

## Tarjouspyyntö / hankinnan kohteen kuvaus

Kulttuurikaveritoiminta  
Diaarinumero: HEL 2022-011996

### Sisällys

1. **Hankinnan kohde**
2. **Hankinnan arvo ja sopimuskausi**
3. **Hankinnan vähimmäisvaatimukset ja vertailukriteerit**
4. **Palvelun kuvaus**
5. **Vähimmäisvaatimukset**
  - a. kokemus
  - b. Vapaaehtoistoiminnan periaatteet, vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet
  - c. Vapaaehtoisten vakuuttaminen
  - d. Vapaaehtoisen kulut
  - e. Markkinointisuunnitelma
  - f. Toimintasuunnitelma
  - g. Toiminnan tilastointi ja raportointi
  - h. Taloudelliset edellytykset
  - i. Toiminnanohjausjärjestelmä
  - j. Tietosuoja
6. **Valinta- ja vertailukriteerit**
  - a. Kokemusvuodet kaveritoimintaan verrattavissa olevasta vapaaehtoistoiminnasta
  - b. Kaveri- tai vastaavan keikkatoiminnan tunnusluvut vuonna 2019
  - c. Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteen perusteella
  - d. Prosessin toteuttaminen
  - e. Yhteiskunnallisesti haavoittuvassa asemassa olevien kanssa toimiminen
7. **Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen**
8. **Tarjouksen voimassaolo**
9. **Kysymykset**
10. **Tarjousten toimittaminen**

#### 1. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on kulttuurikaveritoiminnan koordinoiminen. Lisäksi Helsingin kaupunki (jatkossa Tilaaja) varaa oikeuden optiokauteen, jossa voidaan sopia kaveritoiminnan laajentamisesta myöhemmin esimerkiksi liikuntaan ja liikuntatapahtumiin sopimuksen voimassaoloaikana.

Palvelun tulee kohdentua ensisijaisesti ikääntyneisiin helsinkiläisiin, jotka kokevat hyötyvänsä vapaaehtoisen tuesta kulttuuripalveluihin pääsemiseksi, ja myöhemmin esimerkiksi liikunnan harrastamiseen.

Palveluntuottaja vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan. Tilaaja tukee toiminnan järjestämistä yhdessä sovittavalla tarkoituksenmukaisella tavalla, esim. mainostamalla toimintaa kanavissaan sekä tukemalla sopimuskumppanien yhteistyössä. (Liite 3. Palvelupolku)

Tilaaja seuraa palvelun laatua palveluntuottajan tuottamien raporttien kautta. Raportoinnin tiheydestä sovitaan Palveluntuottajan kanssa yhdessä.

## **2. Hankinnan arvo ja sopimuskausi**

Hankinnan arvo on **80 000,00 euroa/vuosi** (alv 0%) sopimuskaudella aikaisintaan **1.1.2023** (alkaan kun sopimus on allekirjoitettu) – **31.12.2026**. Hankinta toteutetaan käänteisenä kilpailutuksena, jossa valintaperusteina ovat ainoastaan laadulliset vertailuperusteet.

Optio kaveritoiminnan muotojen kehittämiseksi ja siitä sovitaan yhdessä Palveluntuottajan kanssa.

## **3. Hankinnan vähimmäisvaatimukset ja vertailukriteerit**

Kilpailutukseen osallistuvien tahojen tulee laatia palvelusuunnitelma, jossa kuvataan, miten kilpailutuksessa tarkennetut vähimmäisvaatimukset sekä valinta- ja vertailukriteereissä mainitut vaatimukset toteutetaan.

## **4. Palvelun kuvaus**

Kulttuurikaveritoiminnan tavoitteena on madaltaa ikääntyneiden osallistumisen kynnystä kulttuuritapahtumiin ja parantaa kulttuurin saavutettavuutta. Kulttuurin saavutettavuutta edistetään tarjoamalla konkreettista tukea tapahtumaan pääsemiseksi.

Toiminta innostaa tutustumaan taide- ja kulttuuritapahtumiin, liikkumaan ja liikkeelle lähtöön. Toiminta ehkäisee kohderyhmän syrjäytymistä ja yksinäisyyttä ja luo kohderyhmälle taloudellisesti mahdollisuuden osallistua. Merkittävä taloudellinen etuus on, että asiakkaan lipun hinta on tällä hetkellä enintään 5 €. Lisäksi asiakas pääsee moniin kohteisiin kulttuurikaverin seurassa ilmaiseksi. Tarvittaessa kulttuurikaveri saattaa asiakkaan kotiovelta/ kotiovelle, mikä alentaa monen asiakkaan liikkeelle lähtemisen kynnystä. Saattamista tarjotaan asiakkaille myös esimerkiksi silloin, jos asiakas pelkää liikkua yksin kaupungilla ilta-aikaan. Kulttuurikaverit lähtevät asiakkaan mukaan vakiintuneiden sopimuskohteiden lisäksi erilaisiin alueellisiin (maksuttomiin) tapahtumiin.

Kulttuurikaveritoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, josta ei makseta korvausta vapaaehtoiselle. Toiminta pyritään järjestämään niin, ettei vapaaehtoiselle tule kuluja. Toimiessaan asiakkaan kaverina vapaaehtoisen kulttuurikaverin lippu kulttuuritapahtumaan on ilmainen.

**Liite 2:** Palvelun vaiheita

**Liite 3:** Palvelupolku

## 5. Vähimmäisvaatimukset

### a. Kokemus

Palveluntuottajalla tulee olla vähintään kolme (3) vuotta kokemusta vapaaehtoistoiminnan tuottamisesta.

### b. Vapaaehtoistoiminnan periaatteet, vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet

Palveluntuottajan tulee sitoutua toiminnassaan myös Helsingin kaupungin vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin sekä vapaaehtoisen oikeuksiin ja velvollisuuksiin, joita ovat seuraavat:

Vapaaehtoistoiminnan periaatteet

- vapaaehtoisuus ja palkattomuus
- vapaaehtoisen ja työntekijä roolien ero
- luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus
- luotettavuus ja sitoutuminen
- oikeus tukea ja ohjaukseen
- tasa-arvoisuus ja vastavuoroisuus
- suvaitsevaisuus ja yhdenvertaisuus
- osallisuus ja yhteisöllisyys
- merkityksellisyys ja toimijuus
- toiminnan ilo
- Helsingin kaupungin arvoihin, vapaaehtoistoiminnan ohjeisiin ja periaatteisiin sitoutuminen
- vapaaehtoistoiminnasta apua saavan henkilön ja/tai tahon kunnioittaminen ja ohjeiden noudattaminen

Vapaaehtoisella on oikeus

- valita itse sopiva tehtävä
- sitoutua itselle sopivaksi ajaksi
- kieltäytyä tarjotusta tehtävästä
- siirtyä muihin tehtäviin

Vapaaehtoisella on oikeus saada

- perehdytystä ja opastusta
- tukea ja ohjausta
- tietoa, kehen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa
- osallistua koulutuksiin, tapaamisiin
- saada ja antaa palautetta
- vakuutus
- toiminnasta iloa ja jaksamista

Vapaaehtoisella on velvollisuus

- sitoutua vaitiolovelvollisuuteen
- noudattaa Helsingin kaupungin arvoja, ohjeita ja periaatteita
- toimia suvaitsevasti ja kunnioittaa itsemääräämisoikeutta
- pitää kiinni sovituista asioista ja luvatuista sitoumuksista
- toimia vapaaehtoisena, ei työntekijänä
- toimia päihteettömänä
- ilmoittaa henkilökunnalle huomaamistaan puutteista, ilkeistä, tai huolen aiheista (esim. asiakkaan avun tarve, tai ilkeistä ympäristökohteesta ym.)
- ilmoittaa halutessaan lopettaa vapaaehtoisena toimimisen

Lähde: [Tietoa vapaaehtoiselle - Vapaaehtoistoiminta \(hel.fi\)](https://www.hel.fi/tietoa-vapaaehtoiselle-vapaaehtoistoiminta)

### **c. Vapaaehtoisten vakuuttaminen**

Palveluntuottajan tulee vakuuttaa kaveritoiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset.

### **d. Vapaaehtoisten kulut**

Toiminta on pyrittävä järjestämään niin, ettei vapaaehtoiselle koidu toimintaan osallistumisesta kynnykseksi muodostuvia kuluja.

### **e. Markkinointisuunnitelma**

Palveluntuottajan tulee laatia markkinointisuunnitelma, jota seurataan yhdessä Tilaajan kanssa. Toiminnasta on tiedotettava vähintään suomen kielellä ja esim. nettiviestinnän on oltava saavutettavaa tai vähintään helppokäyttöistä ja visuaalisesti selkeää.

### **f. Toimintasuunnitelma**

Valituksi tullut Palveluntuottaja laatii tarjouksen liitteenä jätettävän palvelusuunnitelman pohjalta toimintakaudelle 2023 lopullisen toimintasuunnitelman, jonka Tilaaja hyväksyy.

Palveluntuottajan vastuulla on myös kertoa toimintasuunnitelmassa, miten toimintaa kehitetään.

Tilaaja ja Palveluntuottaja järjestävät yhteisiä toiminnan kehittämisen tapaamisia tarkoituksen mukaisesti katsottavalla säännöllisyydellä.

### **g. Toiminnan tilastointi ja raportointi**

Palveluntuottajan tulee raportoida toiminnasta Tilaajalle.

Tilaaja seuraa mm. seuraavia tunnuslukuja:

- Ensimmäisen vuoden tavoitteena on 1300 asiakaskohtaamista
- Tätä seuraavien vuosien kasvutavoitteen asettamisesta ja sen muutoksista sovitaan yhteisesti
- Tavoitteena on, että asiakaskunta kasvaa uusilla asiakkailla ja asiakaspalaute on hyvää

Arvio raportointitarpeesta on 4 kertaa vuodessa.

#### **h. Taloudelliset edellytykset**

Palveluntuottajalla on oltava myös muuta rahoitusta toiminnalleen. Muita Helsingin kaupungilta saatuja avustuksia ei voi käyttää kaveritoiminnan kehittämiseen.

Palveluntuottajan on täytettävä tilaajavastuulain mukaiset vaatimukset.

#### **i. Toiminnanohjausjärjestelmä**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään vapaaehtoistoimintaan ja keikkavälitykseen soveltuva toiminnanohjausjärjestelmä tai muu ratkaisu, jolla toimintaa koordinoidaan sekä tilastoidaan kattavasti.

#### **j. Tietosuoja**

Palveluntuottajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia tietosuojaa kokevia lakeja, asetuksia ja muita mahdollisia säädöksiä.

### **6. Valinta- ja vertailukriteerit**

yht. max. 100 p.

#### **a. Kokemusvuodet kaveritoimintaan verrattavissa olevasta vapaaehtoistoinnasta (max.10 p.)**

Kokemusvuodet **kaveritoimintaan verrattavissa olevan** vapaaehtoistoinnin (ystävätoiminta, keikkatoiminta, kaveritoiminta) tuottamisesta huomioidaan tarjousten vertailussa seuraavasti:

- 1-3 vuotta: 2 p.
- 3-4 vuotta: 6 p.
- > 5 vuotta: 10 p.

Huom. **lisäksi** vähimmäisvaatimuksena **yleistä** kokemusta vapaaehtoistoinnin organisoimisesta (esim. muu kuin kaveritoimintaan verrattava toiminta) tulee olla vähintään kolme vuotta (ks. kohta vähimmäisvaatimukset, a. Kokemus).

#### **b. Kaveritoiminnan tai sitä vastaavan vapaaehtoistoinnin tunnusluvut v. 2019 (max. 20 p.)**

Kuvaa kuinka paljon teillä oli **kaveritoimintaa tai sitä vastaavaa** (esim. ystävätoiminta tai keikkatoiminta) vapaaehtoistoimintaa v. 2019. Kertokaa lisäksi toimintanne kokonaisvapaaehtoisuismäärä (kuinka paljon eri henkilöitä rekisteröity vapaaehtoistoimintaan

Pisteytetään seuraavin perustein:

- Yksittäisiä asiakkaita, jotka käyttivät kaveri- tai keikkatoimintaan verrattavissa olevaa vapaaehtoispalvelua vuonna 2019:
  - > 100: 1p.
  - > 200: 3 p.
  - > 400: 5 p.
- Mukana olevien vapaaehtoisten määrä kaveritoiminnassa (tai sitä vastaavassa toimintamuodossa):
  - > 50: 1 p.
  - > 100: 3 p.
  - > 200: 5 p.
- Toteutuneita vapaaehtoiskeikkoja:
  - > 500: 1 p.
  - > 1000: 3 p.
  - > 1500: 5 p.
- Vapaaehtoisten **kokonaismäärä** (myös muut kuin kaveritoimintaa vastaavat toimintamuodot) organisaatiossa:
  - > 100: 1 p.
  - > 300: 3 p.
  - > 500: 5 p.

**c. Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteen perusteella** (max. 10 p.)

Kuvaile, miten toimintanne on kehitetty systemaattisesti asiakaspalautteen perusteella.

Esimerkki toteutuneesta tavasta katsotaan eduksi.

Arvioidaan seuraavin perustein:

- laatu järjestelmän toimivuus: 5 p.
- systemaattisuus: 5 p.

**d. Prosessin toteuttaminen (max. 50 p.)**

Kuvaile, miten toteuttaisitte prosessin ja miten kaveritoiminta istuisi osaksi nykyistä toimintaanne (enintään kolmella sivulla).

Arvioidaan seuraavin perustein:

**1. Toimintasuunnitelman toteuttamiskelpoisuus ja selkeys:**

- Erinomainen 15 p.
- Hyvä 10 p.
- Kohtalainen 5 p.

**2. Resurssien kuvaus (palkattu henkilöstö, vapaaehtoiset, muut resurssit):**

- Erinomainen 10 p.
- Hyvä 6 p.
- Kohtalainen 3 p.

**3. Nykyisen toimintanne palvelukonseptit, joihin tämä toiminta istuisi:**

- Erinomainen 10 p.
- Hyvä 6 p.
- Kohtalainen 3 p.

**4. Toiminnan ohjauksessa käytettävien järjestelmien kuvaus:**

- Erinomainen 5 p.
- Hyvä 3 p.
- Kohtalainen 1 p.

**5. Prosessin käyttöönoton vaivattomuus (mm. aikataulu ja integrointi):**

- Erinomainen 5 p.
- Hyvä 3 p.
- Kohtalainen 1 p.

**6. Prosessissa kuvattu viestintä kohderyhmälle (esimerkki erityisesti uudenaikaisista ratkaisuista tavoittaa ikääntyneiden kohderyhmää, myös sellaisia, jotka eivät ole tottuneet käyttämään kulttuuripalveluja aktiivisesti katsotaan ansioksi):**

- Erinomainen 5 p.
- Hyvä 3 p.
- Kohtalainen 1 p.

Jos minkä tahansa kohdan kuvaus on puutteellinen, sen osalta **alin pistemäärä on 0 p.**

**e. Yhteiskunnallisesti haavoittuvassa asemassa olevien kanssa toimiminen (max 10 p.)**

Liittäkää tarjoukseenne referenssi yhteiskunnallisesti haavoittuvassa asemassa olevien kanssa toimimisesta. Huom. liittäkää referenssi vain yhdestä valitsemastanne kohdasta.

Arvioidaan seuraavin perustein

- lapset, nuoret 5 p.
- ikääntyneet 7 p.
- ikääntyneet sekä erityisryhmä (esim. maahanmuuttajat) 10 p.

**7. Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen**

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

**8. Tarjouksen voimassaolo**

Tarjouksen tulee olla voimassa **31.1.2023** asti.

**9. Kysymykset**

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa **27.10.2022** klo **12.00** mennessä sähköpostilla osoitteeseen [tiina.nurmenniemi@hel.fi](mailto:tiina.nurmenniemi@hel.fi). Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään **1.11.2022**.

**10. Tarjousten toimittaminen**

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: [kuva.hankinnat@hel.fi](mailto:kuva.hankinnat@hel.fi) viimeistään maanantaina **7.11.2022 klo 12.00** mennessä.