

03.10.2022

## TARJOUSPYYNTÖ: Digitaalinen tulkkausratkaisu asiakastyöhön - Helsingin kaupunki etsii innovatiivisia ratkaisuja

Helsingin kaupunki pyytää tällä tarjouspyynnöllä tarjouksia nopeiden kokeilujen haasteeseen. Kokeilut valitaan tarjouskilpailuna. Hankinnan kokonaisarvo alittaa kansallisen kynnsarvon, jolloin hankintaan ei sovelleta hankintalakia.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on tuottaa hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille. Kaupunkilaisia kannustetaan ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Samalla asukkaille turvataan tarvittaessa aukoton apu.

Helsinkiläisiä palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteissä 15 000 alan ammattilaista. Helsinki käyttää sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen järjestämiseen 2,1 miljardia euroa vuodessa.

Yksi toimialan kolmesta palvelukokonaisuudesta Perhe- ja sosiaalipalvelut (PESO) huolehtii lapsiperheille tarkoitetuista sosiaali- ja terveystoimialan palveluista, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten terveysneuvonnasta. Osasto tarjoaa myös vammais- ja aikuissosiaalityön palveluja, huolehtii talous- ja velkaneuvonnasta, työllistymisen tuesta, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä maahanmuuttajapalveluista.

Sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaista merkittävä ja kasvava osuus on vieraskielisiä. Helsingissä asui vuoden 2020 lopussa 110 930 ulkomaalaistaustaista henkilöä, joista 80,9 prosenttia oli syntynyt ulkomailla ja 19,1 prosenttia Suomessa. Tämä oli 16,9 prosenttia kaupungin koko väestöstä. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä.fi, Ulkomaalaistaustaiset, nykytilanne)

Helsingin vieraskielisen väestön määrän ennustetaan kasvavan lähes 100 000 henkilöllä vuoteen 2035 mennessä. Helsingissä asuisi silloin 196 000 vieraskielistä, mikä olisi 26 prosenttia asukkaista. (Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä.fi, Väestöennuste).

Vieraskielisten palvelutapoja pyritäänkin toimialalla jatkuvasti kehittämään. Tähän kaupunki etsii uusia ratkaisuja myös yritysyritysteistyöllä.

### HANKINNAN TARVE JA TAUSTAA

Helsingin kaupungin Perhe- ja sosiaalipalveluissa (myöhemmin Peso) kohdataan päivittäin vieraskielisiä asiakkaita, joiden kanssa tarvitaan joko paikan päällä tai puhelimen välityksellä toteutettua tulkkausta. Tulkkeja ei kaikkiin tilanteisiin aina ole mahdollista saada edes puhelimen välityksellä johtuen eri syistä. Myös tulkkauskustannukset ovat vuositasolla isoja joissain palveluissa. Yllättäviä tulkkaustarpeita syntyy päivittäin eri palveluissa.

03.10.2022

Tulkkaustarve saattaa olla joissain asiakaskohtaamisissa yllättävä, esimerkiksi ns. walk in - palveluissa, joihin asiakas voi saapua tai ottaa yhteyttä ilman ajanvarausta. Tarvittava neuvonta, ohjaus tai asian vireille saattaminen edellyttää riittävän ymmärryksen saamista, asiakkaan yhteydenoton perusteesta. Tulkkaus- ja mobiilitulkkauspalveluita ei ole aina käytettävissä tai niiden saatavuus voi olla hidasta.

Asiakkaiden käyttämät kielet ovat esimerkiksi venäjä, arabia, somali, ukraina, viro, kurdi ja persia.

Konekääntäminen on kehittynyt viimeisten vuosien aikana paljon ja erityisesti neuroverkkoteknologiaan ja puheentunnistukseen perustuva kielentulkkaus mahdollistaa nopeat käännökset suoraan vuorovaikutustilanteissa. Taskukokoiset käännöslaitteet toimivat joko pilvenpalvelun avulla, jolloin ne tarvitsevat internetyhteyden tai käyttäen omaa sisäistä muistia käännöksen tekemiseen. Tässä nopeiden kokeilujen haasteessa voisi kokeilla molempia teknologioita, mikäli sopivat toimittajat löytyvät.

## MITÄ HANKITAAN?

Hankitaan kokeilu, jossa testataan Peson valikoiduissa palveluissa digitaalisten käännösratkaisujen toimivuutta asiakaskohtaamisissa. Yksi kokeiluun osallistuvista tahoista on maahanmuuttoyksikkö, jossa asioi paljon vieraskielisiä henkilöitä. Kokeilun aikana myös muita Peson yksiköitä pyritään lisäämään mukaan. Pilotti keskittyy asiakaslähtöisiin tilanteisiin, joissa tarvitaan riittävä ymmärrystä asiakkaan yhteydenoton syistä. Pilottia ei käytetä asiakastilanteissa, joissa tekeillä on tärkeä viranomaispäätös tai muu siihen rinnastettava asiakkaan elämään merkittävästi vaikuttava asia. Asiakkaan tulee tiedostaa, että kyseessä on tilanne, jossa laitteesta johtuvat tulkkausvirheet ovat mahdollisia. Pilotin tavoitteena on selvittää millaisissa tilanteissa käännösratkaisusta voisi olla apua asiakastyössä ja onko mahdollinen laajempi hankinta tarpeellinen. Asiakaskohtaamisissa tärkeää on huomioida myös digitaalisten palvelujen savutettavuus.

Käännettävän sisällön syöttäminen voi tapahtua perinteisen tekstin syötön (näppäimistö) tai puheen tunnistuksen avulla.

Hakuvaiheessa ratkaisun ei tule olla täysin valmis, vaan sitä kehitetään yhdessä kokeilun aikana. Tarjottavan ratkaisun tulee olla kypsyyasteeltaan sellainen, että kokeilu on mahdollista toteuttaa kokeilukilpailun pilottikohteissa ja kaupungin tietojärjestelmäympäristössä tammi-kesäkuun 2023 aikana. Kokeiluvaiheessa tehdään ratkaisun toimivuustestauksia eri käyttäjäryhmien avulla. Kokeilun laajuus on arviolta 10-20 käyttäjää.

Kokeilun tulee olla toteutettavissa vallitsevassa koronaepidemiatilanteessa ja huomioiden mahdolliset rajoitustoimenpiteet.

Helsingin kaupunki hankkii enintään kaksi kokeilua, joiden yhteishinta voi olla korkeintaan 50 000 € (alv. 0%). Yhden kokeilun maksimihinta voi olla 30 000 € (alv. 0%). Kaupunki voi myös päättää olla aloittamatta kokeilua yhdenkään yrityksen kanssa.

HELSINGIN KAUPUNKI  
Kaupunginkanslia  
Elinkeino-osasto  
PL 70  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
y-tunnus: 0201256-6

TARJOUSPYYNTÖ

03.10.2022

Kokeilu ei sido kaupunkia varsinaisen ratkaisun hankintaan. Jos Helsinki päättää kokeilusta saatujen kokemusten perusteella hankkia haasteeseen vastaavan tuotteen käyttöönsä, niin kyseessä on tästä erillinen hankinta.

## AIKATAULU

**Tarjouspyyntö on avoinna 26.10.2022 klo 20:00 saakka.** Ratkaisut valitaan marraskuun alussa.

Kokeiluhausta järjestetään **Infotilaisuus etäyhteydellä torstaina 13.10.2022 klo 10.30–11.30**

Toimittajat toteuttavat kokeilut kevään 2023 aikana Helsingin kaupungin valitseman ohjaajan kanssa. Tulosten raportointi palautetaan 15.6.2023 mennessä.

Tilaaja pidättää oikeuden muuttaa aikataulua hankinnan aikana.

## MITEN MUKAAN?

### Hankintamenettely

Tarjouspyyntö julkaistaan testbed.hel.fi -sivustolla sekä lähetetään suoraan tiedossa oleville toimijoille. Hankinnan kokonaisarvo alittaa kansallisen kynnyksarvon, jolloin hankintaan ei sovelleta hankintalakia.

### Sopimusehdot

Hankintasopimusluonnos on liitteenä 2. Laadittavassa hankintasopimuksessa noudatetaan julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2014 Palvelut (Huhtikuu 2017))

### Tarjouksen tekeminen

Tarjouksen on oltava perillä viimeistään 26.10.2022 klo 20:00.

Tarjous tulee toimittaa sähköpostitse osoitteeseen [sanna.hartman@hel.fi](mailto:sanna.hartman@hel.fi) Viestiin tulee kirjata aiheeksi ”Tarjous DIGITAALINEN TULKKAUSRATKAISU ASIAKASTYÖHÖN”. Tarkemmat ohjeet tarjouksen tekemiselle on esitetty jäljempänä.

Myöhästyneet tarjoukset suljetaan tarjouskilpailun ulkopuolelle.

Merkitse liikesalaisuudet luottamuksellisiksi ja laita yhteystietosi mukaan.

### Soveltuvuusvaatimusten täyttyminen ja tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus

Tarjoavan yrityksen täytyy olla Suomessa yritys- tai yhdistysrekisterissä. Yhteistyökumppaneina palvelussa voi olla myös 3. sektorin organisaatioita.

Kaupungilla on oikeus sulkea pois sellaiset tarjoajat, joita koskee jokin hankintalain (1397/2016) 80 §:n tai 81 §:n mukainen poissulkemisperuste tai jotka eivät täytä tarjoajalle asetettuja

03.10.2022

soveltuvuusvaatimuksia. Tarjotun tuotteen tai palvelun ominaisuuksien tulee vastata lainsäädäntöä (esimerkiksi EU:n tietosuojasetus GDPR).

Tarjous liitteineen on jätettävä sähköpostitse ja tarjoukseen on liitettävä pyydetty asiakirjat.

Hankintayksikkö voi hylätä tarjouksen tarjouspyynnön vastaisena, jos tarjouksessa on sellainen virhe tai puute, joka estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjouspyynnön mukaisten tarjousten kanssa.

### **Tarjousten vertailua varten toimitettavat tiedot**

Tarjousten vertailua varten tarjoajan on sisällytettävä tarjoukseensa seuraavat tiedot

- Asiat ja dokumentit, jotka tarjouksen tulee sisältää
  - o Perustiedot yrityksestä ja sen kokemus tulkkausratkaisuista
  - o Alustava toteutussuunnitelma; kerro ratkaisustasi ja prosessin etenemisestä. Huomioi tässä ratkaisussa käytetyt teknologiat, tarvittava laitteisto sekä odotettu kaupungin työpanos
  - o Kokeiluhankkeen hinta
  - o Kuvaa asiakkaalle tältä jaksolta jäävät materiaalit ja käyttöoikeudet. Tilaajan tulee sisällyttää käyttöoikeudet sisältöihin vähintään vuoden ajaksi kokeilun päättymisestä lukien ja sen kustannukset tulee sisällyttää tarjouksen hintaan.
  - o Projektin parissa työskentelevä tiimi & kilpailuun sopivat referenssit (enintään 3 kpl)

Tarjousten vertailuperusteet on määritelty jäljempänä kohdassa Valintakriteerit.

### **Tarjouksen hinnan ilmoittaminen**

Tarjoushinta tulee ilmoittaa kiinteänä kokonaishintana ilman arvonlisäveroa.

### **VALINTAKRITEERIT**

- Hinta 10 pistettä
- Ratkaisun innovatiivisuus 45 pistettä
  - o skaalattavuus muille käyttäjärhymille (15 p)
  - o liiketoimintapotentiaali (15 p)
  - o kielten määrä (15 p)
- Tarjoajan sopivuus 45 pistettä
  - o referenssit (20 p)
  - o projektisuunnitelman toteutettavuus (25 p)

Helsingin kaupunki pidättää oikeuden päättää hankittavien ratkaisujen lukumäärän.

HELSINGIN KAUPUNKI  
Kaupunginkanslia  
Elinkeino-osasto  
PL 70  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
y-tunnus: 0201256-6

TARJOUSPYYNTÖ

03.10.2022

## TARJOAJAN KELPOISUUTEEN JA SOVELTUVUUTEEN LIITTYVÄT VAATIMUKSET

Tarjoajan kelpoisuuden arviointi perustuu tarjoajan annettuihin tietoihin ja muiden tarjouspyynnöllä vaadittujen tietojen täyttymiseen. Tarjoajan on toimitettava tarkastettavaksi tilaajavastuulain edellyttämät dokumentit, mikäli Tarjoajan tietoja ei löydy Vastuugroup.fi-portaalissa.

Hankintayksikkö tarkistaa seuraavat tiedot:

- toimittajan kaupparekisterimerkintä
- työnantajarekisterimerkintä
- mahdollinen liiketoimintakielto
- arvonlisäverovelvollisuus
- ennakoperintärekisterimerkintä
- mahdollinen verovelka
- työntekijöiden eläkevakuutusten ottaminen ja eläkevakuutusmaksujen maksaminen tai vaihtoehtoisesti maksusuunnitelman tekeminen
- työhön sovellettava työehtosopimus
- työterveyshuollon järjestäminen

## LISÄTIETOJA

Hankintaa koskevat mahdolliset kysymykset tulee lähettää sähköpostilla osoitteeseen [sanna.hartman@hel.fi](mailto:sanna.hartman@hel.fi) ennen **torstaina 13.10.2022 klo 10.30–11.30 pidettävää infotilaisuutta**. Laittakaa sähköpostin otsikoksi ”Digitaalinen tulkkaustratkaisu – kokeilu”.

Ilmoittautumalla infotilaisuuteen saa etukäteen saapuneet kysymykset ja vastaukset myös tilaisuuden jälkeen. Infotilaisuus järjestetään etätilaisuutena. Ilmoittautuminen tilaisuuteen osoitteeseen [sanna.hartman@hel.fi](mailto:sanna.hartman@hel.fi).

## LIITTEET

- Liite 1. Suppea tietosuojaliite
- Liite 2. Esimerkki hankintasopimuksesta