

## TARJOUSTEN VERTAILUTAULUKKO

### 49H19 / Asiakaskokemustutkimukset

Kokonaistaloudellinen edullisuus, pisteytys

Vertailuun valittuja tarjouksia yhteensä: 4

Tähän vertailunäkymään valittuja tarjouksia yhteensä: 4

Yhteiset kriteerit/tiedot		Informatum Research Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset 2020->		Palvelu Plus Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset		Taloustutkimus HKL Asiakaskokemustutkimukset		TNS Gallup Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset		Pisteiden laskentatapa
	Maksimipisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	
Tutkimushintojen lisäksi tarjouksen liitteeksi tulee liittää tuntihintatiedot asiantuntijalle ja assistentille. Ko. hinnat eivät vaikuta vertailuun, vaan ovat hankintayksikölle tiedoksi. Ko. hinnoilla voidaan sopimuskauden aikana tilata yksittäisiä palveluja esim. koulutusta esimiehille.  Vertailussa otetaan huomioon yhden (1) vuoden tutkimustarve.		<i>Liikesalaisuus</i>		Palvelu Plus_tuntihinnasto.pdf		Tuntihintatiedot.docx		Noudatettavat tuntihinnat asiantuntijalle ja assistentille.docx		
Tutkimusten hinnat		Informatum Research Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset 2020->		Palvelu Plus Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset		Taloustutkimus HKL Asiakaskokemustutkimukset		TNS Gallup Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset		Pisteiden laskentatapa
Mystery Shopping -tutkimus palvelukuvauksen mukaisesti raitoliikenteen kohteisiin	Maksimipisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	Annettu tieto	Pisteet	
Yksikköhinta		13640,00 EUR / kpl		10320,00 EUR / kpl		13700,00 EUR / kpl		14000,00 EUR / kpl		Hankintakohtainen
Hankittava määrä 1 kpl		13640,00 EUR		10320,00 EUR		13700,00 EUR		14000,00 EUR		Hankintakohtainen

<b>Mystery Shopping -tutkimus palvelukuvauksen mukaisesti turvallisuuspalvelukohteisiin</b>	<b>Maksimi-pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	
Yksikköhinta		14880,00 EUR / kpl		12120,00 EUR / kpl		14250,00 EUR / kpl		15000,00 EUR / kpl		Hankintakohtainen
Hankittava määrä 1 kpl		14880,00 EUR		12120,00 EUR		14250,00 EUR		15000,00 EUR		Hankintakohtainen
<b>Exit -tutkimus palvelukuvauksen mukaisesti</b>	<b>Maksimi-pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	
Yksikköhinta		4560,00 EUR / kpl		3360,00 EUR / kpl		12500,00 EUR / kpl		7100,00 EUR / kpl		Hankintakohtainen
Hankittava määrä 1 kpl		4560,00 EUR		3360,00 EUR		12500,00 EUR		7100,00 EUR		Hankintakohtainen
<b>Ryhmän yleiset kriteerit</b>	<b>Maksimi-pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	<b>Annettu tieto</b>	<b>Pisteet</b>	
Asiakkuusvastaavan työkokemus vastaavista tehtävistä	6.00	<i>Liikesalaisuus</i>	6.000	Työkokemus 9 vuotta tai enemmän	6.000	Työkokemus 9 vuotta tai enemmän	6.000	Työkokemus 9 vuotta tai enemmän	6.000	Työkokemus 0 - 2 vuotta 0p Työkokemus 3 - 5 vuotta 2p Työkokemus 6 – 8 vuotta 4p Työkokemus 9 vuotta tai enemmän 6p
Tarjouksen liitteeksi pitää liittää nimetyn henkilön CV, josta selviää hänen työkokemuksensa.		<i>Liikesalaisuus</i>		Palvelu Plus Katja Kaukoranta CV.pdf		<i>Liikesalaisuus</i>		cv_sakari_nur mela.docx		

Asiakkuusvastaavan osaaminen ja erityisasiantuntemus:  Tarjouksen liitteeksi on ladattava selvitys asiakkuusvastaavan erityisasiantuntemuksesta. Pisteitä osaamisesta annetaan seuraavasti:  · Exit-tutkimukset (2p) · Palvelu- ja laatukehitys asiakkaan kanssa (2p) · Tutkimuksia on tehty joukkoliikennekohteissa (2p) · Tutkimuksia on tehty julkisissa rakennuksissa (asemat, ostoskeskukset jne.) (2p) · Tutkimuksia on tehty julkiselle sektorille (2p) · Tutkimuksia on tehty järjestyksenvalvonta/turvallisuuspalvelutehtävissä oleville (2p)	12.00	Liikesalaisuus	12.000	Palvelu Plus_asiakkuusvastaava ja erityisasiantuntemus.pdf	12.000	Liikesalaisuus	12.000	Referenssit HKL.docx	12.000	Manuaalinen
Asiakastytyväisyyskysely:  Tarjoajan soveltuvuusvaatimuksissa (kohta 9.B) nimeämille referenssille (kaksi kpl) tarjoaja on suorittanut asiakastytyväisyyskyselyn osana vähimmäisvaatimuksia. Mikäli kyselyiden keskiarvo on yli 3, annetaan laukupisteitä seuraavasti:  Keskiarvo = Pisteet: 3,1 – 3,5 = 5 p 3,6 – 4,0 = 10 p 4,1 – 4,5 = 15 p 4,6 – 5,0 = 20 p	20.00		20.000		20.000		10.000		20.000	Manuaalinen
<b>Yhteisten kriteerien/tietojen pisteet</b>	<b>0,000</b>									
<b>Laukupisteet</b>	<b>40,000</b>	<b>38,000</b>	<b>40,000</b>	<b>38,000</b>	<b>40,000</b>	<b>28,000</b>	<b>29,474</b>	<b>38,000</b>	<b>40,000</b>	tarjottu arvo ----- * maksimipisteet suurin annettu arvo
<b>Kokonaishinta yhteensä</b>	<b>60,000</b>	<b>33080,00 EUR</b>	<b>46,796</b>	<b>25800,00 EUR</b>	<b>60,000</b>	<b>40450,00 EUR</b>	<b>38,269</b>	<b>36100,00 EUR</b>	<b>42,881</b>	pienin annettu arvo ----- * maksimipisteet tarjottu arvo

<b>Kaikki pisteet yhteensä</b>	<b>100,000</b>		<b>86,796</b>		<b>100,000</b>		<b>67,743</b>		<b>82,881</b>
--------------------------------	----------------	--	---------------	--	----------------	--	---------------	--	---------------

[X] 2.

[X] 1.

[ ] 4.

[X] 3.

<b>Tarjouspyynnön muut ehdot</b>	<b>Informatum Research Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset 2020-&gt;</b>	<b>Palvelu Plus Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset</b>	<b>Taloustutkimus HKL Asiakaskokemustutkimukset</b>	<b>TNS Gallup Oy HKL Asiakaskokemustutkimukset</b>
<b>TALOUDELLISET EDELLYTYKSET</b>				
REKISTERIT Tarjoaja on merkitty sijoittautumismaassaan kaupparekisteriin, ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ennen hankintapäätöksen tekemistä, mikäli lainsäädäntö edellyttää rekisteröitymistä.	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
VEROT JA MAKSUT Tarjoaja on suorittanut sekä sijoittumismaansa että Suomen lainsäädännön mukaiset vero-, sosiaaliturva- ja eläkevakuutusmaksunsa ja suoriutuu muista vastaavista yhteiskunnallisista velvoitteistaan.	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
KESKEISET TYÖEHDOT Tarjoaja noudattaa voimassaolevaa toimialansa työehtosopimusta ja työehdot ovat lainmukaisia.	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä

<p>Tarjoajan taloudelliset edellytykset ovat hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävät. Tarjoajan taloudellisen tilanteen on oltava sellainen, että se on Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa vähintään tyydyttävä A tai riskiluokka on 1 -3 tai sen katsotaan tilinpäätöstietojen tai muun vastaavan selvityksen mukaan olevan vastaava. Tarjoajat, joiden luokitus Suomen Asiakastieto Oy:n ratingluokituksessa on C tai riskiluokituksessa 5, suljetaan tarjouskilpailusta. Tarjoajat, joiden ratingluokitus on B tai riskiluokitus on 4, voidaan sulkea tarjouskilpailusta, jos tarjoaja ei kykene esittämään luotettavaa selvitystä toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tai on ryhtynyt taloudellisen tilanteen parantamiseksi.</p>		<p>Suomen Asiakastieto raportti Informatum Research 11 2019.pdf</p>		<p>Palvelu Plus kaupparekisteriote.pdf        Palvelu Plus Rating Alfa.pdf        Palvelu Plus yhteenveto verojen maksutilanteesta.pdf        Palvelu Plus YTJ-ote.pdf</p>		<p>Rating_Alfa_2 0191111.pdf</p>		<p>Rating Alfa 14.11.2019.pdf</p>	
<p>TILAAJAVASTUU</p>									
<p>Tarjoaja kuuluu tilaajavastuu.fi-palveluun. Ulkomaisen tarjoajan on toimitettava vastaavat tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla. Vieraskielisten selvitysten tulee olla käännetty suomen kielelle auktorisoidun kielenkääntäjän suorittamana ja leimalla varustettuna.</p>		<p>Kyllä</p>		<p>Kyllä</p>		<p>Kyllä</p>		<p>Kyllä</p>	
<p>REFERENSSIT</p>									

<p>Tarjoajalla on oltava palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavan palvelun toteuttamisesta. Riittävästä kokemuksesta pidetään, että tarjoajalla on ollut viimeisen viiden (5) vuoden aikana (v. 2014-2019) vähintään viisi (5) Mystery Shopping -palvelutoimitusta jotka on suoritettu kasvotusten aidossa asiakaspalvelutilanteessa.</p> <p>Referenssistä ilmoitetaan seuraavat tiedot: tilaajan edustajan yhteystiedot, asiakkuuden voimassaoloaika, sopimusmallin kuvaus, toimeksiantojen määrä sopimuskauden voimassaoloaikana ja palvelun sisällön kuvaus.</p> <p>Jokaisesta referenssistä on annettava selvitykset ja ne on liitettävä liitteellä kolme (3) tarjouksen liitteeksi.</p>		<p><i>Liikesalaisuus</i></p>		<p>Liite 3  Referenssilomake Palvelu Plus Oy.pdf</p>		<p>Liite 3  Referenssilomake.docx</p>		<p>Liite 3  Referenssilomake.docx</p>	
<p>Täytetyt asiakastyytyväisyyskyselyt liitteen 4 mukaisesti. Vähimmäisvaatimus esitetty liitteessä 1 Tarjouspyyntö.</p>		<p><i>Liikesalaisuus</i></p>		<p>PalveluPlus_SOK asiakastyytyväisyyskysely.pdf  PalveluPlus_Traficom asiakastyytyväisyyskysely.pdf</p>		<p>Liite 4  Asiakastyytyväisyyskysely Fazer Food Services.pdf  Liite 4  Asiakastyytyväisyyslomake_HSL_JOLA.pdf</p>		<p>LIITE4_asiakastyytyväisyyslomake.pdf</p>	
<p>3. TEKNINEN JA AMMATILLINEN PÄTEVYYS</p>									

<p>Tarjoajalla on hankkeen laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi ammattitaitoista työvoimaa palvelun toteuttamiseen. Tarjoajan tulee nimetä HKL:n toimeksiantoihin oma asiakkuusvastaava, jonka kautta yhteydenotot ja tutkimusten tilaukset hoidetaan. Kyseisen henkilön pitää osallistua tutkimusten tekoon ja HKL:n asiakkuuden kokonaiskuvahallintaan. Tarjouksen liitteeksi pitää liittää selvitys, josta selviää tarjoajan nimeämä henkilö. Toimeksi-annot annetaan ja hoidetaan suomen kielellä. Nimetty henkilö voidaan vaihtaa sopimuskauden aikana vain HKL:n hyväksynnällä.</p>		<p><i>Liikesalaisuus</i></p>		<p>Palvelu Plus_asiakkuusvastaava ja erityisasiantuntemus.pdf</p>		<p>Asiakkuusvastaava.doc</p>		<p>Liite tekninen ja ammatillinen pätevyys 201911.docx</p>
<p>Tarjoajan tulee liittää tarjoukseensa kuvaus palvelun toteutuksesta. Selvityksestä tulee käydä ilmi, miten palvelu toteutetaan, miten työt tilataan ja miten sijaisjärjestelyt toimivat. Hyvä selvityksen pituus on noin kaksi (2) A4-sivua.</p>		<p><i>Liikesalaisuus</i></p>		<p>Palvelu Plus_HKL-palvelun toteutus.pdf</p>		<p>Kuvaus palvelun toteutuksesta.doc</p>		<p>Palvelukuvaus Kantar mystery shopping_Exit.docx</p>
<p>LAATUJÄRJESTELMÄ</p>								
<p>Tarjoajalla tulee olla käytössään laatujärjestelmä, jossa seurataan mm. miten työn laatua, johtamista, prosesseja, toimintoja ja työturvallisuutta seurataan ja mitataan ja miten niitä pyritään parantamaan.</p> <p>Tarjoajan tulee liittää kuvaus järjestelmästä tarjoukseensa. Kuvauksen pituuden on oltava noin kaksi (2) A4-sivua.</p>		<p><i>Liikesalaisuus</i></p>		<p>Palvelu Plus Laatujärjestelmän kuvaus.pdf</p>		<p>Kuvaus laatujärjestelmästä.doc</p>		<p>Liite KANTAR TNS laatujärjestelmän kuvaus.docx</p>
<p>ALIHANKINTA</p>								
<p>Tarjoaja ilmoittaa toimeksiantoon mahdollisesti käytettävän alihankinnan laajuuden.</p>								

