

15.2.2024

Palvelumuotoilu kansainvälisen rekrytoinnin palvelumallista, 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

Vuoden 2025 alusta alkaen TE-toimiston tehtävät siirtyvät kunnille. Siirron myötä Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut vastaavat myös kansainvälisen rekrytoinnin työantajapalveluista. Tehtävien siirto kunnille on ainutlaatuinen mahdollisuus paitsi palvella asiakkaita uudella nimellä, myös muotoilla uutta, entistä parempaa palvelumallia.

Hankittavan palvelumuotoilun tavoitteena on luoda yhteinen asiakaslähtöinen kansainvälisen rekrytoinnin palvelumalli ja sitä tukeva palvelupolku kaupungin kv-rekrytoinnin edistämisen ja osaajien houkuttelun avaintoimijoille: Helsingin kaupungin maahanmuuttoyksikölle, Helsingin kaupungin työllisyyspalveluiden tuleville työnantajapalveluille ja Helsinki Partnersille.

Palvelumuotoiluprojektilla pyritään siihen, että kaupungin avaintoimijat pystyvät auttamaan ulkomailta rekrytoivia yrityksiä tehokkaasti ja tuloksellisesti. Yritykset löytävät palvelun ja saavat tarvittavaa työvoimaa, osaajat muuttavat Helsinkiin työn vuoksi, ja asiakkaat kokevat saamansa palvelun positiivisena.

Työskentelyn avulla on tarkoitus sopia ja määritellä eri avaintoimijoiden roolit ja vastuut osana kv-rekrytoinnin palvelumallia, tunnistaa keskeiset asiakasprosessit ja rajapinnat sekä sopia yhteisesti asiakassegmentoinnista ja työnjaosta. Avaintoimijoiden roolien ja vastuiden lisäksi on tarkoitus määritellä, mitä lisäarvoa laajempi yksityisten ja julkisten toimijoiden verkosto voi tuoda, jotta palveluekosysteemi toimii saumattomasti asiakkaiden näkökulmasta. Työskentelyn aikana on tarkoitus määritellä tiedonkeruun menetelmät ja mittaristo asetetuille tavoitteille sekä löytää operatiivisia työkaluja yhteisen palvelupolun toteuttamiselle. Projektissa myös luodaan yhteinen suunnitelma asiakasviestinnästä.

Toimeksiannon sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

Hankintaan sisältyy optiomahdollisuus, jossa maahanmuuttoyksikkö voi tarpeensa mukaan käyttää valittua palveluntarjoajaa omassa

15.2.2024

jatkotyöskentelyssään. Optiot hinnoitellaan puitesopimuksessa sovittujen tuntihintojen mukaan, ja ne tehdään erillisinä tilauksina.

Huom. Hankintayksikkö ei sitoudu mihinkään hankintamääriin.

Toteutusaikataulu ja lopputuotos

Toimeksiannon toteutuksen tarkka aikataulu sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa. Sen tulee kuitenkin alkaa maaliskuussa 2024 ja valmistua 31.12.2024 mennessä.

Lopputuotoksena tulee yhteisen työskentelyn ja määrittelyn tuloksena syntyä dokumentti sisältäen asiakaslähtöisen kansainvälisen rekrytoinnin palvelumallin ja sitä tukevan palvelupolon. Osana palvelumallia on sovittu ja määritelty avaintoimijoiden roolit ja vastuut. Lisäksi on tunnistettu keskeiset prosessit ja rajapinnat, sovittu yhteisesti asiakassegmentoinnista, työnjaosta, asiakasviestinnästä sekä määritelty mittarit asetetuille tavoitteille. Yhteisten tavoitteiden lisäksi on määritelty avaintoimijoiden strategiset tavoitteet, joita yhteisen tavoitteen saavuttaminen edellyttää. Palvelumallin tulee olla valmis käyttöön otettavaksi ennen 1.1.2025.

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 30 p / 30 %)

Tarjoajan tulee esittää vapaamuotoinen työsuunnitelma kansainvälisen rekrytoinnin palvelumallin palvelumuotoilun toteutuksesta. Suunnitelmassa tulee tuoda esiin työmenetelmät sekä sisältää alustava aikataulurunko palvelumuotoiluprojektin toteuttamisesta tarjouspyynnössä määritellylle aikajaksolle. Työsuunnitelma laaditaan suomen kielellä.

15.2.2024

Työsuunnitelman avulla arvioidaan suunnitelman uskottavuutta ja soveltuvuutta vastata tilaajan hankinnalle asettamiin tavoitteisiin ja tavoiteltuihin lopputuloksiin. Nämä on kuvattu liitteessä 1 Projektikuvaus.

Työsuunnitelmasta arvioidaan seuraavat tekijät:

Kohta 1. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus suhteessa projektisuunnitelmassa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0-15)

Pisteet 0-15.

0 p = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on huono: työsuunnitelma on epäselvä, epäjohdonmukainen eikä muodosta kokonaisuutta. Tarjouksesta ei muodostu lainkaan kuvaa työsuunnitelmasta.

5 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on tyydyttävä: työsuunnitelmassa on epäjohdonmukaisuutta eikä se muodosta selkeää kokonaisuutta. Tarjouksesta ei muodostu selkeää kuvaa työsuunnitelmasta.

10 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä: työsuunnitelma on helppolukuinen, ja sen sisältö muodostaa suhteellisen johdonmukaisen kokonaisuuden. Tarjous avaa työsuunnitelman selkeästi.

15 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on erinomainen: työsuunnitelma on selkeä, johdonmukainen ja sitä on helppo seurata. Sisältö muodostaa erittäin yhtenäisen ja uskottavan kokonaisuuden. Tarjous kiteyttää erinomaisesti työsuunnitelman avainkohdat.

Kohta 2. Työsuunnitelman ja -menetelmien tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus suhteessa projektikuvauksessa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0-15)

Pisteet 0-15.

0 p = Työsuunnitelman soveltuvuus on huono, se ei kata palvelumuotoilun tavoitteita ja tilaajan tarpeita eikä vaikuta realistiselta toteuttaa. Valitut työmenetelmät eivät ole tarkoituksenmukaisia tai perustelut valituille työmenetelmille ovat riittämättömät.

5 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus on tyydyttävä, ja se kattaa vain osan palvelumuotoilun tavoitteista ja tilaajan tarpeista. Perustelut valituille työmenetelmille ovat puutteelliset.

10 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja soveltuvuus on hyvä.

Työsuunnitelma kattaa suurimman osan palvelumuotoilun tavoitteista. Valitut työmenetelmät on perusteltu hyvin ja ne soveltuvat tilaajan tarpeisiin.

15 p. = Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja soveltuvuus on erinomainen.

Työsuunnitelma kattaa kaikki palvelumuotoilun tavoitteet ja tilaajan tarpeet. Valitut työmenetelmät ovat tarkoituksenmukaisia ja niiden valinnat on perusteltu kattavasti.

2. Referenssit (maksimipisteet 30 p / 30 %)

Tarjoajan tulee esittää 2 eri referenssiä. Referenssiksi eivät kelpaa toimeksiannot, jotka on toteutettu Helsingin kaupungille.

Kohta 1. Yksi sisällöllisesti vastaava referenssi tarjoajan toteuttamasta palvelumuotoilullisesta kehittämishankkeesta, josta ilmenee työn toteutus ja rakenne (pisteet 0-15)

15.2.2024

Kohta 2. Yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitettu projektipäällikkö on ollut toteuttamassa (pisteet 0-15)

Arviointiperusteena molemmissa referensseissä on esiin tulleen kokemuksen hyödyllisyys hankinnan tavoitteen ja kansainvälisten rekrytointipalveluiden palvelutarpeen ymmärtämisessä sekä toimeksiannon tekemisessä. Tilaaja varaa oikeuden tarkastaa ilmoitetut referenssit. Tarjoajan tulee antaa referenssien yhteystietojen yhteystiedot ja varmistaa, että annetut yhteystiedot ovat voimassa.

Pisteet 0-15 / 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 tyydyttävä.

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

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

Kaikkien laatu pisteiden 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. Hankinta sisältää option, jonka arvonlisäveroton arvo on enintään 30 000 euroa. Mahdollisen option kanssa hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton kokonaisarvo on enintään 90 000 euroa. Tilaaja päättää mahdollisen option käyttämisestä erikseen.

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.

Tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei huomioida tarjousvertailussa.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.



15.2.2024

Tarjoukseen sisällytettävät tiedot

Tarjoukseen tulee sisällyttää:

- arvonlisäveroton kokonaishinta.
- kustannuserittely, mikä pitää sisällään kaikki projektista aiheutuvat kustannukset sekä projektihenkilöiden työpäivät x enintään puitesopimuksessa mainittu tuntihinta.
- alustava vapaamuotoinen työsuunnitelma, jossa on kuvattuna etenemissuunnitelma (resurssit, työmenetelmät, työvaiheet ja aikataulut).
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi tarjoajan toteuttamasta palvelumuotoilullisesta kehittämishankkeesta, josta ilmenee työn toteutus ja rakenne.
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprosessiin osoitettu projektipäällikkö on ollut toteuttamassa.

Referenssien tulee olla valmistuneita viimeisen 5 vuoden aikana tarjouksen määräajasta lukien (29.2.2024). Referensseissä tulee mainita toimeksiantajat ja yhteystiedot.

Tarjous ja työsuunnitelma on laadittava suomen kielellä.
Muotoiluprosessin lopputuotos on laadittava englannin ja suomen kielellä.

Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla voimassa vähintään 6 kuukautta tarjouksen vastaanottopäivästä.

Kysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa **20.2.2024** mennessä sähköpostilla osoitteeseen takura.matswetu@hel.fi.

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään 23.2.2024.

Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: glenn.gassen@hel.fi viimeistään **29.2.2024** mennessä.



Tarjouspyyntö
HEL 2024-002427

15.2.2024

HELSINGIN KAUPUNKI

Glenn Gassen
maahanmuuttojohtaja

LIITTEET

Liite 1	Projektikuvaus
Liite 2	Toimeksiantosopimuksen luonnos
Liite 3	Työ-, opiskelu- ja yrittäjyysperusteisen maahanmuuton toimenpideohjelma