

Asiakaskokemuksen tavoitetila ja johtamismallin hankinta

Päätös

Päätän selostusosassa mainituin perusteluin hankkia Asiakaskokemuksen tavoitetilan ja johtamismallin asiantuntijapalveluita Futurice Oy:ltä.

Hankinta on lain julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) 25 §:n kansallisen kynnysarvon alittava hankinta, johon ei sovelleta hankintalakia.

Päätöksenteossa on sovellettu Hankintaohjetta (aluehallitus 12.12.2022 § 196).

Selostus

Kuvaus hankinnan kohteesta

Hankinnan kohteena on asiantuntijapalveluiden hankkiminen projektiin, jossa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue haluaa luoda asiakaskokemuksen tavoitetilan, tunnistaa kehittämisen painopisteet, suunnitella asiakaskokemuksen johtamisen sekä kehittämisen mallin ja kuvata toimeenpanosuunnitelman.

Projektin kesto ja sopimuskausi on suunniteltu määräaikaiseksi 4/2025 – 8/2025 väliselle ajalle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Hankinnan ennakoitu arvo on 56 550 euroa (alv 0 %).

Hankintamenettely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on pyytänyt sähköpostitse 16.4.2025 Ellun kanat Oy:ltä ja Futurice Oy:ltä tarjouksen edellä kuvatusta palvelusta. Tarjouksista valitaan kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Kokonaistaloudellisesti edullisin on tarjous, joka on tilaajan kannalta hinta-laatusuhteeltaan paras.

Pisteytyksestä on mahdollista saada enintään 100 pistettä. Pisteytys on jaettu laatu- ja hintapisteisiin.

Kokonaishinta, enintään 20 vertailupistettä. Kokonaishinnaltaan halvin tarjous saa lopulliseen vertailuun 20 vertailupistettä. Muiden tarjousten vertailupisteet lasketaan seuraavasti: Tarjouksen vertailupistemäärä = edullisimman tarjouksen kokonaishinta jaetaan asianomaisen tarjouksen hinnalla (Y) ja kerrotaan 20 vertailupisteellä. Laskukaava: $X/Y * XX$ vertailupistettä.

Kokonaislaatu, enintään 80 vertailupistettä.

Tarjouksen laatupisteet muodostuvat kahdesta osiosta: "Palveluntuottajan osaaminen ja toteutus suunnitelma", max. 40 pistettä sekä "Nimettyjen asiantuntijoiden referenssit", max. 40 pistettä. Tarjouksen saamat laatupisteet lasketaan yhteen ja painotetaan siten, että eniten laatupisteitä saanut tarjous saa lopulliseen vertailuun 80 vertailupistettä. Muiden tarjousten vertailupisteet lasketaan seuraavasti: Tarjouksen vertailupistemäärä = asianomaisen tarjouksen laatupisteet (Y) jaetaan eniten laatupisteitä saaneen tarjouksen (X) laatupistemäärällä ja kerrotaan 80 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 80$ pistettä.

Osion 1) Palveluntuottajan osaaminen ja toteutus suunnitelma pisteytys:

40 pistettä = Suunnitelma on erinomainen ja se sisältää kaikki pisteytyksessä arvostettavat seikat kattavasti, täsmällisesti ja eritellysti siten, että suunnitelma muodostaa ristiriidattoman ja yhteen toimivan kokonaisuuden.

30 pistettä = Esitetty suunnitelma on kiitettävä ja se sisältää lähes kaikki arvostettavat seikat. Kuvauksissa on pieniä puutteita, mutta kokonaisuudessaan antaa hyvän kuvan projektisuunnitelmasta.

20 pistettä = Esitetty suunnitelma on hyväksyttävä ja se sisältää melko paljon pisteytyksessä arvostettavia seikkoja. Kuvaukset ovat pääosin täsmällisiä, mutta niissä on joitakin puutteita. Kuvaukset antavat riittävän hyvän kuvan projektisuunnitelmasta.

10 pistettä = Esitetty suunnitelma on tyydyttävä ja sisältää joitakin pisteytyksessä arvostettavia seikkoja. Kuvaukset eivät ole riittävän täsmällisiä tai kattavia, jättäen projektisuunnitelmaan epäselvyyksiä ja aiheuttaen haasteita sen ymmärtämisessä ja toteuttamisessa.

0 pistettä = Suunnitelma on riittämätön tai siinä on olennaisia puutteita pyydettyjen seikkojen kuvauksissa ja arvostettavien seikkojen sisällössä.

Osion 2) Nimettyjen asiantuntijoiden referenssit pisteytys:

Molemmat referenssit pisteytetään erikseen ja niiden pisteet lasketaan yhteen. Maksimissaan referensseistä voi saada yhteensä 40 pistettä.

20 pistettä = Referenssi on erinomainen ja se kuvaa asiantuntijan osaamista aihealueesta hyvin. Referenssi osoittaa, että asiantuntija on tehnyt täysin vastaavanlaisia projekteja ja on onnistunut niissä.

15 pistettä = Referenssi on kiitettävä ja se kuvaa asiantuntijan osaamista hyvin ja se sisältää lähes kaikki arvostettavat seikat. Referenssissä on pieniä puutteita, mutta kokonaisuudessaan antaa hyvän kuvan asiantuntijan osaamisesta.

10 pistettä = Esitetty referenssi on hyväksyttävä ja se sisältää melko paljon pisteytyksessä arvostettavia seikkoja. Kuvaukset ovat pääosin täsmällisiä, mutta niissä on joitakin puutteita. Kuvaukset antavat riittävän hyvän kuvan asiantuntijan osaamisesta.

5 pistettä = Esitetty referenssi on tyydyttävä ja sisältää joitakin pisteytyksessä arvostettavien seikkojen puutteita. Kuvaukset eivät ole riittävän täsmällisiä tai kattavia, jättäen referenssiin epäselvyyksiä ja aiheuttaen haasteita sen ymmärtämisessä.

0 pistettä = Referenssi on riittämätön ja se ei kuvaa asiantuntijan osaamista tarpeeksi tarjouspyynnössä esitettyyn tarpeeseen.

Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous on se, jonka yhteenlasketut vertailupisteet ovat suurimmat.

Määräaikaan 27.4.2025 klo 16:00 mennessä tarjouksen tekivät seuraavat tarjoajat:

Ellun kanat Oy (2201275-8)
Futurice Oy (1623507-4)

Futurice Oy:n tarjous sai vertailussa parhaat vertailupisteet 100 pistettä. Palveluntuottajaksi valitaan näin ollen Futurice Oy, koska sen tarjous on kokonaistaloudellisesti edullisin. Vertailussa toiseksi tuli Ellun kanat Oy:n tarjous, jonka vertailupisteet olivat 85,86 pistettä. Näin ollen Ellun kanat Oy valitaan varapalveluntuottajaksi.

Vertailun yhteenveto hintoineen, perusteluineen ja pisteytyksineen on kuvattu päätöksen liitteellä liite 2 Tarjousten vertailutaulukko.

Edellä esitettyjen valintaperusteiden perusteella palveluntuottajaksi valitaan Futurice Oy.

Tarjousten käsittely

Hankintayksikkö on tarkistanut tarjoajien antamat vakuutukset tarjouspyynnössä asetettujen edellytysten täyttämistä. Kaikki tarjoajat olivat antaneet asianmukaiset vakuutukset siitä, että asetetut edellytykset täyttyvät.

Hankintayksikkö on tarkistanut tarjousten vastaavuuden tarjouspyyntöön. Kaikki tarjoukset vastasivat tarjouspyyntöä ja etenivät tarjousten vertailuun.

Hankintayksikkö on vertaillut tarjoukset esitettyjen valintaperusteiden mukaisesti.

Sopimus

Sopimus on määräaikainen ja Sopimus on voimassa määräaikaisena 31.08.2025 saakka.

Hankintasopimus ei synny tällä hankintapäätöksellä, vaan vasta myöhemmin tehtävän kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Toimivalta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Konsernihallinnon toimintaohjeen 41§:n mukaisesti Palvelutuotannon johtaja päättää sote-palvelualueiden yhteisistä hankinnoista, kun hankinnan veroton arvo on enintään

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Päätöspöytäkirja

5 (5)

Hankinta

§ 8/2025

Tutkimus, kehitys ja innovaatiot (TKI)-vastuualue

1566/02.08.00/2025

Palvelutuotannon johtaja

09.05.2025

10.000.000 euroa, ellei toimivaltaa ole tässä toimintaohjeessa annettu toiselle.

Päive Matias
Palvelutuotannon johtaja

Valmistelija / lisätiedot:
Hankinnan erityisasiantuntija
Makkonen Heli

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Liitteet

- 1 Hankintaoikaisuohje ja valitusosoitus (kynnysarvon alittavat hankinnat)
- 2 Liite 1 Tarjousten vertailutaulukko

Tiedoksi

Tarjouksen jättäneet

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.