

Liite 1.3: Palvelukuvauksien pisteytys ja perustelut

Sisällys

1	Johdanto	2
2	Vertailuperuste B4, Palvelun palvelukuvaukset	2
2.1	Arvioinnin toteutustapa ja pisteytysmalli	2

1 Johdanto

Tässä liitteessä on kuvattu tarkemmin vertailuperusteen B4 "Palvelun palvelukuvaukset" pisteytys ja pisteytysten perustelut.

2 Vertailuperuste B4, Palvelun palvelukuvaukset

2.1 Arvioinnin toteutustapa ja pisteytysmalli

Tarjoaja toimitti osana tarjoustaan Toimittajan palvelukuvauksen, jonka sisältö ja laatu arvioitiin tarjouspyynnön mukaisin perustein. Palvelukuvaus tuli laatia tarjouspyynnön Liitteessä "Toimittajan palvelukuvaus (Jatkuvat palvelut)" (Tarjouspyynnön Liite 6.3) määritellyn rakenteen ja sisällön vaatimusten mukaisesti.

Tarjouspyynnön mukaan palvelukuvauksen arviointi perustui laadulliseen arviointiin seuraavien näkökulmien osalta:

Arviointialue	Arvioitava näkökulma	Pisteytyksessä arvostettavat seikat
Jatkuvien palveluiden kuvaus	Jatkuvien palveluiden kuvaus ja toimitusedellytykset (200 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">Selkeää ja kattavaa kuvausta jatkuvien palveluiden kokonaisuudesta, joka huomioi selkeästi ja yhdenmukaisesti kaikki tarjouspyynnössä määritellyt palvelut sekä niiden keskeiset toiminnotSelkeää ja kattavaa kuvausta jatkuvien palveluiden toimittamisen keskeisistä edellytyksistä

	Jatkuvien palveluiden organisointi (200 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">• Keskeisten roolien ja vastuiden realistista kuvausta, mukaan lukien Tilaajan roolit• Konkreettista suunnitelmaa palvelutason säilyttämiseen avainhenkilöiden vaihtuessa• Kuvausta palvelutiimin osaamisen ylläpidosta Tilaajan asiakkuuteen liittyen
Jatkuvien palveluiden toteutus	Käyttöönotosta siirtyminen jatkuviin palveluihin (50 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">• Selkeää ja realistista kuvausta käyttöönotosta jatkuviin palveluihin siirtymisestä• Riskien tunnistamista siirtymävaiheessa sekä konkreettisia ja realistisia toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi ja minimoimiseksi
	Jatkuvien palveluiden toteutus (200 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">• Selkeää ja kattavaa kuvausta palvelujen keskeisistä prosesseista, jotka tukevat palvelun laadukasta ja tehokasta toteutusta• Kuvausta johdonmukaisesta toimintamallista, jossa prosessit on dokumentoitu ja niitä seurataan aktiivisesti• Toimintatapojen joustavuutta ja kykyä mukautua muuttuviin asiakastarpeisiin
	Palvelunhallinta ja laadunvarmistus (200 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">• Selkeää ja kattavaa kuvausta palvelunhallinnan käytännöistä, mukaan lukien palvelutasojen seuranta ja poikkeamien hallinta

		<ul style="list-style-type: none"> • Kuvausta palveluraportoinnin sisällöstä, laajuudesta ja raportointitiheydestä, joka tukee Tilaajan tarpeita ja palvelun läpinäkyvyyttä • Kattavia ja dokumentoituja laadunvarmistusmenetelmiä ja -prosesseja
Jatkuva kehittäminen	Jatkuva kehittäminen (200 pistettä)	<p>Pisteetyksessä arvostetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeää ja kattavaa kuvausta kehittämisen prosesseista, jotka varmistavat palvelun jatkuvan parantamisen ja sopeutumisen muuttuviin tarpeisiin • Konkreettista esitystä käytännön menetelmistä, työkaluista ja toimintatavoista, joilla parannuksia tunnistetaan, suunnitellaan ja otetaan käyttöön • Ennakoivan ja systemaattisen lähestymistavan osoittamista palvelun kehittämiseen ja ongelmien hallintaan
Palveluprosessit	Asiakaspalvelu ja palvelupyyntöjen hallinta (200 pistettä)	<p>Pisteetyksessä arvostetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeää ja kattavaa kuvausta asiakaspalvelun järjestämisestä, joka tukee sujuvaa ja asiakaslähtöistä palvelukokemusta • Kuvausta palvelupyyntöjen vastaanottamisen, lähettämisen, käsittelyn ja seurannan prosesseista, jotka varmistavat nopean ja tehokkaan reagoinnin
	Riskien- ja jatkuvuuden hallinta (50 pistettä)	<p>Pisteetyksessä arvostetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeää ja kattavaa kuvausta toimintatavoista riskien tunnistamiseen, arviointiin, hallintaan ja seurantaan jatkuvissa palveluissa

		<ul style="list-style-type: none">Kuvausta jatkuvuussuunnitelmista, varautumisesta ja palautumismekanismeista, jotka tukevat palvelun toimintavarmuutta
	Muutoksenhallinta (50 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">Selkeää ja kattavaa kuvausta muutoksenhallinnan prosesseista, jotka varmistavat muutosten hallitun ja systemaattisen toteutuksenKuvausta siitä, miten eri kokoiset muutokset (pienet, keskisuuret, suuret) huomioidaan ja käsitellään joustavasti
	Palkanlaskennan massapäivitykset (100 pistettä)	Pisteytyksessä arvostetaan: <ul style="list-style-type: none">Selkeää ja kattavaa kuvausta prosesseista, joilla palkanlaskennan massapäivitykset hoidetaan hallitusti ja virheettömästiEsitystä, joka osoittaa kyvykkyyden hallita massapäivitykset tehokkaasti ja joustavasti Tilaaajan tarpeiden mukaisesti

Arvioitavat näkökulmat käytiin tarjouspyynnön mukaan läpi kunkin Toimittajan palvelukuvauksen osalta erikseen. Arviointiryhmä toimi yhteistyössä ja keskustellen, ja ryhmä antoi yhden pisteen kullekin vertailtavalle kohteelle. Sama arviointiryhmä kävi läpi kaikki palvelukuvaukset.

Kukin arvioitava näkökulma arvioitiin tarjouspyynnön mukaisesti itsenäisesti. Palvelukuvauksen pisteytettävistä kohteista sai tarjouspyynnön mukaisesti pisteitä per kohde seuraavasti:

- Täyttää parhaiten tarpeet: 100 % raakapisteistä
- Täyttää kohtalaisesti tarpeet: 50 % raakapisteistä
- Täyttää heikosti tarpeet: 10 % raakapisteistä
- Ei täytä tarpeita: 0 % raakapisteistä

Tarjoajan palvelukuvauksen vertailupisteet laskettiin kaavalla:

$$\frac{\text{Tarjoajan raakapistemäärä}}{\text{Korkein saatu raakapistemäärä}} \times 10$$

Toimittajan palvelukuvauksen vertailuperusteen laadun yhteenlasketut vertailupisteet:

Tarjoaja	Raakapisteeet	Vertailupisteet
Silta Oy	610,00	5,08
Integrata Oy	1200,00	10,00
Azets Insight Oy	1180,00	9,83

Palvelukuvauksen arvioitavien näkökulmien pisteet arviointialueittain ja pisteytyksen perustelut on esitelty alla.

Jatkuvien palveluiden kuvaus:

Tarjoaja	Jatkuvien palveluiden kuvaus ja toimitusedellytykset (200 pistettä)	Jatkuvien palveluiden organisointi (200 pistettä)
Silta Oy	20	100
Integrata Oy	200	200
Azets Insight Oy	200	100

Silta Oy:

Jatkuvien palveluiden kuvaus on jäänyt suppeaksi, keskittyen pääosin palkkapalveluihin eikä kattavasti huomioiden kaikkia tarjouspyynnössä määriteltyjä palveluita ja niiden keskeisiä toimintoja (20 pistettä). Palveluiden toimittamisen keskeiset edellytykset on kuvattu pintapuolisesti, eikä kokonaisuus avaudu riittävästi. Jatkuvien palveluiden organisointi on esitetty ylätasoisesti, sisältäen osittain keskeiset roolit ja vastuut, mutta tilaajan roolit jäävät epäselviksi. Palvelutason säilyttämiseen avainhenkilöiden vaihtuessa ei ole esitetty

konkreettista suunnitelmaa, ja palvelutiimin osaamisen ylläpito on kuvattu vain yleisellä tasolla (100 pistettä).

Integrata Oy:

Kuvaus jatkuvista palveluista ja niiden toimintaedellytyksistä on esitetty kattavasti ja selkeästi, kattaen olennaiset palvelut, järjestelmät sekä vastuut. Tarjous tarjoaa vakuuttavan kokonaiskuvan palveluiden toteutuksesta ja niiden keskeisistä toiminnoista (200 pistettä). Jatkuvien palveluiden organisointi on kuvattu perusteellisesti, sisältäen eri vastuuhenkilöt ja asiantuntijat sekä tilaajan roolit eri tasoilla. Sitoutumisen varmistamiseen on esitetty toimivia keinoja, ja varahenkilöiden roolit sekä dokumenttien ylläpito on huomioitu systemaattisesti. Organisointi asiakkuuden ympärillä on avattu laajasti ja uskottavasti (200 pistettä).

Azets Insight Oy:

Kuvaus jatkuvista palveluista ja niiden toimintaedellytyksistä on esitetty laajasti, kattaen keskeiset osa-alueet ja vastuumatriisin ylläpidon selkeästi. Kuvaus tarjoaa kattavan pohjan palveluiden toteutukselle (200 pistettä). Jatkuvien palveluiden organisointi on kuvattu osittain, mutta vastuuroolit ja osaamisen ylläpito kaipaavat tarkennusta ja selkeytystä. Jatkuvien palvelujen organisoinnin kuvaus jää ylätasoiseksi (100 pistettä).

Jatkuvien palveluiden toteutus:

Tarjoaja	Käyttöönosta siirtyminen jatkuviin palveluihin (50 pistettä)	Jatkuvien palveluiden toteutus (200 pistettä)	Palvelunhallinta ja laadunvarmistus (200 pistettä)
Silta Oy	25	100	100
Integrata Oy	50	100	200
Azets Insight Oy	5	200	200

Silta Oy:

Käyttöönoton siirtyminen jatkuviin palveluihin on kuvattu suppeasti, ja riskienhallinta jää puutteelliseksi ja hieman ylätasoiseksi (25 pistettä). Jatkuvien palveluiden toteutus on esitetty ylätasoisesti; keskeiset prosessit on mainittu, mutta niiden kuvaus ja toimintatapojen joustavuus asiakastarpeisiin

mukautumisessa ovat puutteellisia. Aktiivisen seurannan käytännöt on kuvattu vain yleisellä tasolla (100 pistettä). Palvelunhallinnan ja laadunvarmistuksen käytännöt ovat osittain kuvattuja, mutta raporttien sisältö ja prosessit jäävät vajaiksi. SLA-raportointia seurataan, mutta käytäntöjen dokumentointi ja laajempi palvelutasojen hallinta eivät ole riittävän kattavia (100 pistettä).

Integrata Oy:

Käyttöönoton siirtyminen jatkuviin palveluihin on kuvattu selkeästi ja kattavasti, sisältäen konkreettisia toimenpiteitä riskien tunnistamiseksi ja hallitsemiseksi. Kuvaus on laaja ja yksityiskohtainen, mikä tukee siirtymävaiheen onnistunutta hallintaa (50 pistettä). Jatkovien palveluiden toteutus perustuu olemassa oleviin prosessikontrolleihin ja rakenteisiin, mutta tarkempi kuvaus prosessien sisällöstä ja toiminnasta jää puuttumaan (100 pistettä). Palvelunhallinnan ja laadunvarmistuksen käytännöt ovat kattavat ja systemaattiset. Raportointi on säännöllistä ja sisältää tilaajan tarpeet huomioivia ominaisuuksia. Palvelumallin kuvaus on selkeä ja yksityiskohtainen, mikä vahvistaa palvelun läpinäkyvyyttä ja laatua (200 pistettä).

Azets Insight Oy:

Käyttöönoton siirtyminen jatkuviin palveluihin on kuvattu ylätasoisesti, ja siirtymämalli on jäsenneily hyvin. Riskien tunnistaminen on kuitenkin jäänyt kokonaan kuvaamatta (5 pistettä). Jatkovien palveluiden toteutus on kuvattu kattavasti ja joustavasti, ja toimintatavat soveltuvat hyvin tilaajan muuttuviin tarpeisiin. Keskeiset palveluprosessit on esitetty selkeästi, ja prosessien lauseuranta sekä muutostöiden ketterä toteutus tukevat palvelun tehokkuutta ja laatua (200 pistettä). Palvelunhallinnan ja laadunvarmistuksen käytännöt ovat systemaattiset ja kattavat. Raportointi on säännöllistä ja sisältää tilaajan tarpeet huomioivia ominaisuuksia. Palvelumallin kuvaus on selkeä ja yksityiskohtainen (200 pistettä).

Jatkuva kehittäminen:

Tarjoaja	Jatkuva kehittäminen (200 pistettä)
Silta Oy	100
Integrata Oy	200
Azets Insight Oy	100

Silta Oy:

Jatkuva kehittäminen on kuvattu osana arjen toimintaa ja ongelmälähtöisesti, mutta yhteistyö asiakkaan kanssa kehittämistoimenpiteiden ehdottamisessa jää puutteelliseksi. Ennakoiva ja systemaattinen lähestymistapa palvelun kehittämiseen ja ongelmien hallintaan on kuvattu tiiviisti, eikä kuvaus sisällä konkreettisia esimerkkejä käytetyistä työkaluista tai menetelmistä (100 pistettä).

Integrata Oy:

Jatkuva kehittäminen on kuvattu selkeästi ja kattavasti, sisältäen prosessit, jotka varmistavat palvelun jatkuvan parantamisen ja sopeutumisen muuttuviin tarpeisiin. Kehittämistoimenpiteissä korostuu yhteistyö tilaajan kanssa sekä ennakoiva lähestymistapa, jossa painotetaan juurisyiden tunnistamista ja automaation hyödyntämistä. Palvelun kehittämisen menetelmät ja toimintatavat tukevat systemaattista ja pitkäjänteistä kehitystyötä (200 pistettä).

Azets Insight Oy:

Jatkuva kehittäminen on kuvattu osittain, mutta kehittämisideoiden jatkokehitys ja idean hallinta jäävät vähäisiksi. Ennakoiva kehittäminen sekä juurisyiden tunnistaminen eivät ole riittävästi esillä, mikä rajoittaa kehittämistoiminnan kokonaisvaltaisuutta (100 pistettä).

Palveluprosessit:

Tarjoaja	Asiakaspalvelu ja palvelupyynnöiden hallinta (200 pistettä)	Riskien- ja jatkuvuuden hallinta (50 pistettä)	Muutoksenhallinta (50 pistettä)	Palkanlaskennan massapäivitykset (100 pistettä)
Silta Oy	100	5	50	10
Integrata Oy	100	50	50	50
Azets Insight Oy	200	25	50	100

Silta Oy:

Asiakaspalvelu ja palvelupyynnöiden hallinta on kuvattu suppeasti, eikä asiakaspalvelun järjestämiseen tai asiakkaan ohjaukseen ole kiinnitetty riittävästi

huomiota. Asiakkaan mahdollisuudet seurata palvelupyyntöjen etenemistä ovat epäselvät, mikä heikentää palvelukokemuksen sujuvuutta (100 pistettä). Riskien- ja jatkuvuuden hallinta on jäänyt puutteelliseksi, eikä selkeää jatkuvuussuunnitelmaa tai säännöllistä testausta ole kuvattu. Konkreettiset esimerkit riskien lähteistä ja hallintamalleista puuttuvat (5 pistettä). Muutoksenhallinnan prosessit on kuvattu hyvin ja selkeästi, varmistaen muutosten hallitun ja systemaattisen toteutuksen (50 pistettä). Palkanlaskennan massapäivitysten hallinta sisältää prosessin eri vaiheet, mutta asiakaslähtöisyys, tiedon oikean muodon sopiminen sekä joustavuus tilaajan tarpeiden mukaan ovat puutteellisia (10 pistettä).

Integrata Oy:

Asiakaspalvelun ja palvelupyyntöjen hallinnan kuvaus on jäänyt suppeaksi, eikä asiakaspalvelun järjestämistä ole kuvattu laajemmin (100 pistettä). Riskien- ja jatkuvuuden hallinta on kuvattu kattavasti ja yksityiskohtaisesti, sisältäen konkreettiset toimintamallit eri poikkeustilanteisiin. Riskiarvioita päivitetään säännöllisesti, mikä tukee palvelun toimintavarmuutta (50 pistettä). Muutoksenhallinnan prosessit on kuvattu selkeästi ja konkreettisesti, varmistaen hallitun ja systemaattisen muutosten toteutuksen (50 pistettä). Palkanlaskennan massapäivitysten hallinta on kuvattu, mutta massavientipohjan toimittaminen ja prosessien kattavuus jäi suppeaksi (50 pistettä).

Azets Insight Oy:

Asiakaspalvelun ja palvelupyyntöjen hallinnan kuvaus on kattava ja selkeä, tarjoten sujuvan ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen suomen- ja ruotsinkielisille asiakkaille. Palvelupyyntöjen hallinnan prosessit on esitetty tehokkaasti (200 pistettä). Riskien- ja jatkuvuuden hallinta on kuvattu ylätasoisesti, ja riskienhallinnan prosessivaiheet sekä jatkuvuus- ja toipumissuunnitelmat on esitetty suppeasti (25 pistettä). Muutoksenhallinnan prosessit on kuvattu hyvin ja selkeästi, varmistaen hallitun muutosten toteutuksen (50 pistettä). Palkanlaskennan massapäivitysten hallinta on esitetty yksityiskohtaisesti ja kattavasti, sisältäen prosessin sovitun aikataulun mukaisesti (100 pistettä).