



VERTAILUPERUSTEET

Tarjouspyynnön liite 13

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

HVA/24/02.06.03.04/2024

Sisällysluettelo

1	Tarjousten vertailuperusteet	1
2	Hinta- ja laatuvertailun pisteytys	2
2.1	Asiakastyytyväisyys	2
2.2	Tiimihaastattelu	2
2.2.1	Tiimihaastattelun järjestelyt ja valmistautuminen.....	3
2.2.2	Tilaisuuden aiheet.....	3
2.2.3	Tiimihaastattelun laatuarviointi.....	3
2.2.4	Tiimihaastattelun laadun arvioinnin arviointiasteikko.....	4
2.3	Palvelukonsepti.....	4
3	Laatuvertailupisteiden yhteenlasku.....	5

1 Tarjousten vertailuperusteet

Tarjoukset vertaillaan kokonaistaloudellisen edullisuuden mukaisesti. Kokonaistaloudellisesti edullisin on tarjous, joka on hankintayksikön arvioinnissa hinta-laatusuhteeltaan paras.

Tarjoaja voi saada enintään yhteensä 100 vertailupistettä. Hankinta tehdään korkeimmat yhteenlasketut hinta- ja laatusuhteet saaneelta tarjoajalta.

Hinta-laatusuhteen arvioinnissa käytettävät vertailuperusteet ovat:

Vertailukriteeri	Painoarvo	Mistä vastaukset arvioidaan
VERTAILUHINTA	70	Vertailuhinta lasketaan Tarjouspalveluun ilmoitettujen hintojen perusteella. Vertailun 70 pistettä muodostuu siten, että ateriapalveluiden hintaliitteen mukainen painoarvo on 70 % kokonaispistemäärästä ja laitoshuoltopalveluiden hintaliitteen mukainen kokonaispistemäärä on 30 % kokonaispistemäärästä. Pisteinä tämä tarkoittaa sitä, että ateriapalveluiden hinnan maksimipistemäärä on 49 pistettä ja laitoshuoltopalveluiden hinnan maksimipistemäärä on 21 pistettä.
LAATU, OSA-ALUE 1: ASIAKASTYYTYVÄISYYS	10	Vertailu perustuu referenssiasiakkaiden asiakastyytyväisyysarvioihin (tarkemmin tarjouspyynnön liitteessä 13.1).
LAATU, OSA-ALUE 2: Tiimihaastattelu	10	Vertailu perustuu tarjoajan tarjouksessaan ilmoittaman tiimin henkilöiden tiimihaastattelutuloksiin.
LAATU, OSA-ALUE 3: Palvelukonsepti	10	Vertailu perustuu tarjoajan antamaan kirjalliseen Palvelukonseptia koskevaan

		laatuselvitykseen (tarkemmin tarjouspyynnön liitteessä 13.2).
--	--	---

2 Hinta- ja laatuvertailun pisteytys

Ateriapalveluiden hinnaltaan halvin tarjous saa täydet 49 pistettä eli painoarvo muutettuna vertailupisteiksi. Muut tarjoukset saavat vertailupisteitä seuraavan kaavan mukaisesti:

$$\text{Vertailupisteet tarjous } A = \frac{\text{Alin vertailuhinta}}{\text{Vertailuhinta Tarjous } A} \times (49 \text{ pistettä})$$

Laitoshuoltopalveluiden hinnaltaan halvin tarjous saa täydet 21 pistettä eli painoarvo muutettuna vertailupisteiksi. Muut tarjoukset saavat vertailupisteitä seuraavan kaavan mukaisesti:

$$\text{Vertailupisteet tarjous } A = \frac{\text{Alin vertailuhinta}}{\text{Vertailuhinta Tarjous } A} \times (21 \text{ pistettä})$$

Tarjousten laatusuoritus (yht. 30 pistettä) jakautuu osa-alueittain seuraavasti:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Asiakastyytyväisyys (referenssitoimittajakysely) | 10 pistettä |
| 2. Tiimihaastattelu | 10 pistettä |
| 3. Palvelukonsepti | 10 pistettä |

2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan tarjouskilpailun aikana toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Tarjoaja pyytää osallistumishakemuksessa vaadittujen referenssien yhteyshenkilöiltä arviot liitteenä 13.1 (HUOM! Lomake on uusi ja poikkeaa alustavan tarjouspyynnön lomakkeesta) olevalla lomakkeella ja toimittaa arvioinnit lopullisen tarjouksen liitteenä hankintayksikölle. Kaikilta yhteyshenkilöiltä kysytään samat tarjouspyynnön liitteessä 13.1 ilmoitetut kysymykset. Maksimipistemäärä on 10 pistettä ja pisteytys suoritetaan seuraavasti:

$$\text{Laatusuoritus tarjous } A = \frac{\text{Laatusuoritus tarjous } A}{\text{Laatusuoritus paras tarjous}} \times (10 \text{ pistettä})$$

Vastaukset toimitetaan hankintayksikölle lopullisen tarjouksen liitteenä. Hankintayksiköllä on oikeus tarkastaa annetut vastaukset.

2.2 Tiimihaastattelu

Tiimihaastattelu on yksi tarjousten vertailussa käytettävistä vertailuperusteista. Tiimitehtävään tulee osallistua nimetyt avainhenkilöt (3-4 henkilöä), ei muita tarjoajan henkilöitä.

Haastattelu koskee tarjoajan näkemystä Tilaajalle toimitettavan palvelun toimituksesta ja sovittamisesta Tilaajan toimintaympäristöön, oma-aloitteisuutta, ymmärrettävää tilaajakommunikointia sekä palveluyhteistyökykyä.

2.2.1 Tiimihaastattelun järjestelyt ja valmistautuminen

Haastattelut järjestetään Tilaajan toimesta tarjoajien nimetyille avainhenkilöille **27.-28.11.2024**. Kaikkien tarjoajien nimetyille avainhenkilötiimille tarjotaan kestoaltaan sama aika tiimitehtäviin. Tilaisuudessa noudatetaan kaikille tarjoajille samaa agenda ja käsitellään samat ennalta määritettävät aiheet sekä samat kysymykset.

Tiimihaastattelun kesto on 55 minuuttia. Tiimihaastattelu toteutetaan Teams-etäyhteydellä. Haastatteluun osallistuvien avainhenkilöiden tulee vakuuttaa, ettei heitä ole auttamassa samassa tilassa tai sähköisin välinein muita henkilöitä.

Tiimihaastattelun järjestelyihin liittyvissä asioissa tarjoaja voi tarvittaessa olla yhteydessä tarjouspyynnössä ilmoitettuun hankintayksikön yhteyshenkilöön.

Haastatteluun osallistuvien avainhenkilöiden tulee olla tutustunut tarjoajan lopulliseen tarjoukseen.

2.2.2 Tilaisuuden aiheet

Tilaaja valmistelee kysymykset etukäteen ennen tarjousten jättämistä. Täsmälliset kysymykset annetaan vasta haastattelutilaisuudessa osallistujille. Yleisesti kysymykset ja tehtävät koskevat seuraavia pääaiheita (kokonaiskesto 55 min.):

- 5 minuuttia: Esittäytyminen
- Tiimitehtävä 1: (5 pistettä)
- Tiimitehtävä 2: (5 pistettä)
- 20 minuuttia aikaa valmistautua tehtävien esittämiseen, 30 minuuttia aikaa vastausten esittämiseen. Ajankäyttö on tarjoajan vastuulla. Tilaaja ei esitä tarkentavia kysymyksiä vastauksista, vaan vastuu lopullisesta esityksestä ja vastauksesta on tarjoajalla.

2.2.3 Tiimihaastattelun laatu-arviointi

Tiimitehtävästä arvostetaan seuraavia seikkoja:

- Vastauksessa asiaa tarkastellaan monipuolisesti eri näkökulmista
- Vastauksessa tunnistetaan asiaan liittyvät erilaiset perustellut ratkaisuvaihtoehdot
- Vastauksen kattavuus ja laajuus
- Tilaajan toimintaympäristön ymmärrys
- Tiimin yhteistoiminnan sujuvuus ja ratkaisujen selkeä kuvaaminen

Tiimihaastattelun ja tiimitehtävän arviointitapa:

Kaikilla Tilaajan edustajilla on käytössään arviointilomake, jossa arvioidaan asiantuntijakohtaisesti tiimitehtävien läpivienti ja yllä kuvattujen arvostettavien seikkojen täytyminen (täyttyy, osittain, ei täyty) sekä mahdollisten puutteiden dokumentointi.

Kukin Tilaajan edustaja täyttää ko. arviointilomakkeen tiimihaastattelun ja -tehtävän aikana ensin itsenäisesti. Tilaisuuden jälkeen Tilaajan edustajina tiimihaastatteluun osallistuneet henkilöt vertaavat arvioitaan ”arvostettava seikka” -kohtaisesti ja muodostavat yhteisen näkemyksen, täytyvätkö kaikki arvostettavat seikat sekä mitä merkittävää lisäarvoa vastauksista on löydettävissä.

2.2.4 Tiimihaastattelun laadun arvioinnin arviointiasteikko

Arviointiryhmä antaa edellä kuvatun perusteella lopullisen arvosanan avainhenkilöhaastattelusta ja tiimitehtävästä ko. selvityksessä kuvatun mallin mukaisesti:

- 100 % max-pisteistä = Kaikki arvostettavat seikat täyttyvät kokonaan. Tiimitehtävässä avainhenkilöt tuovat esiin olennaista lisäarvoa arvostettaviin seikkoihin nähden.
- 50 % max-pisteistä = Suurin osa arvostettavista seikoista täyttyy kokonaan mutta osa vain osittain tai ei lainkaan. Tiimitehtävässä on pystytty keskeisiltä osin todentamaan hyvin arvostettavat asiat, pienessä osassa voi olla kuitenkin todentamisen osalta puutteita.
- 25 % max-pisteistä = Osa arvostettavista seikoista täyttyy kokonaan (noin puolet), mutta osa vain osittain tai ei lainkaan. Tiimitehtävässä on pystytty osin todentamaan hyvin arvostettavat asiat, mutta monin osin on kuitenkin todentamisen osalta puutteita.
- 10 % max-pisteistä = Pieni osa arvostettavista seikoista täyttyy (selvästi alle puolet) mutta merkittävä osa ei ja/tai arvostettavia seikkoja ei riittävästi todenneta tiimitehtävässä ja tiimitehtävässä esiin tulleissa vastauksissa on kokonaisuutena selkeitä puutteita laajuuden tai sisällön osalta arvostettaviin seikkoihin nähden.
- 0 pistettä = Arvostettavista seikoista täyttyy vain hyvin pieni osuus tai ei yhtään ja tiimitehtävästä ei voi todentaa arvostettavien seikkojen täyttymistä tai tarjoajan vastaukset ja tuotokset ovat hyvin suppeita.

Laatupisteiden sanallisissa perusteluissa tilaaja ottaa vertailuperusteen osatekijöihin kantaa.

2.3 Palvelukonsepti

Tarjoajan tulee antaa lomakkeella 13.2. kuvatut pisteytettävät Palvelukonseptia koskevat laatuselvitykset. Lomake liitetään lopullisen tarjouksen liitteeksi. Liitteessä 13.2. on tarkemmin kuvattu pisteytystä. Tilaajan nimetyt henkilöt arvioivat laatuselvitykset itsenäisesti ja tämän jälkeen koostetaan yhteinen pisteytysarviointi, joka toimii tarjoajan lopullisena arviona.

Vastauksissa arvioidaan:

1. Vastauksen loogisuutta ja kattavuutta
2. Vastauksen yksityiskohtaisuutta
3. Vastauksen sisällössä Tilaajan toimintaympäristön huomioimista

4. Tilaajan tavoitteiden huomioimista

Pisteytyksen lisäksi Tilaaja koostaa kirjalliset arviot pisteytyksen perusteluksi. Pisteiden vertailu suoritetaan seuraavalla kaavalla:

$$\text{Laatupisteet tarjous A} = \frac{\text{Laatupisteet tarjous A}}{\text{Laatupisteet paras tarjous}} \times (10 \text{ pistettä})$$

3 Laatuvertailupisteiden yhteenlasku

Laatuvertailun lopuksi kunkin tarjouksen laadun osa-alueiden laatupisteet lasketaan yhteen, jolloin muodostuu seuraavanlainen laatuvertailutaulukko (esimerkki):

	Pisteet		
Laadun osa-alue	Tarjoaja A	Tarjoaja B	Tarjoaja C
Asiakastyytyväisyys			
Tiimihaastattelu			
Palvelukonsepti			
Yhteensä			