

International House Helsingin ennakkovaiheen neuvontapalveluiden palvelumuotoilu, 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

Hankinnan kohteena on International House Helsingin (IHH) ennakkovaiheen neuvontapalveluiden palvelumuotoilu tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määritellyillä ehdoilla.

IHH tarjoaa ennakkovaiheen neuvontaa ulkomailta pääkaupunkiseudulle muuttaville. Nykytilanteessa tarjolla on kaikille avoimia verkkotapahtumia sekä henkilökohtaista konsultaatiota eri aihealueilla.

Hankittavan palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää asiakkaita ja heidän monipuolisia tarpeitaan paremmin sekä tavoittaa suurempi osa pääkaupunkiseudulle muuttavista jo ennen saapumista. Palvelumuotoiluprojektilla pyritään parantamaan palveluiden kohdentamista sekä asiakkaiden ohjausta ja tavoittamista. Projektin sisältöön kuuluvat asiakasymmärryksen lisääminen, olemassa olevien palveluiden tarkastelu, asiakaspalautteen analysointi ja kehittämiskohteiden tunnistaminen, palveluiden toteuttajien kartoitus sekä viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen.

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

Projektin lopputuloksena odotetaan parempaa ymmärrystä tarjottavista palveluista ja niiden vaikuttavuudesta, laadukkaita sapluunoita ennakkovaiheen palveluiden markkinointia varten, konkreettisia suosituksia asiakkaiden tehokkaampaan tavoittamiseen sekä näkökulmaa siitä, miten kukin asiakas voidaan ohjata juuri hänelle parhaiten soveltuvien palveluiden pariin.

Toimeksiannon sisältö on kuvattu tarkemmin liitteessä 1 Projektikuvaus.

5.2.2024

Toteutusaikataulu ja lopputuotos

Toimeksiannon toteutuksen tarkka aikataulu sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa. Sen tulee kuitenkin alkaa viimeistään maaliskuun alussa ja valmistua 31.5.2024 mennessä.

Lopputuotoksena tulee syntyä dokumentti (esim. diasetti) sisältäen ennakkovaiheen neuvontapalveluiden palvelutarjottimen, viestintä- ja markkinointisuunnitelman sekä ehdotukset asiakasohjauksen parantamiseksi ja ennakkovaiheen palveluiden vaikuttavuuden mittaamiseksi. 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:

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

Laatukriteerit:

Tarjoajan tulee esittää vapaamuotoinen työsuunnitelma IHH:n ennakkovaiheen neuvontapalveluiden palvelumuotoilun toteutuksesta. Suunnitelmassa tulee tuoda esiin työmenetelmät sekä projektiin osallistuvan henkilöstön erityisosaaminen liittyen maahanmuuttoprosessiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin. Lisäksi suunnitelman tulee sisältää alustava aikataulurunko palvelumuotoiluprojektin toteuttamisesta tarjouspyynnössä määritellylle aikajaksolle.

Työsuunnitelmaa arvioidaan suhteessa tilaajan hankinnalle asettamiin tavoitteisiin ja tarpeisiin. Nämä on kuvattu liitteessä 1 Projektikuvaus.

Arvioitavista kohdista 1.-2. annetaan pisteitä asteikolla 0-15 ja kohdasta 3. asteikolla 0-30 (maksimipisteet laatutekijöistä yhteensä 60).

Kohta 1. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus suhteessa projektikuvauksessa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin.

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.

5.2.2024

10 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä: työsuunnitelma on helppolukuinen ja sen sisältö muodostaan 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 ja toteutuskelpoisuus sekä soveltuvuus suhteessa projektikuvauksessa kuvattuihin tarpeisiin ja tavoitteisiin.

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.

Kohta 3. Tarjoajan tulee esittää referensseinä 1-2 toteutettua palvelumuotoilullista kehittämishanketta, joita tarjouksen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitetut projektihenkilöt ovat olleet toteuttamassa. Arviointiperusteena referensseissä on esiin tulleen kokemuksen hyödyllisyys hankinnan tavoitteen ja maahanmuuton ennakkovaiheen palveluiden kohderyhmän palvelutarpeen ymmärtämisessä ja toimeksiannon tekemisessä. Tilaaja varaa oikeuden tarkistaa annettujen referenssien oikeellisuuden.

Pisteet 0-30.

Pisteytys:

0 p. = Ei hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden olennaisia referenssejä.

10 p. = Yksi hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden olennainen referenssi.

20 p. = Kaksi referenssiä, joissa esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden hyvä.

30 p. = Kaksi referenssiä, joissa esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden erinomainen.

Hinta

Tarjoajan tulee ilmoittaa arvonlisäveroton kokonaishinta.

HUOM. Hankinnalle varattu maksimimääräraha on 30 000 euroa (alv. 0%).

Osatarjoukset

Osatarjouksia ei hyväksytä.

5.2.2024

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, mikä pitää sisällään kaikki projektista aiheutuvat kustannukset sekä projektihenkilöiden työpäivät x enintään puitesopimuksessa mainittu tuntihinta.
- alustava vapaamuotoinen työsuunnitelma, jossa on kuvattuna etenemissuunnitelma (työmenetelmät, työvaiheet ja aikataulutus).
- palvelumuotoiluun osoitetut projektihenkilöt, jotka tosiasiallisesti toteuttaisivat toimeksiannon, sekä ko. tiimin osalta 1-2 referenssiä sisällöllisesti vastaavista toimeksiannoista. Referenssien tulee olla valmistuneet viimeisen 5 vuoden aikana tarjouksen määräajasta lukien (13.2.2024). Referensseissä tulee mainita toimeksiantajat ja yhteystiedot.

Tarjous, työsuunnitelma sekä lopputuotos on laadittava suomen kielellä lukuun ottamatta muutamaa lopputuotoksen englanninkielistä osuutta. Näistä löytyy tarkempaa tietoa liitteenä olevan projektikuvauksen kohdasta *Projektin lopputulokset*.

Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla voimassa vähintään 6 kuukautta tarjouksen vastaanottopäivästä.



Tarjouspyyntö

5.2.2024

Kysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa tiistaihin 13.2.2024 klo 12.00 mennessä sähköpostilla osoitteeseen kaisa.ojala@hel.fi.

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään perjantaina 16.2.2024.

Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: kaisa.ojala@hel.fi viimeistään **tiistaina 20.2.2024 klo 12.00** mennessä.

HELSINGIN KAUPUNKI

Kaisa Ojala
Projektisuunnittelija

LIITTEET

Liite 1	Projektikuvaus
Liite 2	Luonnos toimeksiantosopimuksesta