

31.3.2021

International House Helsingin asiakaskohtaamisen palvelumallin luominen palvelumuotoilun avulla, minikilpailutus HEL 2021-004111

Tämä on Helsingin kaupungin palvelumuotoilua koskevan hankintasopimuksen H115-17/HEL 2018-000285 mukainen minikilpailutus.

Pyydämme Teitä tarjoamaan palvelumuotoilua tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

Hankinnan tausta ja hankittavan kohteen kuvaus**a) Hankinnan tausta**

Hankinta on osa Työ- ja elinkeinoministeriön rahoittamaa Kansainväliset osaajat yritysten kasvun vauhdittajina -hanketta, jolla edistetään valtioneuvoston Talent Boost -toimenpideohjelman mukaista Talent Hub -toimintaa.

International House Helsinki (IHH) on vuonna 2017 käynnistetty yhteispalvelu, joka tarjoaa valtaosan maahanmuuttajien tarvitsemista alkuvaiheen neuvonta- ja viranomaispalveluista samantalon alta. Palvelu on suunnattu kaikille hiljattain pääkaupunkiseudulle tulleille uusille kansainvälisille asukkaille. Henkilöasiakkaiden lisäksi IHH palvelee myös yrityksiä ja työnantajia ulkomaiseen työvoimaan ja sen rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä. Palvelun tavoitteena on nopeuttaa ja sujuvoittaa pääkaupunkiseudulle saapuvien uusien kansainvälisten asukkaiden ja heidän perheidensä alueelle asettautumista ja työmarkkinoille kiinnittymistä sekä saada alueella jo olevaa kansainvälistä osaamista paremmin yritysten ja työnantajien käyttöön. IHH-palvelupiste sijaitsee Helsingin Sörnäisissä (Lintulahdenkuja 2 D, 00530 Helsinki). IHH:ssa asioi poikkeusajan ulkopuolella keskimäärin 6000-9000 henkilö- ja noin 30 työnantaja-asiakasta kuukaudessa.

IHH-palveluyhteistyöhön osallistuvat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit, Digi- ja Väestötietovirasto, Verohallinto, Kela, Uudenmaan TE-toimisto, Maahanmuuttovirasto, Eläketurvakeskus, SAK ja Helsingin seudun kauppakamari. Kullakin organisaatiolla on työnjohdollinen vastuu omasta henkilöstöstään. Toimintaa ohjaa erikseen kokoon kutsuttava ohjausryhmä, jossa on edustus

31.3.2021

kaikista IHH-yhteistyöhön osallistuvista organisaatioista. Helsingin kaupunginkanslia koordinoi palveluyhteistyötä, sen kehittämistä ja siihen liittyvää viestintää. Toimitilasta vastaa Digi- ja väestötietovirasto.

International House Helsingissä on talvella 2020-2021 toteutettu strateginen visiotyöskentely, jossa määriteltiin palvelukokonaisuudelle sen strateginen visio, tavoitteet ja toimenpiteen tuleville vuosille sekä niiden seurannan mittarit ja mekanismit. Visiotyön tulospaperit valmistuvat huhtikuun 2021 alkupuolella.

Visiotyöskentelyn aikana tunnistettiin tarve luoda International House Helsinki -palvelulle yhteinen asiakaskohtaamisen palvelumalli. Mallin avulla kehitetään asiakaskokemusta sekä asiakaslähtöisen palvelukulttuurin jalkautumista.

b) Hankittavan kohteen kuvaus

Nyt hankittavan palvelun kohteena on palvelumuotoiluprosjekti, jonka aikana International House Helsinki -palvelulle luodaan yhteinen asiakaskohtaamisen palvelumalli. Mallin pohjana käytetään Verohallinnon vastavalmistunutta asiakaskohtaamisen mallia, jota muokataan vastaamaan IHH-toiminnan tarpeita. International House Helsingin yhteisessä asiakaskohtaamisen palvelumallissa tulee huomioida esimerkiksi se, kuinka asiakas siirtyy palvelussa viranomaistoimijalta toiselle.

Projektiin osallistetaan IHH-toimintaan osallistuvia organisaatioita. Monen eri toimijan muodostamassa yhteispalvelussa eri organisaatioilla on erilaisia emo-organisaatioista lähtöisin olevia asiakaskohtaamisen malleja ja toimintatapoja, ja niiden yhteensovittaminen ja yhteisten toimintatapojen muodostaminen on tärkeää palvelukokonaisuuden jatkokehittämisen kannalta. IHH-organisaatioiden organisaatiokohtaiset asiakaskohtaamisen mallit ovat palveluntuottajan käytettävissä heti projektin alusta lähtien.

Verohallinnon asiakaskohtaamisen palvelumallin tuottamisesta vastannut asiantuntija osallistuu projektin toteutukseen ja yhteisen työskentelyn tukemiseen (esim. yhteisen työskentelyn alustaminen ja palvelumuotoilijoiden konsultointi). Nyt hankittavan palvelumuotoiluprosjektin palvelumuotoilijoiden tehtävänä on projektin kokonaiskoordinaatio ja toteuttaminen, projektin aikataulutuksen, yhteisen työskentelyn järjestäminen ja fasilitointi sekä projektiin liittyvä materiaalityönto (kirjallisen asiakaskohtaamisen mallin tuottaminen).

31.3.2021

Palveluntuottaja tuottaa projektin tuloksena dokumentin, joka sisältää IHH-palvelun asiakaskohtaamisen mallin. Tulomateriaali tulee toimittaa tilaajalle kolmen viikon kuluessa projektin päättymisestä (tai tilaajan kanssa ennen hankintasopimuksen solmimista sovittavassa aikataulussa). Kaikki tulomateriaali toimitetaan tilaajalle suomenkielisenä ja sähköisesti muodossa, joka on tilaajan vapaasti hyödynnettävissä ja muokattavissa.

Tulomateriaali tulee tuottaa sellaisella tarkkuudella ja sen on täytettävä sellaiset laatuksiteerit, että se on sellaisenaan hyödynnettävissä IHH:n asiakaskohtaamisen mallin kuvauksena. Tulomateriaalien perusteella IHH-toimijoiden tulee pystyä konkreettisesti toteuttamaan yhteistä asiakaskohtaamisen malliaan sekä viestimään siitä. Tämä edellyttää tulomateriaalilta sekä teknistä laatua (esim. viimeistelyä kieli- ja ulkoasua ml. visuaalista suunnittelua) että sisällöllistä laatua (malli vastaa todellisia, tunnistettuja tarpeita ja tilanteita). Loppumateriaalissa tulee käyttää International House Helsingin visuaalista ilmettä (tilaaja toimittaa IHH:n visuaalisen ohjeistuksen toimittajalle heti toimeksiannon alussa). Lisäksi IHH:lla on teetettynä kuvitusmateriaalia, jota palveluntuottaja voi hyödyntää lopputuotoksessa.

Tavoiteaikataulu

Projektin alustava toteutusaikataulu: huhti-kesäkuu 2021. Tavoiteaikatauluna yhteiselle työskentelylle on toukokuu-kesäkuun alku. Projektin tarkemmasta aikataulusta sovitaan yhdessä tilaajan ja palveluntuottajan kanssa.

Valintaperuste

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

Ne tarjoukset, jotka täyttävät tarjoajille ja tarjouksille asetetut vaatimukset, otetaan mukaan vertailuun. Valintakriteerinä käytetään kokonaistaloudellisesti edullisinta tarjousta, joka on hinta-laatusuhteeltaan paras.

Kokonaistaloudellisuus arvioidaan seuraavin kriteerein ja painoarvoin:

1. LAATU 75 %

Tarjoajien vertailupisteet lasketaan kunkin vertailuperusteen (laatuksiteerin) osalta erikseen seuraavasti:

31.3.2021

Eniten ao. vertailuperusteesta absoluuttisia pisteitä saanut tarjoaja (X), saa vertailuperusteen painoarvon prosenttiluvun osoittaman määrän vertailupisteitä. Muiden tarjoajien vertailupisteet lasketaan jakamalla heidän (Y) absoluuttisten pisteidensä määrä eniten absoluuttisia pisteitä saaneen tarjoajan (X) absoluuttisella pistemäärällä, ja jaon osamäärä kerrotaan painoarvon prosenttiluvulla. Laskukaava on siten seuraava $(Y / X) *$ (vertailuperusteen painoarvon prosenttiluku). Vertailuperustekohtaiset pisteet lasketaan kahden desimaalin tarkkuudella.

Laatukriteerit

1. Kuvaus prosessista ja tuotoksista. Kuvatkaa miten, millä menetelmillä ja millä alustavalla aikataululla tarjouslomakkeen mukainen projekti toteutetaan ja millaiset tuotokset projektin lopputuloksena syntyvät. Kuvatkaa prosessikuvauksessa myös projektin vastuunjako palvelumuotoilijoiden sekä International House Helsinki -viranomaistoimijoiden välillä.

Pisteytys: 0-5 pistettä, vertailuperusteen painoarvo 75 %

2. HINTA 25 %

Pienin vertailuhinta saa parhaimman vertailupisteen 25. Muiden vertailupisteet lasketaan seuraavasti: Pienin vertailuhinta (X) jaettuna asianomaisen tarjouksen vertailuhinnalla (Y) ja kerrottuna 25 vertailupisteellä. Laskukaava: $(X/Y) *$ (vertailuperusteen painoarvon prosenttiluku).

Hinta

Hankintaan on käytettävissä maksimissaan 22 000 (alv 0%) €. Hankinnan enimmäiskustannuksen tulee pitää sisällään kaikki palvelumuotoiluprojektista aiheutuvat kustannukset.

Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0%).

Osatarjoukset

Osatarjouksia ei hyväksytä.

Muut ehdot

Tämän minikilpailutuksen perusteella solmittavassa toimeksiantosopimuksessa sovelletaan puitesopimuksen H115-17/HEL 2018-000285 sopimusehtoja sekä julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2017) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu tässä tarjouspyynnössä.

31.3.2021

Tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei huomioida tarjousvertailussa.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään anetuista tarjouksista perustellusta syystä.

Tarjoukseen sisällytettävät tiedot

Tarjousten vertailua varten tarjoajan on liitettävä tarjoukseen alla mainitut selvitykset:

Kuvaus prosessista ja tuotoksista

Tarjoajan tulee palauttaa tarjouksen jättämisen yhteydessä tarjouslomakkeen mukainen prosessikuvaus, jossa kuvataan miten, millä menetelmillä ja millä alustavalla aikataululla tarjouslomakkeen mukainen projekti toteutetaan ja millaisia tuotoksia sen lopputuloksena syntyy. Prosessikuvauksessa tulee myös kuvata projektin vastuunjako palvelumuotoilijoiden sekä International House Helsinki -viranomaistoimijoiden välillä.

Prosessikuvausten vertailussa kiinnitetään huomiota ratkaisukuvausten soveltavuuteen tilaajan tarpeisiin, sen selkeyteen ja toteuttamiskelpoisuuteen. Vertailussa otetaan huomioon ainoastaan se materiaali, jonka tarjoaja on toimittanut tarjouksensa yhteydessä.

Selvitys hinnasta

Tarjoushinta tulee ilmoittaa kiinteänä kokonaishintana ilman arvonlisäveroä (alv 0 %). Tarjoushinnan tulee sisältää kaikki tarjoajan työn suorittamisesta aiheutuvat kustannukset, mukaan lukien mahdolliset matkakustannukset tai esimerkiksi työpajojen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Tarjoukseen sisältymättömät lisätyöt eivät ole mahdollisia.

Tarjoajan sähköisen yhteystiedon ilmoittaminen

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla voimassa 30.6.2021 asti.

31.3.2021

Kysymykset

Mahdolliset hankintaan liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa viimeistään sunnuntai 11.4.2021 aikana sähköpostilla osoitteeseen nina.pakarinen@hel.fi

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille palvelumuotoilun puitejärjestelyn sopimustoimittajille viimeistään 13.4.2021.

Tarjousten toimittaminen

Tarjoukset on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen: nina.pakarinen@hel.fi viimeistään sunnuntai 18.4.2021 aikana.

HELSINGIN KAUPUNKI

Nina Pakarinen
Projektiasiantuntija
