HHI:N ENNAKOVAIHEEN NEUVONTAPALVELUIDEN PALVELUMUOTOILUN HANKINTAPISTEYTS 21.2 2024								
Tarjoukset	**Futurice**	**Pentagon Design**	**LINX Design and Development Oy**	**Digitalist**	**Solita**	**Kuudes**	**Deloitte Consulting Oy**	**Gofore**
HINTA	28612,5		25800	26978	29700	25440	28830	28269
TYÖSUUNNITELMA								
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. 10 p. = Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä: työsuunnitelma on helppolukuinen ja sen sisältö muodostaa 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.	5 p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on tyydyttävä: työsuunnitelma on pintapuolinen ja projektin eri vaiheita ei ole kuvattu kovin konkreettisesti. Suunnitelmassa esitetään perustelematta kahden palvelun priorisointia, minkä johdosta työsuunnitelma ei vastaa projektikuvauksessa kuvattuja tarpeita ja tavoitteita. Ilmaisutavat herättävät enemmän kysymyksiä kuin antavat vastauksia.	Tarjous ei vastaa tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määriteltyjä ehtoja, vaan rajaa osan projektin kuukvaista sisältöstä lisämaksullisiksi työksi. Kokonaishinnan asemesta annettu hinta-arvio ei ole vertailukelpoinen muiden tarjousten kanssa eri sisältön vuoksi. **Tarjous hylätään.**	15 p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on erinomainen: työsuunnitelma on selkeä, kattava, yksityiskohtainen ja täyttää hyvin toimeksiannon tavoitteet kaikittyen asiakassiältöisyyteen. Palvelumuotoilun lähestymistavat ja menetelmät esitetty konkreettisesti ja kattavasti. Aikataulu ja projektin eri vaiheet on tiivistetty erittäin selkeään visuaaliseen muotoon. Konkreettiset esimerkit lopputuotoksesta elävöittävät tarjousta ja myös asiakkaitten tietosuojan toteutuminen huomioidaan.	10 p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä. Suunnitelma on selkkaperäinen mm. tehtävien ja vastuiden jakautumisen osalta, joskin siinä olisi myös monin paikoin varaa tiivistää. Valittu lähestymistapa ei vaikuta kovin kokonaisvaltaiselta ja toisaalta antaa vaikutelman, että osa projektin sisältöstä rajautuu ulkopuolelle. Tarjous on voimassa 20.6.2024 saakka.	10 p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on suhteellisen hyvä, mutta sen osuus toimitetusta materiaalista on varsin suppea. Yritysesittely ja toiston tarjouspyynnöstä hieman vaikeuttavat kokokonaiskuvan hahmottamista ja käsityksen muodostamista itse työsuunnitelmasta. Toimeksiantajan tarpeet ja tavoitteet tuntuu olevan hyvin ymmärretty ja suunnitelmassa esitetään omia näkemyksiä sekä suosituksia lähestymistavoista.	10p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on hyvä, mutta se on sisältöltään suppeahko. Työsuunnitelman sisältö muodostaa suhteellisen johdonmukaisen kokonaisuuden ja ottaa kantaa projektikuvauksessa esitettyihin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Lähestymistapaa ei kuitenkaan ole avattu tarkemmin. Lisäksi tarjous sisältää yhdentekevältä tuntuvaa sisältöä, jonka yhteyttä tämän projektin toteutukseen ei ole avattu.	15 p. Työsuunnitelman selkeys ja johdonmukaisuus on erinomainen: se on selkeä, kattava, johdonmukainen ja monipuolinen sekä rakenteeltaan looginen. Projektin keskeinen sisältö on kiteytetty hyvin ja projektikuvauksessa esitettyihin tarpeisiin ja tavoitteisiin otettu kantaa selkeästi. Tarjousyyntö on luettu huolellisesti ja tarjous sisältää kaikki pyydetyt tiedot selkeässä muodossa. Työsuunnitelma antaa käsityksen, että tarjoaja on ymmärtänyt hyvin toimeksiannon sisällön.	10 p. Työsuunnitelma on helppolukuinen ja sen sisältö muodostaa suhteellisen johdonmukaisen kokonaisuuden. Työsuunnitelma on selkeä, ja siinä on ennistuttu kiteyttämään oleellinen tieto sekä palvelumuotoiluprojektin tavoitteet. Hinnoittelun perusteet herättää kysymyksiä. Tarjous on voimassa 31.3.2024 saakka.
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 realistisella 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.	5 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja soveltuvuus on tyydyttävä: työsuunnitelma on pintapuolinen ja projektin eri vaiheita ei ole kuvattu kovin konkreettisesti. Suunnitelmassa esitetään perustelematta kahden palvelun priorisointia, minkä johdosta työsuunnitelma ei vastaa projektikuvauksessa kuvattuja tarpeita ja tavoitteita. Ilmaisutavat herättävät enemmän kysymyksiä kuin antavat vastauksia.		10 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja soveltuvuus on hyvä. Tiedonkeruu- ja työskentelymetodeista kerrotaan kattavasti ja ne vaikuttavat tarkoituksenmukaisilta. Eri vaiheiden aikataulusta sekä tilaajan osallistamisesta kerrotaan selkeästi. Työsuunnitelmassa on jopa niin paljon sisältöä, että kaikkea ei välttämättä ole realistista toteuttaa näin lyhyen projektin puitteissa.	5 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus on tyydyttävä, ja se kattaa vain osan palvelumuotoilun tavoitteista ja tilaajan tarpeista. Toimenpiteet, työkalut ja raportointi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja selkkaperäisesti. Kuitenkin työsuunnitelman ja valittujen menetelmien toteutuskelpoisuus on kysymälämen. Taustatutkimuksen ja perehtymisen varattu aika on hyvin pitkäikestoinen verrattuna konseptointivaiheeseen ja työpajat on aikataulutettu hyvin lähelle toisiaan.	5 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus on tyydyttävä, ja se kattaa vain osan palvelumuotoilun tavoitteista ja tilaajan tarpeista. Projektin vaiheet on esitetty melko suppeasti ja valittujen työmenetelmien esittely tai perustelu on lähes olematonta, mikä tekee toteutuskelpoisuuden arvioinnista vaikeaa. Valikka lähestymistapa on kiinnostava, jää epäselväksi, kuinka asiakasymmärrystä on tarkoitus kartuttaa. Suunnitelmassa ei myöskään oteta kantaa, miten toimeksiantajaa osallistetaan ja pidetään ajan tasalla projektin etenemisvaiheilla. Metoden ja aikataulun realistisuus mietityttää. Laajimmat kokonaisuudet ja ratkaisut painottuvat toukokuulle, mutta työpanosta on resursoitu enemmän edeltävelle kuukausille.	5 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus on tyydyttävä, ja se kattaa vain osan palvelumuotoilun tavoitteista ja tilaajan tarpeista. Palvelumuotoiluprojektin tavoitteet on ymmärretty ja tarjoajan aiheeseen liittyvä kokemus tuodaan selkeästi esille. Kuitenkin perustelut valituille työmenetelmille ja käytetyille työkaluille ovat puutteelliset. Myöskin asiakkaan rooli sekä suunnitelman toteutuskelpoisuus mietityttävät: valitut metodit vaikuta kaikilta osin laaja-alaisilta ja kattavilta. Aikataulun esitystapa on kohtuullinen, mutta ei kovin yksityiskohtainen. Kokonaishinnan asemesta on esitetty arvio kustannuksista ja työmääristä.	10 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja soveltuvuus on hyvä. Työsuunnitelmassa on esitetty yksityiskohtaiseti ja selkeästi eri työmenetelmät vaihittain. Projektittimin käyttämiä työkaluja ja metodeita on avattu ansiokkaasti, ne vaikuttavat valtaosin tarpeisin soveltuvilta, ja niiden valinnat on perusteltu uskottavasti. Aikataulu on tiukka eikä välttämättä täysin realistinen. Mainitut sidosryhmät eivät ole projektin kannalta relevantteja eivätkä vastaa projektikuvausta.	5 p. Työsuunnitelman tarkoituksenmukaisuus ja toteutuskelpoisuus on tyydyttävä, ja se kattaa vain osan palvelumuotoilun tavoitteista ja tilaajan tarpeista. Valittujen työmenetelmien esittely jää hyvin yleiselle tasolle ja ohueksi. Näin olien suunnitelman toteutuskelpoisuutta on hankala arvioida. Lisäksi mahdollisuus joidenkin erittäin hyvienkin ideoiden toteuttamiseen on epävarmaa ja arvio työmäärästä vaikuttaa paikoin epärealistiseltta.
3. Tarjoajan tulee esittää referenseinä 1-2 toteutettua palvelumuotoilulista kehittämishanketta, jotka tarjoukseen kohteena olevaan palvelumuotoiluprojektiin osoitetut projektihenkilöt ovat olleet toteuttamassa. Arvointiperusteena referenseistä on esiin tulleen kokemuksen hyödyllisyys hankinnan tavoitteen ja maahanmuuton ennakkovaiheen palveluiden kohderyhmän palvelutarpeen ymmärtämisessä ja toimeksiannon tekemisessä. 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.	20 p. Kaksi referenssiä, joissa esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden hyvä. Toisessa referenssissä näkyy vahvasti asiakasymmärryksen kartoittaminen/käyttäjätutkimuksen tekeminen, joka hyödyttää tätä projektia. Molemmissa referenseissä on jonkin verran yhtymäkohtia ennakkovaiheen neuvontapalveluiden palvelumuotoiluun. Referenseistä puuttuu yhteyshenkilöt toimeksiantajan puolelta.		20 p. Relevantit referenssit, jotka vastaavat jossain määrin hankinnan tavoitteita ja kertovat kohderyhmän ja sen palvelutarpeiden tuntemuksesta. Muutoin referenssien esiin tuoma kokemus (esim. menetelmät, lopputuotos) ei täysin vastaa toimeksiannon tavoitteita.	0 p. Ei hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden olennaisia referenssejä. Perusteluista huolimatta on vaikea hahmottaa, miten referenssiprojekteista syntynyt kokemus olisi hyödyllistä tämän hankinnan tavoitteen tai kohderyhmän palvelutarpeen ymmärtämisessä.	20 p. Selkeästi esitellyt kaksi referenssiä, joissa esiin tullut kokemus hankinnan ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden vaikuttaa olevan hyvä. Referenssit jäävät kuitenkin hieman ylimalkaisiksi jättäen avaamatta toimeksiantojen toteutustapoja tai lopputuotoksia riittävällä tavalla. Esitetty pyydetyn 1-2 referenssin asemesta kolme, ja yhden toteutuksesta on yli 5 vuotta.	20 p. Kaksi referenssiä, joissa esiin tullut kokemus on hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden hyvä. Sisällöllisesti referenssit ovat relevanttoja ja antavat kuvan hyvästä kohderyhmän tuntemuksesta. Projektittimin suhdetta referensisiprojekteihin olisi voinut selventää. Referenseissä ei ole mainittu niiden toteutusajankohtaa ja muotoilijoiden CV:t ovat hyvin suppeat muihin tarjoajiin verrattuna.	30 p. Referenseissä esiin tulleen kokemuksen hyödyllisyys hankinnan tavoitteen ja maahanmuuton ennakkovaiheen palveluiden kohderyhmän palvelutarpeen ymmärtämisessä ja toimeksiannon tekemisessä on erinomainen. Referenssissä esitellyt työmenetelmät ja lopputulokset ovat hankittavan palvelumuotoiluprojektin kannalta relevanttoja. Referenssissä on sekä konseptoitu uusi palvelumalli että kehitetty olemassa oleva maahan muuttaneiden kohderyhmälle suunnattua palveluprosessia. Tämä on hyödyllistä hankinnan tavoitteen ymmärtämisessä ja toimeksiannon tekemisessä.	20 p. Molemmat referenssit ovat relevanttoja ja niistä esiin nouseva kokemus on hankinnan tavoitteisiin ja kohderyhmän palvelutarpeisiin nähden hyvä.
Laatutekijöiden (toteuttamissuunnitelma) pisteet yht. (max. 60 p.)	30		45	15	35	35	55	35
Hinnan vertailupisteet yht. (max 40 p.)	35,6		39,4	37,7	34,3	40	35,3	36
YHTEENSÄ (max. 100 p.)	65,6		84,4	52,7	69,3	75	90,3	71

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

Laatutekijöiden pisteytykset perustuvat asiantuntijoiden arvioon. Suunnitelmassa pyydettiin tuomaan esiin työmenetelmät sekä projektin osallistuvan henkilöstön erityisosaamisen liittyen maahanmuuttoprosessin ja kohderyhmän palvelutarpeisin. Lisäksi suunnitelman tuli sisä ltää alustava aikataulurunko palvelumuotoiluprojektin toteuttamiseta tarjousspyynnössä määritellylle aikajaksolle.
Työsuunnitelmaa arvioidaan suhteessa tilaajan hankinnalle asettamiin tavoitteisiin ja tarpeisiin. Arvioitavista kohdista 1.-2. annettaan pisteitä asteikolla 0-15 ja kohdasta 3. asteikolla 0-30. Maksimipisteet laatutekijöistä on yhteensä 60.

Lopuksi lasketaan yhteen hinnan vertailupisteet sekä laadun vertailupisteet. Hinta- ja laatupisteet yhteenlaskettuna ovat maksimissaan 100 pistettä. Korkeimmat yhteenlasketut pisteet saanut tarjoaja voittaa tarjouskilpailun.