



20.11.2019

Toimitusjohtaja

161 §

Asiakaskokemustutkimusten tilaaminen puitejärjestelyinä

HEL 2019-012013 T 02 08 02 00

Päätös

Toimitusjohtaja päätti tehdä puitesopimukset asiakaskokemustutkimusten järjestämisestä hankinta-asiakirjoissa tarkemmin ilmenevin ehdoin alla olevien toimittajien kanssa:

- Informatum Research Oy
- Palvelu Plus oy
- TNS Gallup Oy

Puitejärjestelyn sopimuskausi on 1.1.2020 – 31.12.2023 ja optiomahdollisuus kaksi (2) vuotta siten, että optio voidaan lunastaa erillisellä päätöksellä. Kokonaiskustannukset tehtävien puitesopimusten perusteella koko sopimuskaudella (varsinainen sopimuskausi + optio) ovat yhteensä enintään 500.000,00 euroa (alv 0 %).

Päätöksen perustelut

Helsingin kaupungin liikenneliikelaitos järjesti puitejärjestelyinä tarjouskilpailun (49H19, 14.10.2019) asiakaskokemustutkimusten järjestämisestä sopimuskaudella 4 + 2 vuotta.

Hankintamenettelyä käytettiin EU-menettelyn mukaista avointa menettelyä. Tarjouskilpailun avoimesta menettelystä ilmoitettiin julkisesti 15.10.2019 Internet-osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi ja Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosassa sähköisessä muodossa TED-verkkosivulla. Menettelyssä kenellä tahansa oli mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun kaikille saataville olevien tarjousasiakirjojen avulla. Tarjouspyyntöasiakirjojen määräaika oli 18.11.2019 klo 12:00.

Määräaikaan mennessä tarjouksen jätti neljä (4) alan yritystä.

Tarjousten käsittely toteutettiin kolmessa vaiheessa:

1. Tarjoajien soveltavuuden tarkistaminen
2. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen
3. Tarjousten vertailu

Tarjoajan soveltavuuden tarkistamisen tarkoituksena oli selvittää tarjoajan edellytykset suoriutua asiakaskokemustutkimuksista tarjouspyynnössä esitettyjen vaatimusten mukaisesti.



20.11.2019

Toimitusjohtaja

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistamisen tarkoituksena oli arvioida tarjouksia suhteessa niihin vaatimuksiin, joita ostettavalta palvelulta edellytettiin.

Pakolliset vaatimukset ja pyydetyt selvitykset esitettiin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä.

Tarjousten vertailu tehtiin kaikkien tarjousten osalta, sillä ne täyttivät tarjoajille ja tarjouksille asetetut vaatimukset.

Tarjousten ratkaisuperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus.

Arviointiperusteena käytettiin seuraavia kriteereitä:

1. Hinta 60 %

- Tarjoushinnoista laskettiin kullekin tarjoajalle vertailuhinta. Vertailuhinnat on esitetty liitteenä olevassa tarjousten vertailutaulukossa.
- Edullisimman vertailuhinnan saanut yritys sai parhaat hintapistet (60 pistettä). Muut saivat (halvin hinta / yrityksen hinta) x 60 pistettä.

2. Laatu 40 %

- Laadun vertailuperusteena käytettiin tarjoajien soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset ylittävää osuutta.
- Laatutekijänä oli Tarjoajan nimeämän asiakkuusvastaavan työkokemus ja erityisosaaminen sekä yrityksen asiakastytyväisyyskyselyn pisteytys vähimmäisvaatimukset ylittävältä osalta.
- Laatuarviointi suoritettiin tarjouksen liitteeksi vaaditun selvityksen perusteella.
- Laatutekijät on esitetty liitteenä olevassa tarjousten vertailutaulukossa. Laatupisteet skaalattiin siten, että parhaimmat laatupisteet saanut yritys sai 40 laatupistettä, muut saivat (yrityksen pistemäärä/parhaan pistemäärä) x 40 pistettä.

Vertailupisteet laskettiin hinta- ja laatupisteiden yhteenlaskettuna summana. Puitesopimustoimittajiksi valittiin kolme (3) toimittajaa tarjouspyynnön mukaisesti.

Näin tarjoajat on saatu seuraavaan paremmuusjärjestykseen:

- | | | |
|----|------------------------|-----------|
| 1. | Palvelu Plus Oy | 100 p. |
| 2. | Informatum Research Oy | 86,796 p. |
| 3. | TNS Gallup Oy | 82,881 p. |

Lisätiedot

Sanna Hagberg, suunnittelija, puhelin: 310 64563
sanna.hagberg(a)hel.fi



20.11.2019

Toimitusjohtaja

Kari Huvinen, turvallisuusasiantuntija, puhelin: 310 35456
kari.huvinen(a)hel.fi

Eeva Lindroos, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 34879
eeva.lindroos(a)hel.fi

Liitteet

1 Vertailutaulukko

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, liikenneliikelaitoksen johtokunta

Otteet

Ote

Hankinta
Kirjanpito
Sopimussihteeri
Ostolaskut
Yksikön johtajat
Suunnittelija
Turvallisuusasiantuntija
Tarjoajat

Otteen liitteet

Liite 1
Liite 1
Liite 1
Liite 1
Liite 1
Liite 1
Liite 1
Muutoksenhaku hankintapäätökseen,
liikenneliikelaitoksen johtokunta
Liite 1