

4.6.2024

**International House Helsingin työnhakuneuvonnan palvelumuotoilu, elinkeino-osasto, maahanmuuttoyksikkö, minikilpailutus**

Tämä on Helsingin kaupungin palvelumuotoilua koskevan puitejärjestelyn 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**

Hankinnan kohteena on International House Helsingin (lyhenne: IHH) työnhakuneuvonnan palvelumuotoilu tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määritellyillä ehdoilla.

IHH tarjoaa kansainvälisille työnhakijoille monikanavaista työnhaun neuvontapalvelua osana ulkomailta pääkaupunkiseudulle muuttoa suunnittelevien ja seudulle jo muuttaneiden ohjaus- ja tukipalveluja. Nykytilanteessa tarjolla on henkilökohtaista, kahdenkeskistä työnhakuvalmennusta etä- ja läsnätapaamisina, sähköpostineuvontaa sekä lähitulevaisuudessa myös ryhmämuotoisia työnhakuaiheisia webinaareja. Lisäksi on suunniteltu uusia lisäpalveluita asiakkaiden työnhaun tueksi.

Hankittavan palvelumuotoilun tavoitteena on tunnistaa ja täsmentää palvelun asiakaskohderyhmät sekä laatia suunnitelma palvelujen kohdentamisesta eri kohderyhmille nykyistä tarkoituksenmukaisemmin ja asiakaslähtöisemmin. Palvelumuotoilulla halutaan myös lisätä asiakasymmärrystä ja selvittää kohderyhmien työnhaun tuen tarpeita sekä ehdottaa uusia palveluita nykyisen työnhakuvalmennuksen oheen. Lisäksi palvelumuotoilussa arvioidaan palvelun nykyisiä toimintamalleja ja laaditaan ehdotukset palvelujen toteuttamiseen mahdollisimman resurssitehokkaasti. Samalla tulee myös selvittää toimivimpia ja tehokkaimpia palvelumuotoja asiakkaiden työllistämiseksi mm. sidosryhmien asiantuntijoilta kerätyn tiedon avulla. Palvelumuotoilun tavoitteena on lisäksi selkeyttää palvelun asiakaspolut sekä laatia suositukset viestintään ja asiakasohjaukseen. Palvelumuotoiluprojektin aikana laaditaan myös mittaristo työnhakuneuvonnan laadun ja vaikuttavuuden arviointiin.

Projektissa käytettävien menetelmien on otettava huomioon eri asiakasryhmien erilaiset palvelutarpeet, eri palvelukanavat, IHH:n olemassa olevat brändi- ja viestintälinjaukset sekä asiakkaiden tietosuojaan toteutuminen.

Projektin lopputuloksena odotetaan selkeää kohderyhmän tai -ryhmien määrittelyä sekä palveluiden asiakaskriteerejä tai ehdotuksia toimista, joita asiakkailta edellytetään ennen palvelun käyttöä. Määritelmien tulee huomioida

4.6.2024

yhdenvertaisuusperiaate mutta auttaa kohdentamaan palveluja niille asiakkaille, jotka hyötyvät palveluista eniten ja joiden työllistymisen tukeminen on myös elinkeinopoliittisesti perustelluinta. Lisäksi odotetaan parempaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja heidän toiveistaan sekä asiantuntijatietoa toimivimmista käytännöistä kansainvälisten työnhakijoiden tukemisessa. Lopputuloksena odotetaan myös konkreettisia suosituksia asiakasviestintään ja palvelun markkinointiin sekä näkökulmaa siitä, miten kukin asiakas voidaan parhaiten ohjata juuri hänelle relevanttien palveluiden pariin. Projektin lopputuloksen tulee sisältää myös suositukset palvelun laadun ja vaikuttavuuden tehokkaampaan mittaamiseen.

Toimeksiannon sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus. Nykyisen työnhakuneuvontapalvelun kuvaus taustatietoineen on liitteessä 2 Palvelukuvaus.

### Toteutusaikataulu ja lopputuotos

Toimeksiannon toteutuksen tarkka aikataulu sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa. Sen tulee kuitenkin alkaa viimeistään elokuussa 2024 ja valmistua 1.11.2024 mennessä.

Lopputuotoksena tulee syntyä dokumentti (esim. diasetti) sisältäen asiakaskohderyhmien määrittelyt sekä suunnitelman palvelujen tarkoituksenmukaisimmasta tuottamistavasta ml. ratkaisut palvelun käytännön toteutuksessa esiintyneisiin haasteisiin, suositukset uusiksi työnhaun tuen palveluiksi, kuvaukset asiakkaiden palvelupoluista, suositukset asiakasviestintään ja markkinointiin sekä ehdotukset IHH:n työnhaun tuen palvelujen laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Lopputuotos on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

### Valintaperuste

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jota mitataan hinnan ja laadun pisteytyksellä. Hinnan painotus on 40 % ja laadun 60 %, ja 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 IHH:n työnhakuneuvonnan palvelumuotoilun toteutuksesta. Työsuunnitelma

4.6.2024

laaditaan suomen kielellä ja sen kokonaispituus on enintään 15 sivua. Työsuunnitelman tulee kattaa liitteessä 1 Projektikuvaus määritetyt osa-alueet ja vastata siinä esitettyihin ongelmiin ja kysymyksiin. Suunnitelmassa tulee tuoda esiin käytettävät työmenetelmät sekä projektiin osallistuvan henkilöstön erityisosaaminen liittyen maahan muuttaneiden työnhakuun ja kohderyhmien palvelutarpeisiin. Lisäksi suunnitelman tulee sisältää alustava, realistinen aikataulusuunnitelma palvelumuotoiluprojektin toteuttamisesta tarjouspyynnössä määritellyllä aikajaksolla.

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

Työsuunnitelmasta arvioidaan seuraavat tekijät:

**Kohta A.** Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus suhteessa projektisuunnitelmassa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0–15).

Pisteytys (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 B.** Työsuunnitelman ja -menetelmien tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus sekä soveltuvuus suhteessa projektisuunnitelmassa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin (pisteet 0–15).

Pisteytys (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 kaksi (2) eri referenssiä. Referenssiksi eivät kelpaa toimeksiannot, jotka on toteutettu Helsingin kaupungille.

4.6.2024

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

**Kohta B.** Yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprosessiin osoitettu projektipäällikkö on tosiasiallisesti ollut toteuttamassa (pisteet 0–15).

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

Pisteytys (0–15 / kohta):

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.

Korkeimmat laatupisteet saaneelle tarjoajalle annetaan 60 pistettä. Muiden tarjoajien laatupisteet suhteutetaan korkeimmat laatupisteet saaneen pisteisiin seuraavalla kaavalla: (tarjoajan pisteet / parhaat pisteet) \* 60.

**Hinta**

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

Hankinnan arvonlisäveroton kokonaishinta on enintään 30 000 euroa.

**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.

## Tarjoukseen sisällytettävät tiedot

Tarjoukseen tulee sisällyttää:

- arvonlisäveroton kokonaishinta
- kustannuserittely, joka pitää sisällään kaikki projektista aiheutuvat kustannukset sekä projektihenkilöiden työpäivät \* enintään puitesopimuksessa mainittu tuntihinta
- alustava vapaamuotoinen työsuunnitelma, jossa on kuvattuna etenemissuunnitelma (työmenetelmät, työvaiheet ja aikataulutus)
- tieto palvelumuotoiluun osoitetusta projektipäälliköstä ja muista projektihenkilöistä, jotka tosiasiallisesti toteuttaisivat toimeksiannon
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi tarjoajan toteuttamasta palvelumuotoilullisesta kehittämishankkeesta, josta ilmenee työn toteutus ja rakenne
- yksi sisällöllisesti vastaava referenssi, jota tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitettu projektihenkilö on tosiasiallisesti ollut toteuttamassa.

Referenssien tulee olla valmistunut viimeisen viiden vuoden aikana tarjouksen määräajasta lukien (19.6.2024). Referensseissä tulee mainita toimeksiantajat ja ajantasaiset yhteystiedot.

Tarjous ja työsuunnitelma on laadittava suomen kielellä, palvelumuotoiluprojektin lopputuotos on laadittava sekä suomen että englannin 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 **perjantaihin 7.6.2024 klo 16.00** mennessä sähköpostilla osoitteeseen [salli.kolehmainen@hel.fi](mailto:salli.kolehmainen@hel.fi).

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään **tiistaina 11.6.2024**.

## Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: [salli.kolehmainen@hel.fi](mailto:salli.kolehmainen@hel.fi) viimeistään **keskiviikkona 19.6.2024 klo 12.00** mennessä.



## Tarjouspyyntö

4.6.2024

HELSINGIN KAUPUNKI

Salli Kolehmainen  
Projektiasiantuntija, työnhakuneuvonta

### LIITTEET

Liite 1	Hankinnan kohteen kuvaus (projektisuunnitelma)
Liite 2	Palvelukuvaus
Liite 3	Toimeksiantosopimuksen luonnos