattavassa dokumentissa, joka pitää sisällään seuraavat osiot:

1. Skaalautuvuuden arviointiraportti
2. Strateginen kolmevuotinen etenemissuunnitelma
3. Ehdotus urapalveluiden kehittämiseksi
4. Sidosryhmästrategia
5. Ehdotus resurssien kohdentamiseksi ja kustannustehokkuuden parantamiseksi

Lopputuotos on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

## Valintaperuste, arviointi ja pisteytys

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jota mitataan hinnan ja laadun pisteytyksellä. Hinnan painotus on 40 % ja laadun 60 %. Vertailun maksimipisteet ovat 100.

**Hintavertailu (maksimipisteet 40 p / 40 %)**

Hintavertailussa vertaillaan tarjoajan antamaa kokonaishintaa ilman arvonlisäveroa.

Halvimman hinnan antanut tarjoaja saa 40 pistettä. Muiden tarjoajien pisteet suhteutetaan halvimman tarjouksen antaneen pisteisiin seuraavalla kaavalla: (pienin annettu arvo / tarjottu arvo) \* 40.

**Laatuvertailu (maksimipisteet 60 p / 60 %)****1. Työsuunnitelma (maksimipisteet 40 p / 40 %)**

Tarjoajan tulee esittää työsuunnitelma, joka mahdollistaa Puoliso-ohjelman voimakkaan kasvun ja skaalautumisen. Työsuunnitelman tulee kattaa liitteessä 1 Projektikuvaus määritellyt osa-alueet. Työsuunnitelma laaditaan **englannin kielellä**.

Työsuunnitelman tulee sisältää seuraavat osa-alueet:

- Tiivistelmä
- Yrityksen yleiskatsaus
- Projektin lähestymistapa ja menetelmät
- Toimintasuunnitelma ja aikataulu tarjouspyynnössä määritellylle ajanjaksolle
- Referenssit
- Budjetti

Projektiin liittyvät mahdolliset riskit ja riskienhallintamenettelyt tulee tunnistaa ja tuoda esiin läpileikkaavasti koko työsuunnitelmassa. Lisäksi työsuunnitelmassa tulee kuvailla laadunvarmistuksen prosesseja sekä sitä, miten niitä sovelletaan tässä projektissa. Työsuunnitelman kokonaispituus on enintään 25 sivua. Työsuunnitelman sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

Työsuunnitelman avulla arvioidaan suunnitelman uskottavuutta ja soveltuvuutta suhteessa tilaajan hankinnalle asettamiin tavoitteisiin ja tavoiteltuihin lopputuloksiin.

Työsuunnitelmasta arvioidaan seuraavat tekijät:

**Kohta 1.** Työsuunnitelman johdonmukaisuus ja selkeys suhteessa projektisuunnitelmassa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0-20)

Pisteytys:

- 0 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on huono.
- 5 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on välttävä.
- 10 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on tyydyttävä.
- 15 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä.
- 20 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on erinomainen.

30.4.2024

**Kohta 2.** Työsuunnitelman ja -menetelmien tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus suhteessa projektikuvauksessa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0-20)

Pisteytys:

0 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on huono.

5 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on välttävä.

10 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on tyydyttävä.

15 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on hyvä.

20 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on erinomainen.

## 2. Referenssit (maksimipisteet 20 p / 20 %)

Tarjoajan tulee esittää 2 eri referenssiä. Referenssiksi eivät kelpaa toimeksiannot, jotka on toteutettu Helsingin kaupungille. Referenssit tulee esitellä **englannin kielellä**.

**Kohta 1.** Yksi sisällöllisesti vastaava referenssi tarjoajan toteuttamasta palvelumuotoilullisesta kehittämishankkeesta, josta ilmenee työn toteutus ja rakenne (pisteet 0-10)

**Kohta 2.** Yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitettu projektipäällikkö on ollut toteuttamassa (pisteet 0-10)

Arviointiperusteena molemmissa referensseissä on esiin tulleen kokemuksen hyödyllisyys hankinnan tavoitteiden ja Puoliso-ohjelman palvelutarpeiden ymmärtämisessä sekä toimeksiannon tekemisessä. Tilaaja varaa oikeuden tarkastaa ilmoitetut referenssit. Tarjoajan tulee antaa referenssien yhteyshenkilöiden yhteystiedot ja varmistaa, että annetut yhteystiedot ovat voimassa.

Pisteet 0-10 / kohta

Pisteytys:

0 p. = Referensseissä esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteiden ja palvelutarpeiden ymmärtämiseen sekä toimeksiannon tekemiseen nähden heikko.

5 p. = Referenssissä esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteiden ja palvelutarpeiden ymmärtämiseen sekä toimeksiannon tekemiseen nähden hyvä.

10 p. = Referenssissä esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteiden ja palvelutarpeiden ymmärtämiseen sekä toimeksiannon tekemiseen nähden erinomainen.

Kaikkien laatupisteiden laskentakaava: (tarjoajan pisteet / parhaat pisteet) \* 60.

## Hinta

Tarjoajan tulee ilmoittaa arvonlisäveroton kokonaishinta. Kokonaishinnan tulee sisältää kaikki projektista aiheutuvat kustannukset.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on enintään 60 000 euroa.

30.4.2024

### Osatarjoukset

Osatarjouksia ei hyväksytä.

### Muut ehdot

Tämän minikilpailutuksen perusteella solmittavassa toimeksiantosopimuksessa sovelletaan puitesopimuksen HEL 2022-002395 / H088-21 (osa-alue 1, palveluiden ja organisaation muotoilu), sopimusehtoja sekä julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2022) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu tässä tarjouspyynnössä.

Myöhässä saapuneita tai tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei huomioida tarjousvertailussa.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.

### Tarjoukseen sisällytettävät tiedot

Tarjoukseen tulee sisällyttää:

- arvonlisäveroton kokonaishinta.
- kustannuserittely, joka pitää sisällään kaikki projektista aiheutuvat kustannukset sekä projektihenkilöiden työpäivät x enintään puitesopimuksessa mainittu tuntihinta.
- alustava työsuunnitelma, johon sisältyy edellä (kohdassa Laatuvertailu/Työsuunnitelma) kuvatut osa-alueet (englanniksi).
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi tarjoajan toteuttamasta palvelumuotoilullisesta kehittämishankkeesta, josta ilmenee työn toteutus ja rakenne (englanniksi).
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitettu projektipäällikkö on ollut toteuttamassa (englanniksi).

Referenssien tulee olla valmistuneita viimeisen 5 vuoden aikana tarjouksen määräajasta lukien (20.5.2024). Referensseissä tulee mainita toimeksiantajat ja yhteystiedot.

**Tarjous on laadittava suomen kielellä lukuun ottamatta työsuunnitelmaa ja referenssejä, jotka on laadittava englannin kielellä. Muotoiluprojektin työskentely tapahtuu ja lopputuotos on laadittava englannin kielellä.**

### Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

### Asiakirjojen julkisuus

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen allekirjoituksen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia sopimuksen tekemisen



30.4.2024

jälkeen. Tarjoajalla on oikeus saada tieto hankinta-asiakirjoista päätöksen allekirjoituksen jälkeen.

Tarjoajan on ilmoitettava liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot. Kaupunki harkitsee, ovatko liikesalaisuuksiksi esitetyt asiat lain mukaan salassa pidettäviä. Tarjouksen vertailussa käytettävää hintatietoa 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.

### Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla voimassa **vähintään 6 kuukautta** tarjouksen vastaanottopäivästä.

### Kysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa suomeksi tai englanniksi keskiviikkoon **8.5.2024** mennessä sähköpostilla osoitteeseen [silvia.ruz-anjala@hel.fi](mailto:silvia.ruz-anjala@hel.fi).

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään tiistaina 14.5.2024.

### Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen [silvia.ruz-anjala@hel.fi](mailto:silvia.ruz-anjala@hel.fi) viimeistään maanantaihin **20.5.2024 klo 12.00** mennessä.

HELSINGIN KAUPUNKI

Silvia Ruz-Anjala  
erityissuunnittelija

### LIITTEET

Liite 1	Projektokuvaus
Liite 2	Toimeksiantosopimuksen luonnos
Liite 3	<a href="#">Economic Policy Priorities City of Helsinki 2022–2025</a>
Liite 4	Service design 2023: excerpts from the final report
Liite 5	Spouse Program 2024 in brief (Spouse Program 2.0)