

11.7.2024

Tarjouspyyntö: Kasvua tavoittelevien aloittavien yrittäjien neuvontapalvelukonseptin palvelumuotoilu Business Helsingille

Helsingin kaupunki
0201256-6
PL 20
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

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

Pyydämme tarjoustanne tämän tarjouspyynnön ja sen liitteen mukaisesti.

Tausta

Business Helsinki tarjoaa aloittaville yrittäjille neuvontapalveluja liiketoiminnan käynnistämiseksi. Asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi ja kasvavan liiketoiminnan tukemiseksi Helsingissä kehitämme palvelukonseptia kohderyhmälähtöisesti: tämä tarjouspyyntö liittyy kasvua tavoittelevien yritysten palvelun kehittämiseen. Kasvua tavoittelevilla yrityksillä tarkoitetaan tässä yhteydessä yrityksiä, joilla on tavoitteena työllistää viimeistään 1-2 vuoden kuluttua perustamisesta perustajayrittäjän/-tiimin lisäksi ulkopuolisia työntekijöitä. Kasvua tavoittelevien yritysten tarpeet neuvontapalveluille eroavat esimerkiksi osa-aikaista yrittäjyyttä tavoittelevien yrittäjien ja itsensä työllistävien yritysten tarpeista liiketoiminnan aloittamiseen liittyvien neuvontatarpeiden osalta.

Tarpeet eroavat mm. vaaditun liiketoimintaosaamisen, liiketoiminnan rahoitustarpeen, hallinnollisen osaamisen (esim. työlainsäädäntö, palkkaus), liiketoimintamallin ym. osalta. Kasvavilla yrityksillä myös vastuullisuus näyttelee liiketoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä aiempaa suurempaa roolia, myös tähän liittyen yritykset tarvitsevat kohdennettua neuvontaa. Myös kasvun johtaminen itsessään on osaamisalue, joka aloittavalta yritykseltä voi puuttua. Digitalisaation mahdollisuudet automaation ja liiketoiminnan skaalaamisen näkökulmasta ovat niin ikään palvelukonseptissa tärkeitä valmennusalueita.

Business Helsingillä on tällä hetkellä palvelu [start-up:ille](#). Palvelu toteutetaan pitkäaikaisena valmennuksena, jonka tavoitteena on valmistella tiimiä / yritystä saamaan ulkoinen rahoitus ja laajennettua liiketoiminta heti alkuun kansainvälisille markkinoille. Nyt kehitettävällä valmennus- ja neuvontapalvelukonseptilla, johon tämä tarjouspyyntö liittyy, pyritään palvelemaan muita kuin selkeitä start-up-yrityksiä, mutta joilla on vakaa kasvu- ja työllistämisaie.

Samoin Business Helsinki tarjoaa [yleistä yritysneuvontaa](#) aloittavien yrittäjien auttamiseksi. Neuvonta on yleisluontoista 1:1-yksilöneuvontaa, ja neuvonnassa keskitytään kunkin yrittäjän yksittäisiin kysymyksiin ja neuvontatarvealueisiin yrityksen perustamiseksi ja liiketoiminnan suunnittelemiseksi sekä käynnistämiseksi. Aloittavat yrittäjät käyvät yritysneuvonnassa yleensä 1-2 kertaa; usein yritysneuvonnan asiakkaat ovat yhden henkilön toiminimiyrityksiä ja osakeyhtiöitä. Ennen yritysneuvontaan tulemista asiakkaita kannustetaan osallistumaan lyhyisiin netin kautta toteutettuihin nk. yritysinfo-webinaareihin. Kasvuhakuisten yritysten palvelemiseksi on kehitettävä

11.7.2024

uusi palvelumalli, jolla pystytään varmistamaan kasvuhakuisen liiketoiminnan kyvykkyyksien kehittäminen asiakkaiden auttamiseksi.

Hankinnan kohde

Nyt kehitettävässä kasvuhakuisten yritysten valmennuspalvelussa tavoitteena on tarjota aloittaville ja alkuvaiheen kasvuhakuisille yrittäjille sisällöllistä valmennusta kasvuyritysten tarpeiden mukaisesti sekä verkostoitumismahdollisuuksia toisten vastaavassa asemassa olevien kanssa kasvuyrittäjäidentiteetin ja -osaamisen vahvistamiseksi. Samoin tavoitteena on tarjota verkostoitumistilaisuuksia myös muiden relevanttien ekosysteemitomijoiden kanssa. Kunkin yrityksen spesifit tarpeet pyritään ratkaisemaan palvelukonseptin mukaisessa yksilöneuvonnassa. Valmennusta voidaan toteuttaa myös yhteisissä workshop-tyyppisissä ryhmätilaisuuksissa verkostoitumisen ja vertaisoppimisen mahdollistamiseksi.

Kehitettävän valmennuspalvelukonseptin on mahdollistettava jatkuva asiakkaiden sisäänotto (asiakkaan on mahdollista aloittaa palvelussa itselleen sopivana aikana), jollei se ole vaikeasti järjestettävää tai jos esim. 1 krt/kk järjestettävä ryhmälle toteuttava valmennuksen käynnistys tuo merkittävä lisäarvoa. Yhteisiä koulutuksia ja eri teemojen ympärille kehitettyjä verkostoitumistilaisuuksia voidaan aikatauluttaa kalenterivuoden ajalle niin, että tilaisuudet toistuvat esim. 4 – 6 kk välein.

Edellä mainitut kuvaillut palvelun ominaisuudet ovat esimerkkejä kehityksen kohteena olevassa neuvontapalvelukonseptissa.

Konseptin rakentamisessa olennaista on myös suunnitella palvelun vaikuttavuuden arvioinnin ketju ja mittaamisen mekanismit.

Tavoitteena on, että palvelun avulla käynnistetään vuositasolla 100 uutta kasvavaa ja pidemmällä tähtäimellä elinkeloista yritystä Helsinkiin palvelun ensimmäisenä toteutusvuonna.

Palvelukonseptia kehitettäessä on huomioitava kaupungin rooli julkisena toimijana, joka ei voi toimia kilpailua rajoittavalla tai vääristävällä tavalla. Valittavan toimijan on tunnettava julkiseen toimintaan liittyvää sääntelyä, jotta kehitettävä palvelukonsepti voidaan toteuttaa osana Business Helsingin palveluportfoliota.

Tällä tarjouspyynnöllä Business Helsinki pyytää tarjouksia palvelumuotoiluprojektista, joka sisältää seuraavat kokonaisuudet.

1. Tiedollisen pohjan vahvistaminen.
 - a. Ajankohtainen, tiivis toimintaympäristöanalyysi kasvua tavoittelevista / työllistävistä potentiaalisista uusista yrittäjistä / tiimeistä; kasvua tavoittelevien yrittäjien määrä ja kehityssuunta eri toimialoilla, yrittäjyyden toimintaympäristömuutokset, megatrendit ja heikot signaalit. Tavoitteena hahmottaa kehitettävän palvelun ydinkohderyhmä tarkemmin.
 - b. Palveluekosysteemien tiivis kartoitus tärkeimpien toimijoiden osalta; mitkä toimijat liittyvät kasvua tavoittelevien yritysten ekosysteemiin ja mitkä ovat näiden väliset suhteet.

11.7.2024

2. Palvelukonseptin suunnittelu ja toteutus kehitykseen osallistuvan projektiryhmän kanssa.
 - a. Asiakasymmärryksen kerääminen (min. 10 kohderyhmään kuuluvan haastattelua) ja tiivistäminen palvelukonseptia varten.
 - b. Työpajojen (n. 3 kpl) suunnittelu, toteutus ja dokumentointi. Työpajoihin osallistetaan projektiryhmä, mm. Business Helsingin yritysneuvoja ja asiakkaita. Tavoitteena sitouttaa yritysneuvojat kehitettävään konseptiin.
 - c. Työpajojen sisällön analysointi ja purkaminen tilaajalle.
3. Palvelukonseptin muotoilu ja konkreettisten toimenpidesuunnitelman tekeminen.
 - a. Palvelumuotoiltu palvelukonsepti kokonaisuutena
 - i. Palvelukonseptin kokonaisarkkitehtuuri, palveluelementit, palvelun vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin suunnitelma.
 - ii. Palvelua toteuttavien yritysneuvojien osaamisvaatimusten määrittely
 - iii. Palvelun positiointi Business Helsingin olemassa oleviin palvelurakenteisiin/portfolioon,
 - iv. viestinnän ja tunnettuuden rakentamisen suunnitelma,
 - v. ym. kokonaisuuden kannalta relevantti tieto.
 - b. Resurssintarpeen arviointi ja -suunnitelma & kustannusanalyysi
 - c. Konkreettiset toimenpide-ehdotukset palvelun kehittämiseksi ja toteuttamiseksi tuotannossa / tuotannon käynnistämiseksi.

Tilaaaja sitoutuu toteutuksen aikana mahdollistamaan yllä kuvattuja toimenpiteitä avustamalla konsulttia esimerkiksi materiaalien löytämisessä, keskusteluyhteyksien avaamisessa, aikataulujen sopimisessa sekä muussa toiminnan fasilitoinnissa.

Työpajojen tarkoitus on osallistaa ja sitouttaa keskeiset osaajat ideointiin ja tiedontuotantoon, joka toimii pohjana palveluiden muotoilulle. Työpajat järjestetään tilaajan haluamina ajankohtina. Tilojen ja tarjoiluiden järjestämisestä työpajoihin vastaa tilaaja.

Hankinnan perusteet

Tämä hankinta toteutetaan puitejärjestelyn sisäisenä kevennettynä kilpailutuksena, jossa sovelletaan Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puitejärjestelyn (H088-21/HEL 2022-002395) osa-aluetta 1, Palveluiden ja organisaation muotoilu. Tarjouspyyntö on lähetetty kaikille em. puitejärjestelyn osa-alueeseen 1 valituille palveluntuottajille.

Hinta ja laskutus

Hankintaan varattu kokonaisbudjetti alittaa hankintalain kansallisen kynnyksarvon.

Tarjoushinta pyydetään sekä koko projektin kokonaishintana että jaoteltuna tarjouspyynnön kohdassa ”Palvelun kuvaus” kuvattuihin osakokonaisuuksiin (1. Tiedollisen pohjan vahvistaminen, 2. Palvelukonseptin suunnittelu ja toteutus kehitykseen osallistuvan projektiryhmän kanssa sekä 3. Palvelukonseptin muotoilu ja konkreettisten toimenpidesuunnitelman tekeminen).

Tarjoajan tulee ilmoittaa kaikki hinnat ilman arvolisäveroa. Kokonaishintojen tulee sisältää kaikki projektista aiheutuvat kustannukset.

11.7.2024

Osatarjouksia ei hyväksytä, vaan tarjoajan pitää kyetä tarjoamaan koko tarjouspyynnössä kuvattu kokonaisuus. Hinta tarjotaan tämän tarjouksen liitteen 1 mukaisesti.

Vaikka tarjoukset arvioidaan kokonaishinnan perusteella, tilaajat pidättävät oikeuden mukauttaa toimeksiannon mittakaavaa kesken toteutuksen siten, että tilaaminen kohdistuu vain osaan kohdassa "Palveluiden kuvaus" kuvattuihin osakokonaisuuksiin.

Tarjousvertailun perusteet

Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous valitaan. Kokonaistaloudellisuutta arvioidaan seuraavista näkökulmista:

- A) Hinta
- B) Referenssit ja yrittäjäekosysteemin ymmärrys
- C) Työsuunnitelman realistisuus ja perusteellisuus sekä näkemyksellisyys ja innovatiivisuus.

Pisteytys ja painoarvot:

Tarjouksen maksimipistemäärä on 100 pistettä, jonka jakautuminen on kuvattu alla. Eri osa-alueiden pisteet lasketaan yhteen ja tarjouskilpailun ratkaisee tarjousten kokonaispisteiden vertailu. Business Helsingin yrityspalvelujen asiantuntijoista koostuva raati vertailee ja pisteyttää tarjoukset.

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jota mitataan hinnan ja laadun pisteytyksellä. Hinnan painotus on 40 % ja laadun 60 %. Vertailun maksimipisteet ovat 100.

A) Hintavertailu (yhteensä 40 pistettä):

- Tarjousten hintapisteet määräytyvät seuraavan laskentakaavan perusteella:
edullisin hinta / tarjottu hinta * 40.
- Edullisin hinta saa näin ollen täydet 40 pistettä, kun taas muiden tarjousten pisteet määräytyvät suhteessa edullisimpaan hintaan.

B) Referenssit, ymmärrys yrittäjien ja yritysten tarpeista sekä toimintaympäristöstä / ekosysteemistä (yhteensä 30 p.):

- Toimeksiantoon osoitetun projektipäällikön kokemus vastaavista yrityksille suunnatuista julkisen sektorin palveluista (kokemus, projektien laajuudet ja tulokset, pisteet: 0, 5, 10, 15 pistettä)
- Soveltuvat referenssit aloittaville yrittäjille ja yrityksille kohdistetusta asiantuntija-/neuvontapalveluista. (ymmärrys yrittäjä- ja yritysasiakkaiden tarpeista asiantuntija-/neuvontapalveluista sekä ekosysteemistä; pisteet 0, 5, 10, 15 pistettä)

Referenssien pisteytys:

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.

11.7.2024

15 p. = Referenssissä esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteiden ja palvelutarpeiden ymmärtämiseen sekä toimeksiannon tekemiseen nähden erinomainen.

C) Työsuunnitelman realistisuus ja perusteellisuus sekä näkemyksellisyys ja innovatiivisuus (yhteensä 30 p.):

- Tarjoajan tulee esittää työsuunnitelma hankinnan kohteen toteuttamiseksi. Tilaaja arvioi tarjousten liitteenä toimitettavia suunnitelmia kehitettävän palvelukonseptin taustatöiden, kehittämisen, toteuttamisen ja tuotannon näkökulmasta:
 - o realistisuuden ja perusteellisuuden perusteella (0, 5, 10, 15 pistettä)
 - o näkemyksellisyyden ja innovatiivisuuden perusteella (0, 5, 10, 15 pistettä)

Pisteytys:

0 p. = Työsuunnitelman selkeys, tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on huono.

5 p. = Työsuunnitelman selkeys, tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on välttävä.

10 p. = Työsuunnitelman selkeys, tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on tyydyttävä.

15 p. = Työsuunnitelman selkeys, tarkoituksenmukaisuus, toteutuskelpoisuus ja soveltuvuus on hyvä.

Aikataulu

Projekti on määrä saattaa valmiiksi pe 13.12. 2024 mennessä. Valmiiksi saattaminen tarkoittaa sitä, että kaikki selvitykset on tehty, työpajat pidetty, materiaalit analysoitu, tulokset purettu ja dokumentoitu sekä tilaajan opponoima palvelukonseptisuunnitelma sekä kehityssuunnitelma palvelun toteuttamiseksi on luovutettu tilaajille.

Tarjoajan tulee sisällyttää oma alustava aikataulusuunnitelmansa tarjouksen liitteenä toimitettavaan työsuunnitelmaan.

Toimeksiannon toteutuksen tarkka aikataulu sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa.

Tämän tarjouspyynnön perusteella solmittava toimeksiantosopimus on voimassa tilattavan projektin ajan ja päättyy tilaajan hyväksytyä toteutuksen.

Toimeksiannon laskutus on toteutettava vuoden 2024 aikana.

Tarjousten lähettäminen ja käsittely

Tarjoukset tulee lähettää perjantaina 16.8.2024 klo 10:00 mennessä sähköpostitse osoitteeseen simo.kovalainen@hel.fi.

Myöhässä tulleet tarjoukset hylätään.

Tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei huomioida tarjousvertailussa.

Tilaaja pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.

11.7.2024

Tarjouksen tulee sisältää seuraavat dokumentit

- Hinta ilmoitettuna tarjouspyynnön liitteenä olevalla Excel-lomakkeella (liite 1)
- Toimeksiantoon osoitetun projektipäällikön kokemus vastaavista yrityksille suunnatuista julkisen sektorin palveluista (vähintään 3 referenssiä)
- Soveltuvat referenssit aloittaville yrittäjille ja yrityksille kohdistetusta asiantuntijapalvelun palvelukehityksestä yrittäjäekosysteemissä (vähintään 3 referenssiä)
- Alustavan työsuunnitelman sisältäen aikataulutuksen.

Tarjousten tulee olla voimassa vähintään kolme kuukautta ylle kirjatusta tarjousten vastaanoton aikarajasta lukien.

Lisäkysymykset

Tarjoajat voivat esittää lisätietokysymyksiä sähköpostitse perjantaina 9.8.2024 klo 10:00 mennessä osoitteeseen simo.kovalainen@hel.fi. Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille tarjouspyynnön vastaanottajille tiistaina 13.8. 2024 klo 16:00 mennessä.

Hankintapäätös

Hankintapäätös lähetetään kaikille tarjoajille sähköpostitse.

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten.

Yleistä hankintamenettelystä

Valituksi tulleen palveluntuottajan kanssa laaditaan erillinen toimeksiantosopimus, joka tulee voimaan, kun kumpikin osapuoli on sen allekirjoittanut.

Epäselvissä tilanteissa sopimusdokumentaatiota tulkitaan seuraavassa pätevyysjärjestyksessä.

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous
5. Puitejärjestely

Tarjoajan on ilmoitettava liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot.

Liitteet

- Liite 1: Tarjouslomake_hinnat