

Suomen uusyrittäjäkeskukset ry
SUK-Palvelu Oy
Eteläranta 10
00130 HELSINKI

Jorma Nordlin
Puh. 040 182 1414

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Yrityspalvelujen uusi CRM-järjestelmä

Kohteen kuvaus

Pyydämme teiltä tarjousta NewCo Helsingin CRM-järjestelmän toimittamisesta. Tarkemmat tiedot tarjouksen sisällöstä on kohdassa Vertailua varten toimitettavat tiedot.

Tarvitsemme helppokäyttöisen CRM-järjestelmän, joka tukee parhaiten toimintaamme ja antaa hyvät mahdollisuudet seurata asiakkaiden ja muiden yhteistyökumppaneiden tilannetta, sekä tehostaa toimintaamme. Tarvitsemme myös kattavat raportointivälineet ja mahdollisuuden kerätä asiakkaan tiedot sähköisellä asiakaslomakkeella CRM-järjestelmään. Lisää tietoa vaatimuksista on liitteenä olevassa vaatimusluettelossa. Hankittava CRM-järjestelmä tukee neuvonnan palveluprosessien toteuttamista mahdollisimman hyvin.

Tarjouspyynnön kohteena oleva hankinta sisältää järjestelmän lisenssit (14 käyttäjää), käyttöönoton, koulutuksen ja käyttöönottovaiheen tuen ja ylläpidon, käyttövaiheen tuen ja ylläpidon, järjestelmän tietojen säilytyksen (tietovarasto), tietojen siirron vanhasta järjestelmästä uuteen, lisätoiminnallisuuksien toteutuksen testauksineen, mikäli vaatimusluettelossa kuvattuina toiminnallisuuksia puuttuu järjestelmästä.

NewCo Helsinki tarjoaa yritysten perustamiseen ja kasvattamiseen liittyviä palveluita, sekä yksityishenkilöille, tiimeille ja nuorille yrityksille. Esimerkiksi järjestämme yritysinfotilaisuuksia, koulutuksia, tarjoamme yritysneuvontaa, pikaneuvontaa ja Startup-neuvontaa, sekä autamme liiketoiminnan suunnittelussa, jossa käytämme välineenä liiketoimintasuunnitelmatyökaluja. Näiden lisäksi järjestämme erilaisia tapahtumia, ja verkostoitumistilaisuuksia. Tarjoamme aloittavalle yrittäjälle tueksi kattavan asiantuntijaverkostomme, joka koostuu Helsingin Uusyrittäjäkeskus ry:n jäsenistä ja teemme tarvittaessa asiantuntijalähetteitä. Myönnämme matka-avustuksia startup-yrityksille. Toteutamme erilaisia yrittäjyyteen liittyviä projekteja ja hankkeita.

Toimimme läheisessä yhteistyössä **Helsingin Uusyrittäjäkeskus ry:n** kanssa ja toimintamme noudattaa eräiltä osin heidän laatukäsikirjassa noudatettuja toimintatapoja.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Lisää tietoa toiminnastamme on:

- internetsivuillamme: <https://newcohelsinki.fi> ja
- tarjouspyynnön liitteenä olevassa dokumentissa: Helsinki presentation.pptx.

Tapahtumiamme löytyy:

- Kotisivuiltamme <https://newcohelsinki.fi/fi/events/>
- Eventbritessä <https://www.eventbrite.com/>

Tekninen toimintaympäristö

Tällä hetkellä käytössämme oleva CRM on YPREK (<https://www.yprek.fi/>)

Vanhasta CRM-järjestelmästä on hyödynnettävissä noin

- 30 000 asiakasriviä,
- 18400 yritysluetteloriviä,
- 390 jäsenluetteloriviä ja
- 80 asiantuntijatahoriviä.

Käytössä olevat muut työkalut:

- Eventbrite
- Lato (<https://latotools.com>)
- Vainu (<https://product.vainu.io>)

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Teemme yhteistyötä kahden sähköisen palvelun (Yritysluotsi ja TheHub) toimittajan kanssa, joiden avulla yritykset löytävät esimerkiksi kumppaneita, rahoitusta palvelujen tarjoajia ja neuvonantajia. (<https://www.binder.fi/fi>, <https://thehub.fi/>)

Mahdollisia integrointitarpeita ulkoisiin järjestelmiin ja ”työkaluihin”:

- Lyyti (<https://www.lyyti.com/fi/>),
- Tuleva ajanvarausjärjestelmä esim. Ajas,
- Vainu, tai muu vastaava palvelu,
- liiketoimintasuunnitelmatyökalu ja
- MS Outlook.

Hankinnan tilaajana toimii Helsingin kaupunki / Elinkeino-osasto / Uudet yritykset yksikkö.

Aikataulu

Tarjouksen tekijä esittää tarjouksessaan tarkemman suunnitelman toteutusaikataululle.

09.11.2018 Tarjouspyyntö on lähetetty.

16.11.2018 Tarkentavat kysymykset toimitetaan viimeistään kello **16:00** osoitteeseen **jorma.nordlin@hel.fi**.

21.11.2018 Annetuista vastauksista kysymyksiin laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille tarjouspyynnön saaneille.

05.12.2018 Tarjouksen on oltava perillä viimeistään klo **16:00**.

18.12.2018 Tilaaja ilmoittaa valitun tarjoajan. (Tarjousten vertailu, päätösvalmistelu ja päätöksentekoaika.)

18.01.2019 Tehdään sopimus ja vaatimusluettelon priorisointi valitun toimittajan kanssa.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Helmikuussa

Vaatimuslistalla olevia vaatimuksia huomioidaan ja toteutetaan jo aikaisessa vaiheessa.

Maaliskuussa

Järjestetään koulutus loppukäyttäjille.

29.03.2019 Järjestelmä on otettu käyttöön (tarjouspyyntövaiheessa asetettu tavoite, jota tarvittaessa täsmennetään hankintasopimukseen).

Hankintamenettely

Tarjouspyyntö on lähetetty suoraan tiedossa oleville toimittajille koska on arvioitu, että kyseessä on pienhankinta, eikä hankinnan ennakoitu arvo ylitä hankintalain mukaista kansallista kynnysarvoa.

Sopimusehdot

Sopimusehdot on kuvattu liitteenä olevassa sopimusluonnoksessa.

Tarjouksen tekeminen

Tarjoukset osoitetaan Helsingin kaupungin elinkeino-osaston Uudet yritykset -yksikölle. Tarjoukset liitteineen pyydetään toimittamaan sähköpostitse osoitteeseen jorma.nordlin@hel.fi viimeistään kohdassa **Aikataulu** mainittuna ajankohtana. Tarjouksen tulee olla voimassa **31.01.2019** saakka. Tarkemmat ohjeet tarjouksen tekemiselle on esitetty jäljempänä kohdassa **Tarjouksen tekemistä koskevat ohjeet**.

Hankintayksikkö ja asian valmistelija

Hankintapäätöksen tekee Helsingin kaupungin elinkeino-osasto (tilaaja).

Tilaajan edustajana ja valmistelijana toimii Jorma Nordlin, ja päätöksentekijänä on elinkeinojohtaja, tai hänen valtuuttama virkavastuulla toimiva henkilö.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Tilaaajan edustajan yhteystiedot:

Jorma Nordlin
Elinkeino-osasto
PL 20 (käyntiosoite: Unioninkatu 28 A, 3 krs)
00099 Helsingin kaupunki
Sähköposti: jorma.nordlin@hel.fi
Puhelin: 040 1821414

Tarjouksen tekemistä koskevat ohjeet

Tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuuden arviointi

Tarjous voidaan hylätä tarjouspyynnön vastaisena, jos tarjouksessa on sellainen virhe tai puute, joka estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjouspyynnön mukaisten tarjousten kanssa. Ilmoitetun määräajan jälkeen saapuneet tarjoukset jätetään huomioimatta.

Tilaaajalla on oikeus olla hyväksymättä yhtään tarjousta.

Tarjouksen muotovaatimukset

Tarjous liitteineen on tehtävä sähköpostitse suomen kielellä ja tarjoukseen on liitettävä pyydettyt asiakirjat. Tarvittavat liitteet on kerrottu tarjouspyynnön lopussa ja sopimusluonnoksessa.

Tarjouksen tekijä (toimittaja) kertoo tarjouksessaan hyväksyykö sopimusluonnoksen liitteineen.

Tarjouksen tekijän tulee viipymättä ilmoittaa ennen tarjouksensa jättämistä, mikäli saadusta tarjouspyynnöstä puuttuu jokin siinä, tai sen liitteissä kuvattu liitteeksi tarkoitettu asiakirja, tai olennainen tieto. Mikäli tarjouksen tekijä ilmoittaa tarjouksen antamisen jälkeen mahdollisesta puutteesta, katsotaan että tarjouksen tekijä on pitänyt tarjouspyynnön tietoja riittävänä antaessaan tarjouksen. Siltä osin ei jälkikäteen tarjouksen jättämisen jälkeen voi vedota mahdolliseen puutteeseen.

Toimittajalla tarkoitetaan tarjouksen tekijää, joka on lähettänyt tarjouksen vastauksena tähän tarjouspyyntöön.

Vertailua varten toimitettavat tiedot

Tarjousten vertailua varten tarjoajan on liitettävä tarjoukseensa alla mainitut liitteet:

- Kolme viimeisintä soveltuvaa esimerkkiä tarjoajan CRM-ratkaisuista kuvauksineen, joissa näkyy toimialakohtaisuus ja järjestelmän muunneltavuus,
- Työ-/projektisuunnitelman sisältäen myös yhteydenpidon tilaaajan suuntaan.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

- Referenssit yhteystietoineen. Referenssit eivät suoraan ole vertailuperusteina, vaan niiden avulla saadun tiedon perusteella arvioidaan toimittajan järjestelmäkehitysaktiivisuutta. Kilpailutuksen järjestäjä voi käyttää myös omilla keinoilla hankkimiaan referenssejä vertailussa hyväksi. Tarjouksen tekijä voi myös tarvittaessa muilla antamallaan tiedoilla tarjouksessa kertoa järjestelmän kehittämisaktiivisuudesta.
- Vaatimusluetteloon merkittynä sarakkeeseen Tarvitaan käyttöönottoaiheessa toteuttaako järjestelmä suoraan rivin vaatimuksen, vai toteutetaanko se erikseen ”räätälöintityönä”.

Tarjousten vertailuperusteet on määritelty jäljempänä kohdassa **Tarjousten vertailu**.

Tarjous sisältää ainakin seuraavia osa-alueita:

- kuvaus palvelun tuottamisesta ja hallinnasta sisältäen muokkauksen tilaajan tarpeisiin,
- järjestelmän käyttöönotto, käyttöönottoaiheen tuki ja hinnoittelu,
- järjestelmän liittymis- ja käyttöönottomaksut,
- järjestelmän tuki- ja ylläpitomaksut,
- järjestelmän mahdollistamat lisäarvopalvelut,
- järjestelmän jatkokehitystarpeet,
- tarvittavat ohjelmistotuotteet /tarvittava ohjelmistotuote,
- käyttäjätuki ja käyttäjäperehdytys ja/tai käyttäjäkoulutus,
- testaus ja tietojen **siirto, sekä konvertointi** YPREK CRM-järjestelmästä uuteen CRM-järjestelmään. (Huom! Hinnoittelu sisältää myös tämän osa-alueen.)
- vapaamuotoinen kuvaus järjestelmän integrointimahdollisuuksista kohdassa **Kohteen kuvaus** mainittuihin käytössä oleviin työkaluihin ja kyseisessä kohdassa mainittuihin muihin ulkoisiin järjestelmiin ja työkaluihin. (Tarjouksen tekijä voi halutessaan antaa erillisen **rajapintaliitteen** jossa on kuvattuna, minkälaisilla rajapinnoilla järjestelmä on integroitavissa ulkoisiin järjestelmiin ja palveluihin, sekä muutama esimerkkiratkaisu.)

Tarjoushinnan ilmoittaminen

Tarjoushinta tulee ilmoittaa kiinteänä kokonaishintana sekä ilman arvonlisäveroa, että arvonlisäveron kanssa. Hintatiedot tulisi lisäksi eritellä.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Osatarjoukset

Tässä hankinnassa ei sallita osatarjouksia.

Julkisuus ja tarjoajan liikesalaisuudet

Tarjoajan on ilmoitettava liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot erillisellä liitteellä. Tilaaja harkitsee, ovatko liikesalaisuuksiksi esitetyt asiat lain mukaan salassa pidettäviä. Tarjouksen vertailussa käytettävää hintatietoa ei pidetä liikesalaisuutena.

Jos tarjoaja ei ilmoita liikesalaisuuksiaan edellä vaaditulla tavalla, kaupungilla on oikeus pitää tarjoajan tarjousta kokonaisuudessaan julkisena. Tarjouksen julkiseksi tulemisen ajankohta määräytyy edellä kerrotulla tavalla.

Muut ehdot ja ohjeet

Jättämällä tarjouksen tähän tarjouspyyntöön tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnössä ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa olevat ehdot.

Tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tekemästään tarjouksesta.

Tarjoajan yhteystiedot

Tarjoajan on ilmoitettava tarjouksessaan sähköpostiosoitteensa hankintapäätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten. Pyydetty yhteystieto on ilmoitettava tarjouksessa omana kohtanaan.

Poissulkemisperusteet ja selvitykset

Alla mainitut todistukset ja selvitykset pyydetään vain siltä tarjoajalta, joka näyttää alustavan tarjousvertailun perusteella voittavan tarjouskilpailun.

Kaikki alla mainitut todistukset ja selvitykset saavat olla enintään 3 kuukautta vanhoja. Määräaika lasketaan siitä, kun pyytävä taho on vastaanottanut kyseiset asiakirjat.

Kohdassa **Vertailua varten toimitettavat tiedot** ja kohdassa **Tarjoushinnan ilmoittaminen** kerrotut seikat toimivat myös vähimmäisvaatimuksena. Mikäli tarjous ei täytä vähimmäisvaatimuksia siten, ettei tietoja ole annettu, tarjousta ei oteta mukaan vertailuun.

Tilaajalla on oikeus hylätä tarjous sillä perustella, mikäli joku tarjouspyynnössä, tai sopimusluonnoksessa mainittu liite, tai liitettä vastaava kuvaus puuttuu tarjouksesta. Mikäli liitteen sijaan tarjouksessa on vastaava saman sisältöinen asia, tarjouksen tekijä merkitsee minkä liitteen kyseinen asia korvaa.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Verot ja sosiaaliturvamaksut

Tarjoajan on hankintayksikölle toimitettava pyynnöstä seuraavat selvitykset:

1. Veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty.
2. Työeläkekassan ja/ tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
3. Kaupparekisteri, ennakkoperintärekisteri ja työntajarekisteri ja arvonlisäverovelvollisten rekisteri

Tarjoajan on toimitettava pyynnöstä seuraavat selvitykset:

- kaupparekisteriote
- siltä osin kuin tarjoajaa ei ole merkitty muihin yllä mainittuihin rekistereihin, on hänen selvitettävä ne seikat, joihin rekisteröimättömyys perustuu.

Taloudelliset edellytykset

Tarjoajan on toimitettava hankintayksikölle pyynnöstä seuraava selvitys:

Tarjoajan tilinpäätösasiakirjat edelliseltä tilikaudelta. Mikäli tarjoaja ei voi toimittaa tilinpäätöstietoja, koska yritys on vasta aloittanut toimintansa, tarjoajalla on mahdollisuus toimittaa selvitys vakavaraisuudestaan ja maksukyvystään muulla hankintayksikön hyväksymällä tavalla.

Lisäksi varataan oikeus tarkistaa tarjoajan luottotiedot näitä tietoja ylläpitäviltä tahoilta.

Tarjoajan on toimitettava hankintayksikölle pyynnöstä seuraava selvitys:

vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Tarjoaja suljetaan tarjouskilpailun ulkopuolelle, jos

- tarjoajana on elinkeinonharjoittaja tai yritys, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon,
- tarjoajaa ei ole merkitty kaupparekisteriin, ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin, jos laki edellyttää tällaista rekisteröitymistä,
- tarjoaja ei toimita tämän kohdan mukaista suomenkielistä selvitystä pyynnössä esitettyssä määräajassa, tai
- tarjoaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos tämä ei toimita edellä mainittuja selvityksiä suomenkielisinä pyynnössä esitettyssä määräajassa. Jos maksujen laiminlyöntiä on kuitenkin pidettävä vähäisenä tai jos tarjoaja on toiminut maksunsaajan hyväksymän maksusuunnitelman, jää tarjoajan sulkeminen tarjouskilpailun ulkopuolelle hankintayksikön harkintaan.

Tarjousten vertailu

Parhaan tarjouksen valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus. Suoraan poissulkevana perusteena on vaatimusluettelon minimiehdot. Järjestelmän on joko 1.) toteutettava suoraan kaikkien niiden rivien vaatimukset, jossa on sarakkeeseen merkitty Tarvitaan käyttöönottovaiheessa, tai 2.) vähintään toimittaja kykenee toteuttamaan tässä aikaisemmin mainittujen rivien nämä vaatimukset räätälöintityönä. Mikäli kumpikaan vaihtoehto (1. tai 2.) ei täyty, tarjousta ei oteta mukaan vertailuun. Toinen poissulkeva peruste on 60 000 euron (alv 0%) kustannusraja, koska kyseessä on pienhankinta. Neljän vuoden aikana kustannusten on jäätävä alle kustannusrajan.

Kokonaistaloudellinen edullisuus ratkaistaan painoarvoltaan seuraavien vertailuperusteiden mukaan:

Kokonaishinta, painoarvo on 30 %

Kokonaistarjoushinnaltaan edullisin tarjous saa 30 vertailupistettä. Muiden tarjousten vertailupisteet lasketaan seuraavasti: edullisimman tarjouksen tarjoushinta (X) jaettuna asianomaisen tarjouksen tarjoushinnalla (Y) ja kerrottuna vertailuperusteen painoarvon prosenttiluvulla. Laskukaava $X/Y * 70$.

Palvelun laatutekijät, painoarvo 70 %.

Palvelun laatua vertaillaan edellä kohdassa Vertailua varten toimitettavat tiedot mainittujen tarjoajan toimitettavien tarjouksen liitteiden laadun pohjalta seuraavasti:

1. Toimialakohtaisuus ja järjestelmän muunneltavuus,
2. Järjestelmäkehitysaktiivisuus
3. Projektisuunnitelma sisältäen myös yhteydenpidon tilaajan suuntaan.

9.11.2018

TARJOUSPYYNTÖ

Edellä mainitut kohdat arvioidaan seuraavalla asteikolla: Kohta 1) 0-25 pistettä, kohta 2) 0-35 pistettä ja kohta 3) 0-10. Eniten laatuasteita saanut tarjous saa 70 vertailupistettä. Muiden tarjousten vertailupisteet lasketaan seuraavasti: asianomaisen tarjouksen laatuasteiden määrä (Y) jaettuna eniten laatuasteita saaneen tarjouksen laatuasteiden määrällä (X) ja kerrottuna vertailuperusteen painoarvon prosenttiluvulla.

Laskukaava $Y/X * 70$.

Edellä kohdassa **Vertailua varten toimitettavat tiedot** on ilmoitettu, mitä tietoja tarjoajan on toimitettava tarjouksensa liitteenä tarjousten vertailua varten.

Tiedottaminen

Mahdolliset tarjoukseen liittyvät tarkentavat kysymykset tulee toimittaa osoitteeseen jorma.nordlin@hel.fi. Viestiin tulee merkitä aiheeksi "Kysymyksiä CRM-hankinnasta". Kysymykset on esitettävä suomen kielellä.

Esitetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista laaditaan yhteenveto, joka lähetetään sähköpostitse kaikille tarjouspyynnön saaneille. Tarjouspyynnön mahdollisista täsmennyksistä ilmoitetaan edellä mainitussa sähköpostissa. Lisää tietoa liittyen tiedottamiseen ja aikataulut ovat kohdassa **Aikataulu**.

Liitteet

- Sopimusluonnos (Liite 1, Uudet yritykset CRM sopimusluonnos .docx)
- Lisää tietoa toiminnastamme: Helsinki presentation (Liite 2, Uudet yritykset Helsinki presentation.pptx).

Muut tarvittavat liitteet on kerrottu sopimusluonnoksessa.