

## VIERAILIJAKOKEMUKSEN JOHTAMISMALLIN KEHITTÄMINEN HELSINGILLE

Helsingin kaupungin kaupunginkanslian elinkeino-osaston matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö toteuttaa asiantuntijapalveluhankinnan minikilpailutuksena, palvelumuotoilun puitesopimustoimittajien hankintasopimuksen H088-21 / HEL 2022-002395 mukaisesti.

Pyydämme teiltä tarjousta tämän tarjouspyynnön ja sen liitteen 1 mukaisesti.

### Hankinnan kohde

Helsingin kaupungin kaupunginkanslian elinkeino-osaston matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö toteuttaa asiantuntijapalveluhankinnan matkailuun liittyvän vierailijakokemuksen (myöhemmin asiakaskokemus) johtamisen mallin kehittämistä sen edelleen parantamiseksi Helsingissä.

Hankinta toteutetaan matkailu ja kohdepalvelut -yksikön toimesta, keväällä 2022 hyväksytyn Helsingin matkailun ja tapahtumien toimintaohjelman mukaisesti.

Hankinnassa valitaan yksi palveluntuottaja.

Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin liitteessä 1: Hankinnan kuvaus

### Tavoiteaikataulu

Työn tulee alkaa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään marraskuun lopussa 2022 ja valmistua helmikuun loppuun 2023 mennessä. Tarkempi aikataulu ja maksatusaikataulu sovitaan valitun palveluntarjoajan kanssa. Pyydämme huomioimaan, että osa toimenpiteistä tulee olla valmiina jo joulukuun 2022 loppuun mennessä tarjouspyynnön toteuttamissuunnitelman sekä liite 1. Hankinnan kuvauksen mukaisesti.

### Valintaperuste

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

Kokonaistaloudellisen edullisuuden arvioinnissa tarjoukset pisteytetään.

### Palveluntarjoajan aikaisempi kokemus (30 pistettä)

Tarjoajan toteutukseen nimeämässä työryhmässä tulee olla asiantuntemusta palvelumuotoilusta (1), matkailualan kohderyhmistä (2), matkailun asiakaspolkujen määrittämisestä (3) ja kestävästä matkailusta (4). Asiantuntemusta tulee olla myös asiakaskokemuksen johtamisesta (5) ja palveluympäristöjen kehittämisestä (6). Tarjoajan tulee toimittaa työryhmään nimettyjen asiantuntijoiden CV:t ja vähintään kolme referenssiä aiemmin toteutetuista vastaavista toimeksiannoista.

- Asiantuntijuus tarjouspyynnössä vaadituille osa-alueille on heikosti esitetty tai asiantuntijuutta ei ole ollenkaan saatavilla 0 p
- Asiantuntijuus on osoitettavissa vähintään vaadituille, 1–3 merkityille, osa-alueille 10 p
- Asiantuntijuus on osoitettavissa vähintään vaadituille, 1–5 merkityille, osa-alueille 20 p
- Vahva asiantuntijuus osoitettavissa kaikille vaadituille ja pisteytykseen vaikuttaville 1–6 osa-alueille 30 p

#### Työn toteuttamissuunnitelma (40 pistettä)

Suunnitelman sisällön vastaavuus tilaajan tarjouspyynnössä esittämiin tarpeisiin, selkeys, innovatiivisuus ja aikataulukus:

- Työsuunnitelma ei vastaa tilaajan tarjouspyynnössä esittämiä tarpeita, eikä ole selkeästi esitetty, 0 p
- Työsuunnitelma on esitetty, mutta kokonaisuus epäselvä ja toteutettavuus heikko, 10 p
- Työsuunnitelma ja toteutettavuus on hyvä ja ymmärrettävissä, 20 p
- Suunnitelma työn toteuttamiseksi on selkeä, kattaa lähes kaikki tarjouspyynnön osa-alueet ja aikataulullisesti tehtävissä 30 p
- Suunnitelma työn toteuttamiseksi on erittäin selkeä, kattaa erinomaisesti tarjouspyynnön kaikki osa-alueet, on innovatiivinen ja aikataulullisesti tehtävissä 40 p

#### Hinta (30 pistettä)

Hintavertailussa kokonaishinnaltaan edullisin tarjous saa 30 pistettä. Muut tarjoukset lasketaan suhteessa halvimpaan: (halvin hinta / vertailtava hinta) x 30

#### Hankinta

Hankinta tehdään pienhankintana. Kokonaishinta sisältää tilaajalle omistusoikeuden tuotettuihin materiaaleihin. Tuotetut materiaalit tulee toimittaa tilaajalle sekä julkaistavassa että muokattavassa muodossa (Word, ppt, pdf, Excel). Materiaalit tulee toimittaa suomeksi.

#### Osatarjoukset

Osatarjouksia ei hyväksytä.

#### Alihankinnat

Tarjoaja vastaa mahdollisesti alihankintana toteuttavista toimenpiteistä kuin omistaan. Mahdollisesta alihankinnasta sovitaan yhdessä tilaajan kanssa, ellei sitä ole jo tarjousvaiheessa eritelty.

#### Muut ehdot

Tämän puitesopimustoimittajien minikilpailutuksen perusteella solmittavassa toimeksiantosopimuksessa sovelletaan [Palvelumuotoilun puitejärjestelyn \(H088-21 / HEL 2022-002395\)](#) sopimusehtoja, sekä julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja ([JYSE-ehdot, huhtikuu 2022](#)).

Tästä hankinnasta laaditaan erillinen sopimus.



Toimittajan tulee kuvata, mitä henkilötietoja tullaan keräämään sekä missä järjestelmissä henkilötietoja käsitellään. Asia käydään läpi tarkemmin valitun toimittajan kanssa aloituskokouksessa.

Tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei huomioida tarjousvertailussa.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.

### Tarjoukseen sisällytettävät tiedot

Palveluntarjoajan tulee sisällyttää tarjoukseen vähintään seuraavat asiat:

1. Hinta tulee ilmoittaa kiinteänä kokonaishintana sekä ilman arvonlisäveroa että arvonlisäveron kanssa.
2. Työvaiheet ja tuntiarvio / työvaihe
3. Työssä mukana olevat henkilöt ja tuntimäärät
4. Toteuttamismenetelmät- ja prosessit, enintään 3 sivua (A4)
5. Sidosryhmävuorovaikutuksen alustava kuvaus
6. Palveluntarjoajan aikaisempi kokemus
  - Kattava kuvaus hankintaan mukaan nimettyjen henkilöiden aikaisemmasta kokemuksesta sekä organisaation referenssit vastaavista projekteista. Tarjoajan tulee toimittaa työryhmään nimettyjen asiantuntijoiden CV:t ja vähintään kolme referenssiä aiemmin toteutetuista vastaavista toimeksiannoista.
7. Työn toteuttamissuunnitelma

Työn toteuttamissuunnitelmassa tulee olla kuvaus siitä, miten palveluntarjoaja aikoo toteuttaa Helsingin matkailun asiakaskokemuksen johtamismallin konseptoinnin. Hankinnan kohde on avattu tarkemmin liitteessä 1: Hankinnan kuvaus

  - *Lähtötilanneanalyysi.* Alustava suunnitelma tehtävästä selvityksestä eli siitä, miten asiakaskokemusta tällä hetkellä Helsingissä mitataan ja mitä dataa on saatavilla sekä kaupungilla että yksityisillä palveluntarjoajilla. Alustava suunnitelma työvaiheista asiakaskokemuksen laadun mittaamiseksi ja datan keräämiseksi eri matkailupalveluihin liittyviltä tahoilta. Lähtötilanneanalyysin on oltava valmis joulukuun 2022 loppuun mennessä.
  - *Asiakasprofiilien ja asiakaspolkujen tunnistaminen.* Hahmotelma työvaiheista matkailun asiakasprofiilien ja asiakaspolkujen tunnistamiseksi Helsingissä: miten tärkeimmät asiakaspolut tunnistetaan matkan haaveilusta matkan jälkeiseen aikaan, ja suunnitelma siitä, miten asiakaspolkujen kehittämistä vaativat ja tarkasteluun otettavat kosketuspisteet selvitetään. Asiakasprofiilit ja asiakaspolut on oltava tunnistettu joulukuun 2022 loppuun mennessä.
  - *Asiakaspolkujen testaus.* Hahmotelma käytettävistä tutkimusmenetelmistä ja testiryhmistä asiakaspolkujen testaamisessa ja hahmotelma kerättyjen tietojen analysoinnista. Osa asiakaspolkujen testauksesta tulee olla tehtynä joulukuun 2022 loppuun mennessä.

- *Kehittämissuunnitelma.* Kehittämissuunnitelman rakenne otsikkotasolla esitettynä
- *Destinaatiotasaisen asiakaskokemuksen seuranta ja mittaaminen.* Alustava suunnitelma työvaiheista, miten muodostetaan destinaatiotasolla asiakaskokemuksen haluttu tavoite, ja tavoitteen määrittelyn jälkeen asiakaskokemuksen systemaattisen mittaamisen ja seurannan malli.
- *Alustava rakenne destinaatiotasaisen asiakaskokemuksen johtamisen toimintamallista,* havainnollistus työn vaiheista ja otsikkotasolla lopputuleman sisältö

#### 8. Viestintäsuunnitelma työn etenemisestä, viestintäaiheet ja ajankohdat alustavasti

Viestintä toteutetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin elinkeino-osaston matkailu ja kohdepalvelut -yksikön sekä kaupungin viestintäosaston kanssa käyttäen hyväksi ensisijaisesti yksiköiden olemassa olevia viestintäkanavia. Viestintäsuunnitelma tulee olla tehty joulukuun 2022 loppuun mennessä.

#### 9. Liike- ja ammattisalaisuudet

Pyydämme tarjoajaa merkitsemään tarjoukseen liike- ja ammattisalaisuuksia koskevat tiedot.

### Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

### Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla voimassa 30.11.2022 asti.

### Lisäkysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät kysymykset tulee toimittaa viimeistään 12.10.2022 klo 16.00 mennessä sähköpostitse osoitteeseen minna.ermala@hel.fi.

Viestin otsikkoon merkintä ”Lisätietopyyntö: Matkailun vierailijakokemuksen johtamismalli - tarjouspyyntö”

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään 18.10.2022.

### Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen minna.ermala@hel.fi viimeistään perjantaina 21.10.2022 klo 16 mennessä. Tarjous tulee toimittaa suomeksi.

Myöhästyneet tarjoukset hylätään.



HELSINGIN KAUPUNKI

Minna Ermala

Erityissuunnittelija, matkailu

**LIITTEET**

Liite 1 Hankinnan kuvaus