TARJOUSPYYNTÖ H043-14, HEL 2014-005885

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston asiakastyytyväisyystutkimukset

1. Hankintayksikön perustiedot

Hankintayksikkö:

Helsingin kaupungin hankintakeskus
0201256-6
Raili Alanko
PL 700
00099 Helsingin kaupunki
Suomi
puh. +358 931031764
raili.alanko@hel.fi

Tarjoukset lähetettävä:

Tarjous tai osallistumishakemus lähetettävä Tarjouspalvelu.fi:n kautta

Hankintayksikön luonne:

Kunta tai kuntayhtymä

Hankintayksikön esittely:

Helsingin kaupungin sosiali- ja terveysvirasto tekee hankinnasta päätöksen.

Helsingin kaupungin hankintakeskus vastaa tarjouskilpailun järjestämisestä.

2. Hankinnan kohde

Hankinnan nimi:

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston asiakastyytyväisyystutkimukset

Hankinnan tunniste- tai viitenumero:

H043-14, HEL 2014-005885

Hankinnan kuvaus:

Hankinnan kohteena on sosiaaliterveysviraston asiakastyytyväisyystutkimukset liitteenä 1 olevan palvelukuvauksen mukaisesti. Erikseen raportoitavia kohteita on kaksi:

1) sosiaali- ja terveysviraston asiakas-/potilaspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely
2) sosiaali- ja terveysviraston hallinnon asiakastyytyväisyyskysely.

Hankinnan ennakoitu arvo (ilman ALV):

Hankinta ylittää hankintalain 15§:n kynnysarvon tai eritysalojen hankintalain 12§:n pykälän kynnysarvon

Päänimikkeistö:

79000000-4 (Liike-elämän palvelut: laki, markkinointi, neuvonta, työhönotto, painatus ja turvallisuus)

Sopimukseen liittyy lisähankintamahdollisuuksia:

Kyllä

Lisähankintamahdollisuuksien kuvaus:

Sopimuskausi on 3 vuotta, jonka jälkeen sopimuskautta voidaan jatkaa 3 optiovuodella.

3. Hankintalaji ja -menettely

Hankintalaji:

Palvelut

Hankintamenettely:

Avoin menettely

Osatarjoukset hyväksytään:

Ei

Vaihtoehtoiset tarjoukset hyväksytään:

Ei

Käytetään kahden kuoren menettelyä:

Ei

Ehdokkaiden tai tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset:

Katso kohta Kelpoisuus- ja vähimmäisvaatimukset.

Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot:

Tarjous on tehtävä suomen kielellä.

Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä:

Pisteytys kokonaishankinnan mukaan

Tarjouksen valintaperuste:

Halvin hinta

Sähköistä huutokauppaa käytetään:

Ei

4. Hankinnan kohteen kriteerit

	Kokonaishinnan maksimipisteet			**100.00**	pienin annettu arvo ---------- * maksimipisteet tarjottu arvo
Sosiaali- ja terveysviraston asiakastyytyväisyystutkimukset					
Asiakas-/potilaspalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyn raportointi		**Minimi-vaatimus**	**Maksimi-vaatimus**	**Maksimi-pisteet**	**Pisteiden laskentatapa**
	€ / tutkimus				
Hintaan sisältyy liitteen 1 (palvelukuvaus) mukaiset palvelut.		Kyllä			

Toimitusaika. Toimitusaika. Rapottien toimitetaan 2 kuukauden kuluessa vastausten toimittamisesta palveluntuottajalle.		Kyllä			
Hallinnon asiakastyytyväisyyskyselyn raportointi		**Minimi-vaatimus**	**Maksimi-vaatimus**	**Maksimi-pisteet**	**Pisteiden laskentatapa**
	€ / tutkimus				
Hintaan sisältyy liitteen 1 (palvelukuvaus) mukaiset palvelut.		Kyllä			
Toimitusaika. Rapottien toimitetaan 2 kuukauden kuluessa vastausten toimittamisesta palveluntuottajalle.		Kyllä			
Ryhmän yleiset kriteerit		**Minimi-vaatimus**	**Maksimi-vaatimus**	**Maksimi-pisteet**	**Pisteiden laskentatapa**
Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %)					
Muut asiakastyytyväisyystutkimukset					
Muut tutkimukset		**Minimi-vaatimus**	**Maksimi-vaatimus**	**Maksimi-pisteet**	**Pisteiden laskentatapa**
Pyydetään tarjoamaan mahdollisten pienempien, kohdennettujen kyselyjen raportointia palvelukuvauksen mukaisesti. Niiden hinnasto palvelukuvauksen mukaisille raportoinneilla eri suuruisille vastaajamäärille on liitettävä tarjoukseen. Ei huomioida hintavertailussa. Tilaaja ei sitoudu näiden hankintaan.		Ladattava			

Tarjouspyynnön maksimipisteet yhteensä 100.00

5. Kelpoisuus- ja vähimmäisvaatimukset

Hankintayksikkö pyytää alla mainitut todistukset ja selvitykset vain siltä tarjoajalta, joka näyttää alustavan tarjousvertailun perusteella voittavan tarjouskilpailun.
Enintään 3 kuukautta vanhojen todistusten ja selvitysten määräaika lasketaan siitä, kun hankintayksikkö on vastaanottanut kyseiset asiakirjat.

Tarjoaja suljetaan tarjouskilpailun ulkopuolelle, jos tarjoajana on elinkeinonharjoittaja tai yritys, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon tai, jos tarjoajaa ei ole merkitty kaupparekisteriin, ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, jos laki edellyttää tällaista rekisteröitymistä taikka, jos tarjoaja ei toimita tämän kohdan mukaista selvitystä pyynnössä esitetyssä määräajassa.

	Minimi-vaatimus	**Maksimi-vaatimus**	**Lisätietoa**
Tarjoajan Y-tunnus	Syötettävä		
1. TARJOAJAN SOVELTUVUUS			
1.1 Verot ja sosiaaliturvamaksut			

Tarjoaja ja hänen alihankkijansa ovat maksaneet verot ja sosiaaliturvamaksut.	Kyllä	Tarjoajan on toimitettava pyynnöstä itsestään ja ilmoittamistaan alihankkijoista enintään 3 kuukautta vanha veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty.
Tarjoaja ja hänen alihankkijansa ovat maksaneet eläkevakuutusmaksut.	Kyllä	Tarjoajan on toimitettava pyynnöstä itsestään ja ilmoittamistaan alihankkijoista enintään 3 kuukautta vanha työeläkekassan ja / tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
Ulkomainen tarjoaja tai alihankkija		Jollei tarjoajan tai alihankkijan sijoitusmaassa anneta edellä tarkoitettuja otteita tai todistuksia, niiden sijaan näytöksi hyväksytään tarjoajan edustajan sijoitusmaan lainsäädännön mukainen valaehtoinen tai vakuutuksella vahvistettu ilmoitus, joka on käännetty suomen kielelle.
Tarjoajan tiedot on saatavissa www.tilaajavastuu.fi-palvelusta.		Edellä mainittuja todistuksia ei tarvitse toimittaa, jos tiedot ovat saatavissa www.tilaajavastuu.fi-palvelusta.
Alihankkijan/alihankkijoiden tiedot on saatavissa www.tilaajavastuu.fi-palvelusta.		Edellä mainittuja todistuksia ei tarvitse toimittaa, jos tiedot ovat saatavissa www.tilaajavastuu.fi-palvelusta.
1.2 Rekisteritiedot		
Tarjoaja ja hänen alihankkijansa on merkitty kaupparekisteriin.		Tarjoajan on toimitettava hankintayksikölle pyynnöstä enintään kolme (3) kuukautta vanha kaupparekisteriote itsestään ja ilmoittamistaan alihankkijoista. Kaupparekisteotteita ei tarvitse toimittaa, jos tiedot ovat saatavissa www.tilaajavastuu.fi-palvelusta.
Tarjoaja ja hänen alihankkijansa on merkitty työnantajarekisteriin.		
Tarjoaja ja hänen alihankkijansa on merkitty ennakkoperintärekisteriin.		
Tarjoaja ja hänen alihankkijansa on merkitty arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.		
Jos vastaus on ei, annettava selvitys rekisteröimättömyyden perusteista.		
Ulkomainen tarjoaja tai alihankkija		Ulkomaisen tarjoajantai alihankkijan on toimitettava pyynnöstä vastaavat tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisterinotteella tai vastaavalla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla ja selvitys on käännetty suomen kielelle.
1.3 Taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne		
Tarjoajalla on hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävät taloudelliset edellytykset hankinnan suorittamiseen.	Kyllä	Tätä ominaisuutta arvioidaan tarjoajan vakavaraisuudesta, maksukykyisyydestä, kannattavuudesta ja luottokelpoisuudesta saatujen tietojen perusteella. Tarjoajan on pyynnöstä toimitettava tilinpäätösasiakirjat edelliseltä tilikaudelta. Mikäli tarjoaja ei voi toimittaa tilinpäätöstietoja, koska yritys on vasta aloittanut toimintansa, tarjoajalla on mahdollisuus toimittaa selvitys vakavaraisuudestaan ja maksukyvystään muulla hankintayksikön hyväksymällä tavalla. Lisäksi hankintayksikkö varaa itselleen oikeuden tarkistaa tarjoajan luottotiedot näitä tietoja ylläpitäviltä yrityksiltä.

1.4 Tekninen suorituskyky ja ammatillinen pätevyys		
Tarjoajalla tulee olla kokemusta tätä tarjouspyyntöä vastaavasta palveluntuottamisesta 1.1.2011 lukien. Vastaavana palveluna pidetään vähintään 2 toimeksiantoa, joissa vastauksia on ollut 1000 kpl ja raportointitasoja 3 kpl.	Ladattava	Referenssit ilmoitetaan käyttäen vastauslomakkeena liitettä 2.
Tarjoaja noudattaa ISO 20252 -laatustandardia.	Kyllä	
Tarjoajalla on ISO 14001 -järjestelmä tai toiminnan tulee olla sen mukaista. Tarjoajan tulee liittää tarjoukseensa lyhyt selvitys käytössä olevista ISO 14001 järjestelmistä tai toiminnan niiden mukaisuudesta.	Ladattava	
2. HENKILÖSTÖ		
Raportoinnin tekijällä on ylempi korkeakoulututkinto	Kyllä	
3. ALIHANKINTA		
Tarjoaja voi toteuttaa osan tarjouksen kohteesta alihankintana. Tarjoaja vastaa alihankkijan osuudesta kuin omastaan.		
Käytämme alihankkijaa		Jos vastaus on "kyllä", tarjoajan tulee antaa selvitys seuraavien kohtien mukaisesti.
Alihankkijan nimi ja Y-tunnus		
Mikä osuus sopimuksesta aiotaan toteuttaa alihankintana.		
Jos alihankkijoita on enemmän kuin yksi, tiedot niistä ilmoitetaan liitteellä.		

6. Tarjouksen voimassaoloaika

Tarjouksen on oltava voimassa 31.10.2014 saakka.

7. Päätöksenteon perusteet

Valintaperusteena on halvin hinta.

Vertailuhinta on tutkimusten 1 ja 2 yhteishinta/vuosi.

Katso tarkat hankinnan kohteen kriteerit kohdasta Hankinnan kohteen kriteerit.

8. Hylkäämisperusteet

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos häntä tai hänen alihankkijaansa koskee jokin hankintalain 53 §:n pakollinen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos häntä tai hänen alihankkijaansa koskee hankintalain 57 §:n poissulkemisperuste.

Tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta, jos häntä tai hänen alihankkijaansa koskee jokin hankintalain 54 §:n harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos hän tai hänen alihankkijansa ei täytä

hankintayksikön asettamia soveltuvuuden vähimmäisvaatimuksia.

Hankintayksikkö on velvollinen hylkäämään tarjouksen tarjouspyynnön vastaisena, jos tarjouksessa on sellainen virhe tai puute, joka estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjouspyynnön mukaisten tarjousten kanssa.

9. Sopimusmenettely

Sopimuskausi on 3 vuotta sopimuksen allekirjoituspäivästä lukien. Hankintaan kuuluu myös 3 vuoden optio, jonka käyttöönoton hankintayksikkö ratkaisee erikseen viimeistään 4 kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä.

Sopimusehdot on määritelty liitteenä olevassa sopimusluonnoksessa (liite 3).
Hankinnasta tehdään kirjallinen sopimus Helsingin kaupungin ja valitun palvelutuottajan kesken. Sopimus syntyy vasta, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen

Sopimukseen sovelletaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2009 Palvelut).

10. Tarjousasiakirjojen julkisuus

Hankintapäätös ja sen liitteet ovat julkisia päätöksen allekirjoituksen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen. Tarjoajalla on oikeus saada tieto hankinta-asiakirjoista päätöksen allekirjoituksen jälkeen.

Tarjoajan on merkittävä liikesalaisuuksinaan pitämänsä tarjouksen tiedot. Kaupunki harkitsee, ovatko liikesalaisuuksiksi esitetyt asiat lain mukaan salassa pidettäviä. Tarjouksen vertailussa käytettävää hintatietoa ei pidetä liikesalaisuutena.

Mikäli tarjouksen liite on liikesalaisuus, on suositeltavaa lisätä tiedoston nimeen sana "Liikesalaisuus", vaikka itse liitteessäkin on maininta luottamuksellinen tai vastaava.

Jos tarjoaja ei ilmoita liikesalaisuuksiaan edellä vaaditulla tavalla, kaupungilla on oikeus pitää tarjoajan tarjousta kokonaisuudessaan julkisena. Tarjouksen julkiseksi tulemisen ajankohta määräytyy edellä kerrotulla tavalla.

11. Muut asiat

Jättämällä tarjouksen tähän tarjouspyyntöön tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnössä ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa olevat ehdot.

Tarjoajalla ei ole oikeutta saada korvausta tekemästään tarjouksesta.

Hankintayksikkö ilmoittaa valitun tarjoajan nimi- ja yhteystiedot verovirastolle neljännesvuosittain sopimuskauden aikana. Ilmoitettavia tietoja ovat tarjoajan nimi, Y-tunnus, tililaji ja euromäärä.

Hankintayksikkö pidättää oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista perustellusta syystä.

12. Lisätiedot

Lisätietokysymykset on lähetettävä 23.06.2014 klo 12:00 mennessä.

Kysymykset tulee lähettää Tarjouspalvelu-toimittajaportaalista. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset.

Kysymyksiin vastataan viimeistään 26.6.2014.

13. Tarjouksen lähettäminen

Tarjoukset tai osallistumishakemukset on toimitettava viimeistään:

15.08.2014 klo 12:00

Tarjoukset on lähetettävä sähköisesti Tarjouspalvelu.fi -toimittajaportaalista osoitteessa https://tarjouspalvelu.fi/helsinki.

14. Allekirjoittajat

Jorma Lamminmäki, hankintajohtaja

Hannamaija Haiminen, hankintapäällikkö

15. Liitteet ja linkit

Liite 1 Palvelukuvaus H043-14.docx

Liite 2 Refenssit H043-14.xlsx

Liite 3 Sopimusluonnos H043-14.pdf

Liite 4 Asiakas- ja potilaspalvelujen kyselypohja.docx

Liite 5 Hallinnon kyselypohja.docx