

14.7.2020

**TARJOUSPYYNTÖ**

Diaarinumero HEL 2020-007595

## Kansainvälisten osaajien puolisoiden puhelinneuvontapalvelu

Helsingin kaupunki (Y-tunnus 0201256-6) pyytää tarjousta kansainvälisten osaajien puolisoille suunnatusta puhelinneuvontapalvelusta. Huomioon otetaan tarjoukset, jotka saapuvat 7.8.2020 klo 16.00 mennessä. Kyseessä on kansallisen kynnyсарvon alittava pienhankinta (alle 60 000 euroa), johon ei sovelleta hankintalakia.

### 1. Tilaaja

Helsingin kaupunki, elinkeino-osasto, työvoima ja maahanmuutto -yksikkö, Kansainväliset osaajat yritysten kasvun vauhdittajina -hanke.

Tilaajan yhteyshenkilö: projektikoordinaattori Kati Jääskeläinen, kati.m.jaaskelainen@hel.fi, p. 09 310 26922, 040 540 6449.

### 2. Tausta

Hankinta koskee kansainvälisten osaajien puolisoiden englanninkielistä puhelinneuvontaa ja sen kehittämistä 1.9.2020-31.5.2021 välisenä aikana. Hankittava neuvontapalvelu toimii pilottina, ja sen pohjalta arvioidaan tarvetta palvelun järjestämiselle ja jatkokehittämiselle.

Helsingin kaupungin vuonna 2019 tilaamassa Helsinki Host -palvelumuotoiluprosjektissa havaittiin, että kansainvälisten osaajien puolisoit kaipaavat laaja-alaista tukea, jonka tarvetta ei toistaiseksi ole tunnustettu riittävästi. Tarvetta tukeen on myös heillä, joilla on korkea koulutustaso tai suomalainen puoliso. Puolisoilla on paljon kysymyksiä, jotka liittyvät heidän henkilökohtaiseen tilanteeseensa ja arjen tilanteisiin. Monet heistä eivät saa tukeen asettautumispalveluja.

Hankittavan puhelinpalvelun tavoitteena on sujuvoittaa pääkaupunkiseudulle saapuneiden uusien ulkomaisten työntekijöiden ja heidän perheenjäsentensä asettautumista alueelle ja tukea heidän kiinnittymistään suomalaiseen yhteiskuntaan. Palvelun kautta voidaan huomioida puolisoiden yksilöllinen tilanne ja antaa tukea ja neuvoa kohdistetusti. Pilotin avulla Helsingin kaupunki ja sen hankekumppanit saavat arvokasta ensikäden tietoa puolisoita askarruttavista kysymyksistä. Saatua tietoa voidaan hyödyntää kansainvälisten osaajien puolisoille kohdennettujen palveluiden jatkokehitystyössä.

Hankinta tehdään osana työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) ja opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) koordinoimaa valtakunnallista Talent Boost -toimenpideohjelman toteutusta pääkaupunkiseudulla. Pirkanmaan liiton kautta rahoitettavan *Kansainväliset osaajat yritysten kasvun vauhdittajina* -hankkeen päätoteuttaja on Helsingin kaupunki, jonka lisäksi hankkeessa on 11 osatoteuttajaa. Hankkeessa Helsingin kaupungin yhtenä tehtävänä on pilotoida kansainvälisien osaajien puolisoille suunnattu ohjelma.

14.7.2020

TARJOUSPYYNTÖ

### 3. Hankinnan kohde

Hankinnan kohde on kuvattu liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus.

### 4. Tarjoajan soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset

- Tarjoajalla tulee olla vähintään viiden vuoden kokemus kokonaisvaltaisesta Suomeen tulijoiden avustamisesta.
- Puhelinneuvontaa tarjoavalla henkilöllä ja hänen varahenkilöllään tulee olla vähintään kahden vuoden kokemus kokonaisvaltaisesta Suomeen tulijoiden avustamisesta.
- Puhelinneuvonnassa olevalta henkilöltä ja hänen varahenkilöltään edellytetään erinomaista englannin kielen ja suomen kielen taitoa.
- Puhelinneuvontaa tarjoavalla henkilöllä tulee olla hyvä pääkaupunkiseudun tuntemus.
- Jäljempänä kohdassa 8 mainitut Helsingin kaupungin harmaan talouden torjuntaohjeen edellyttämät seikat.

### 5. Tarjouksen sisältö

#### 5.1 Selvitys kohdassa 4 mainittujen vähimmäisvaatimusten täyttymisestä.

Tarjoajan vähimmäisvaatimuksen täytyminen on osoitettava 2:lla soveltuvalla referenssillä. Referensseistä on ilmoitettava seuraavat tiedot: asiakkaan nimi, palvelun sisältö, palvelun kesto, asiakkaalta saatu palaute.

Palvelun suorittamisesta vastaavien henkilöiden osaaminen on selvitettävä ao. henkilöiden ansioluettelolla sisältäen työkokemuksen asettautumispalveluihin liittyvästä neuvonnasta ja selvityksen englannin ja suomen kielen taidosta (äidinkieli, opintojen tai työn kautta hankittu kielitaito).

Helsingin kaupunki selvittää itse jäljempänä kohdassa 8 mainitut tiedot, mutta tarjoajan on varauduttava toimittamaan niistä sellaiset, joita kaupunki ei saa julkisista rekistereistä.

#### 5.2. Selvitys mahdollisesta alihankinnasta

Mikäli tarjoaja käyttää alihankintaa, on määriteltävä, minkä osan sopimuksesta se aikoo antaa alihankintana kolmannelle taholle, kuvattava alihankkijan osuus yksityiskohtaisesti ja nimettävä ehdotetut alihankkijat. Alihankkijoiden on täytettävä edellä mainitut soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset alihankintatyön osalta.

Mikäli tarjoaja ei käytä alihankintaa, myös tämä on mainittava tarjouksessa.

#### 5.3. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Suunnitelmassa kuvataan, miten palvelu (puhelinneuvonta sekä seuranta ja raportointi) toteutetaan. Kuvauksen tulee sisältää henkilöstöresursointi sijaisjärjestelyineen sekä hankittavan palvelukokonaisuuden kuvaus ja hallinta (koordinointi ja yhteydenpito tilaajaan päin).

#### 5.4. Tarjoushinta

Tarjoushinta tulee ilmoittaa kiinteänä kokonaishintana ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). Palvelun suunnittelun ja toteuttamisen kokonaiskustannukset tulee lisäksi eritellä yksityiskohtaisesti ja pitää sisällään kaikki projektista aiheutuvat kustannukset.

14.7.2020

TARJOUSPYYNTÖ

Siltä varalta, että palveluneuvontaa on tarve laajentaa suunnitellusta, tarjoajan on ilmoitettava laajentamisessa sovellettava tuntihinta. Osapuolet sopivat mahdollisesta palvelun laajentamisesta erikseen.

#### 5.5. Tarjoajan tiedot

Tarjouksen tekvän yrityksen nimi ja y-tunnus sekä tarjoajan yhteyshenkilö ja tämän yhteystiedot (puhelin ja sähköposti).

#### 5.6. Tarjouksen voimassaolo ja osatarjoukset

Tarjouksen tulee olla voimassa 31.10.2020 saakka. Tilaaja ei salli tähän tarjouspyyntöön liittyviä osatarjouksia.

### 6. Tarjousten vertailu

Ne tarjoukset, jotka täyttävät tarjoajille ja tarjouksille asetetut vaatimukset, otetaan mukaan vertailuun. Parhaan tarjouksen valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

Kokonaistaloudellinen edullisuus ratkaistaan painoarvoltaan seuraavien vertailuperusteiden mukaan:

1. Toteuttamissuunnitelma puhelinneuvontapalvelun suunnittelusta ja tuottamisesta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Toteuttamissuunnitelmaa arvioidaan asteikolla 1-5. Vertailussa pisteet kerrotaan 10:llä. Maksimi  $10 \times 5 = 50$  pistettä
  - Toteuttamissuunnitelman soveltuvuus tilaajan tarpeisiin, palveluprosessin selkeys ja toteuttamiskelpoisuus, palvelun helppous asiakkaalle
2. Arvolisäveroton kokonaishinta. Vertailussa halvin tarjous saa 30 pistettä. Muiden tarjoajien hintapisteiden laskukaava: alin tarjottu hinta/tarjoajan hinta  $\times 30$ 
  - Tilaaja huomauttaa, että hankinnan rahoittaa Helsingin kaupungin hallinnoima Kansainväliset osajat yritysten kasvun vauhdittajina -hanke. Hankintaan varattu rahoitus on yhteensä enintään 25 000 euroa (alv 0%).
3. Tarjoajan referenssit (2 kpl), jotka tukevat tätä hankintaa. Referenssien laatua ja soveltuvuutta tähän hankintaan arvioidaan asteikolla 1-5. Vertailussa pisteet kerrotaan 4:llä. Maksimi  $4 \times 5 = 20$  pistettä

Lopuksi lasketaan yhteen hinnan vertailupisteet sekä laadun vertailupisteet. Korkeimmat yhteenlasketut pisteet saanut tarjoaja voittaa tarjouskilpailun.

Tarjouspyynnön vastaiset ja myöhässä saapuneet tarjoukset hylätään. Tilaaja varaa itselleen oikeuden pyytää tarvittaessa täydennystä ja täsmennystä saatuihin tarjouksiin sekä käydä tarvittaessa neuvotteluja tarjoajien kanssa.

### 7. Tarjouksen jättäminen

Tarjous liitteineen tulee jättää 7.8.2020 klo 16.00 mennessä Tarjouspalvelun kautta. Myöhästyneet tarjoukset hylätään.

14.7.2020

TARJOUSPYYNTÖ

## 8. Harmaan talouden torjuntaohjeen mukaiset tiedot

Tässä hankinnassa sovelletaan Helsingin kaupunkikonsernin harmaan talouden torjunnan ohjeita osittain. Tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta tai alihankkijaa vaatia vaihdettavaksi, jos tarjoaja ei pyydettyä toimia alla lueteltuja selvityksiä tai todistuksia tai jos selvityksen tai todistuksen puuttumiseen ei ole laillista perustetta.

Tarjousvertailun perusteella voittajaksi osoittautuvan tarjoajan ja tämän alihankkijan selvitykset tarkastetaan ennen hankintapäätöstä siltä osin kuin tietoja ei saada julkisista rekistereistä tai VastuuGroupin palvelusta. Tarjoajien tulee näin ollen varautua pyydettyä toimittamaan itsestään ja alihankkijoistaan seuraavat selvitykset:

1. selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;
2. kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
3. selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verovelkaa taikka veroviranomaisen antama selvitys verovelan määrästä ja selvitys siitä, että maksusopimus on tehty;
4. todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.

## 9. Sopimusehdot

Tämän kilpailutuksen perusteella solmittavassa toimeksiantosopimuksessa sovelletaan tarjouspyynnön liitteen 2 mukaisen sopimusluonnoksen ehtoja ja julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (JYSE 2014 Palvelut, huhtikuu 2017) siltä osin kuin kyseisistä ehdoista ei ole poikettu.

## 10. Hankinta-asiakirjojen julkisuus ja tarjoajan liikesalaisuudet

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen allekirjoituksen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen. Tarjoajalla on oikeus saada tieto hankinta-asiakirjoista päätöksen allekirjoituksen jälkeen.

Tarjoajan on ilmoitettava liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot erillisellä liitteellä. Kaupunki 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.

## 11. Lisätiedot

Kysymykset koskien tarjouspyyntöä tulee esittää kirjallisena 22.7.2020 klo 16.00 mennessä Tarjouspalvelun kautta. Esitetyt kysymykset ja vastaukset niihin toimitetaan kaikille tarjouspyynnön saaneille tahoille 24.7. mennessä.

## LIITTEET

- |         |   |
|---------|---|
| Liite 1 | Hankinnan kohteen kuvaus                          |
| Liite 2 | Sopimusluonnos                                    |
| Liite 3 | <a href="#">JYSE Palvelut 2014, huhtikuu 2017</a> |