

10.12.2024

## Asiakasymmärryksen parantaminen ja asiakassegmentointi, palvelumuotoilukokeilut

Tämä on Helsingin kaupungin palvelumuotoilua koskevan hankintasopimuksen HEL 2022-002395 / H088-21 (osa-alue 1, palveluiden ja organisaation muotoilu) mukainen minikilpailutus.

Pyydämme Teitä tarjoamaan asiakasymmärryksen ja asiakassegmentoinnin palvelumuotoilun menetelmien kokeilua tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

### Hankinnan kohde

Malmin kaupunkiudistusalueen yleisten alueiden käyttäjien asiakasryhmien segmentointi ja tiedon keräämisen menetelmien kokeilut sekä asiakasymmärryksen tuottaminen kaupunkisuunnittelun lähtötiedoksi (insight). Tarkemmin hanketta on kuvattu liitteessä Työohjelma.

### Tavoiteaikataulu

Toimeksiannon tulee valmistua 31.3.2025 mennessä.

### Valintaperuste

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

#### **Hinta 40%, max 4 pistettä**

Kokonaishinta pisteytetään kaavalla

pienin tarjottu hinta/tarjouksen hinta x 4 = tarjouksen hintapisteet, max 4

#### **Henkilöreferenssit 40%, max 4 pistettä**

Projektin vastaavalla projektipäällikön kokemuksesta saa 3,5 pistettä, jos hänellä on viimeiseltä **seitsemän (7)** vuoden ajalta **vähintään viiden (5)** vuoden työkokemus suurten kansainvälisten yritysten tai suurten julkisten organisaatioiden asiakassegmentoinnista ja/tai asiakasymmärryksen tutkimisesta, 3,5 p.

Projektin vastaavalla projektipäällikkö saa 2,5 pistettä, jos hänellä on viimeiseltä viiden vuoden ajalta vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus suurten kansainvälisten yritysten tai suurten julkisten organisaatioiden asiakassegmentoinnista ja asiakasymmärryksen tutkimisesta, 2,5 p.

Seuraava henkilö saa 0,5 pistettä 3 vuotta ylittävästä kokemuksesta palvelumuotoilussa, 0,5 p.

Muista henkilöistä ei saa pisteitä.



10.12.2024

**Työohjelma 20%, max 2 pistettä**

Tarjouksen projektisuunnitelma sisältää tarjouspyynnön liitteessä Työohjelma esitetyt kokeilut ja niiden tuotokset pyydettyssä aikataulussa. Osista saa pisteitä seuraavasti:

- Asiakastiedon kerääminen ja tuottaminen älykkäästi hyödyntäen avointa dataa 0,5 p.
- Asiakassegmentointi menetelmällä, joka soveltuu haavoittuvien asiakas ryhmien osallistamiseen 0,5 p.
- Asiakasymmärryksen kuvaus ja tulokset, 0,5 p
- Kokeilujen yhteenveto ja raportointi, 0,5 p.

**Hinta**

Kokonaishinta

Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0%).

**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.

Tarjousta, jonka aikataulu ylittää päivänmäärän 30.4.2025, ei hyväksytä.

**Tarjoukseen sisällytettävät tiedot**

- kokonaishinta
- projektisuunnitelma aikatauluineen
- työaika-arvio henkilöittäin ja hintaluokittain
- henkilöiden referenssit
- lisäksi täytettynä liitteenä oleva "Käsittelytoimien kuvaus".

**Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen**

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

**Tarjouksen voimassaolo**

Tarjouksen tulee olla voimassa 31.1.2025 asti.





## Tarjouspyyntö



10.12.2024

### Kysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa **tiistaihin 3.12.2024 klo 12.00** mennessä sähköpostilla osoitteeseen [anu.kiiskinen@hel.fi](mailto:anu.kiiskinen@hel.fi).

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään 11.12.2024

### Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: [kirjaamo@hel.fi](mailto:kirjaamo@hel.fi) viimeistään maanantaina 16.12. klo 12.00 mennessä.

HELSINGIN KAUPUNKI  
KYMP/MAKA/KAMU/MASU/GreenInCities

Anu Kiiskinen  
Projektinjohtaja

### LIITTEET

- Liite 1 Työohjelma
- Liite 2 Toimitussopimusluonnos
- Liite 3.1 Käsittelytoimien kuvaus

