Dnro 639/02.08.00.00/2017

14.9.2017

TARJOUSPYYNTÖ LÖYTÖTAVARAPALVELUN JÄRJESTÄMISESTÄ

HSL Helsingin seudun liikenne · PL 100 · 00077 HSL · Puhelin (09) 4766 4444 · Faksi (09) 4766 4441 · hsl@hsl.fi · Y-2274586-3
HRT Helsingforsregionens trafik · PB 100 · 00077 HRT · Telefon (09) 4766 4444 · Fax (09) 4766 4441 · hsl@hsl.fi · FO-2274586-3
www.hsl.fi

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL), Y-tunnus 2274586-3, järjestää avoimen tarjouskilpailun löytötavarapalvelun hoitamisesta seuraavasti:

1 Kilpailun kohde

Tarjouskilpailu koskee HSL:n järjestämään joukkoliikenteeseen (kulkuneuvoihin, palvelupisteisiin, terminaaleihin) unohtuneiden tavaroiden löytötavaratoimistopalveluita.

Kilpailutettavan palvelutarpeen laajuus on ollut noin 65 000 tavaraa vuonna 2016. Tästä ei voida tehdä sitovia päätelmiä tulevien vuosien löytötavaroiden määrästä. Tarjoajan on varauduttava esimerkiksi HSL-liikenteen muutoksista johtuviin tavaramäärän muutoksiin.

Tilattavaan palveluun kuuluu muun muassa löytötavaroiden noutaminen tilaajan osoittamista noutopisteistä (noin 25–30 kpl alkuvuonna 2017), löytötavaroiden asianmukainen säilyttäminen, löytötavararekisterin ylläpito, asiakaspalvelu (henkilökohtainen, puhelin- ja internetpalvelu), löytötavaroiden luovuttaminen asiakkaille ja toiminnan raportoiminen tilaajalle. Tarkemmat tiedot löytyvät tästä tarjouspyynnöstä ja sen liiteasiakirjoista.

Tarjous tulee laatia koko palvelusta, osatarjousten tekeminen ei ole sallittua. Tarjouskilpailussa ei hyväksytä vaihtoehtoisia tarjouksia.

Kilpailutuksen ratkaisussa huomioidaan tarjoajien taloudelliset ja toiminnalliset mahdollisuudet hoitaa tilattavaa palvelua. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota eri resursseihin, kuten tiloihin, henkilöstöön, logistiikkaan ja palvelun ylläpitämiseen tarvittaviin tietoteknisiin ratkaisuihin.

Palvelun tuottamisessa tulee noudattaa muun muassa löytötavaralakia (778/1988) ja löytötavara-asetusta (1079/1988). HSL-liikenteestä löytyneet löytötavarat ovat laissa tarkoitettuja laitoslöytöjä.

2 Sopimuksen kesto

Sopimus on voimassa kolme (3) vuotta siten, että sopimuksen mukainen palvelu alkaa 1.4.2018 ja perussopimuskausi päättyy 31.3.2021. Tämän lisäksi tilaajalla on mahdollisuus käyttää yhteensä enintään yksi (1) optiovuosi. Optiovuoden käytöstä on päätettävä ennen perussopimuskauden päättymistä.

Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus aiemmin, mikäli palvelu ei ole sopimusasiakirjojen mukaista, eikä palvelun tasoa paranneta tilaajan huomautuksen jälkeen. Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus, jos jokin tässä sopimusasiakirjoissa kuvattu lainmukainen irtisanomisperuste toteutuu.

Mahdolliset asiakashintojen korotukset sopimuskauden aikana on hyväksytettävä tilaajalla riittävän ajoissa etukäteen. Mikäli palveluntarjoaja nostaa asiakkaiden maksettavaksi tulevia hintoja nopeammin kuin yleinen kuluttajahintaindeksi nousee, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus päättymään ennen korotuksen voimaanastumista.

3 Kilpailumenettely

Kilpailuttamistapana on avoin tarjousmenettely. Tarjouskilpailu on avoin kaikille tarjoajille, joilla on voimassa oleva löytötavaratoimistolupa tai jotka esittävät selvityksen toimiluvan ehtojen täyttämisestä niin, että toimilupa on mahdollista saada ennen sopimuskauden alkua ja että palvelusta vastaava henkilö täyttää säädöksissä määrätyt ehdot löytötavaratoimistopalvelun harjoittamiseen.

Palveluntarjoajalla on oltava toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset tarjouspyynnössä määritellyn palvelun hoitamiseen.

Tarjouskilpailun ratkaisuperusteet on esitetty luvussa 7.

4 Tarjouskilpailun vaiheet

4.1 Ilmoitus ja asiakirjojen tilaaminen

Hankintailmoitus on julkaistu julkisten hankintojen Hilma-internetsivustolla.

Tarjouspyyntöasiakirjat ovat saatavissa suomen kielellä. Käännättäminen ja siitä aiheutuvat kustannukset ovat tarjoajan itsensä vastattavina. Tarjouksen tekemisestä tai muusta menettelyyn osallistumisesta ei makseta tarjoajille korvausta.

Asiakirjat ovat ladattavissa HSL:n nettisivuilta www.hsl.fi/hankinnat

4.2 Tiedustelut

Tarjouskilpailua koskevat kirjalliset tiedustelut tulee toimittaa HSL:n kirjaamoon sähköpostiosoitteeseen **hsl@hsl.fi** viimeistään **ma 25.09.2017 klo 12.00** mennessä. Sähköpostin otsikoksi tulee laittaa ”Kysymyksiä, Löytötavarapalvelu, Dnro 639/02.08.00.00/2017”.

Kysymykset ja niihin annetut vastaukset sekä mahdolliset muutokset tarjouspyyntöön julkaistaan osoitteessa hsl.fi/hankinnat viimeistään **ma 2.10.2017**.

4.3 Tarjousten jättäminen

Hankintayksikölle osoitettu tarjous on toimitettava sähköpostitse osoitteeseen hsl@hsl.fi viimeistään 18.10.2017 kello 12 otsikolla ”Tarjous, Löytötavarapalvelu, dnro 639/02.08.00.00/2017”.

Tarjousajan päättymisen jälkeen saapuneita tarjouksia ei oteta huomioon.

Tarjoushinta tulee merkitä tarjoushintalomakkeeseen.

Tarjous ja siihen liittyvät liiteasiakirjat tulee laatia suomeksi. Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu suomeksi.

Tarjoajien huomiota kiinnitetään erityisesti siihen, että tarjous on laadittu huolellisesti ja täsmällisesti tämän tarjouspyynnön mukaisesti. Tulkinnanvaraiset ja epäselvät tarjoukset on hylättävä, jotta voidaan turvata tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu.

4.4 Tarjouskilpailun ratkaiseminen

Tarjouskilpailu pyritään ratkaisemaan marraskuun 2017 aikana ja päätös ratkaisusta annetaan tiedoksi kaikille tarjouksen tehneille. Tarjouskilpailun ratkaisuperiaatteet esitetään jäljempänä kohdassa 7.

Mikäli jokin tarjoaja on suljettu pois tarjouskilpailusta tai jokin tarjous on hylätty, päätös tästä annetaan perusteluineen asianomaiselle tarjoajalle.

4.5 Sopimus

Tarjouskilpailun ratkaisemisen jälkeen tehdään valitun palveluntarjoajan ja tilaajan välinen sopimus, jossa noudatetaan tätä tarjouspyyntöä liitteineen.

Kaikki muutokset tämän tarjouskilpailun johdosta solmittavaan sopimukseen tulee hyväksyttää HSL:llä (palveluntarjoaja ja liikennöitsijät eivät voi tehdä sopimuksen ehdoista poikkeavia keskinäisiä sopimuksia).

Sopimusluonnos on liitteenä 1.

5 Tarjouksen sisältö ja tarjoajan kelpoisuus

Tarjouksen keskeiset tiedot tulee koota erilliseen, allekirjoitettavaan Tarjouslomakkeeseen, joka on tarjouspyyntöasiakirjojen liitteenä 4.

Mikäli tarjoajana on tarjousyhteenliittymä, tulee tarjouslomakkeen sisältää yhteenliittymään osallistuvien yhtiöiden nimet ja liitteissä tulee olla kaikkien tarjoajien osalta vaaditut selvitykset ja todistukset. Mikäli tarjoajana on tarjousyhteenliittymä, tulee sen osoittaa yksi yhteyshenkilö ja yksi palvelupiste.

Tarjouksen tulee sisältää seuraavat tiedot ja selvitykset (luvut 5.1–5.6):

5.1 Tiedot palveluntarjoajasta

1) todistus palveluntarjoajan luvasta pitää löytötavaratoimistoa

   tai selvitys siitä, että tarjoaja täyttää toimiluvan ehdot niin, että toimilupa on mahdollista saada ennen sopimuskauden alkua ja että palvelusta vastaava henkilö täyttää säädöksissä määrätyt ehdot.

2) tilinpäätösasiakirjat kolmelta viimeiseltä tilikaudelta

3) verottajan todistus siitä, että tarjoajalla ei ole vastuullaan ennakonpidätysvelkaa.

4) vakuutusyhtiön ilmoitus siitä, että työntekijöiden eläkevakuutusmaksut on maksettu.

5) todistus voimassaolevasta vastuuvakuutuksesta.

6) kuvaus tarjoajan nykyisen toiminnan laajuudesta ja siitä, kuinka tilattavan palvelun hoitoon mahdollisesti tarvittava lisäresursointi (esim. tilat, henkilökunta, tietotekniset järjestelmät) tullaan järjestämään.

Tarvittaessa lisäksi:

7) selvitys tarjousyhteenliittymästä ja edellä kohdissa 1–6 mainitut tiedot kaikista tarjousyhteenliittymään kuuluvista palveluntarjoajista.

Perustellusta syystä HSL hyväksyy myös muun kuin edellä kohdissa 2–5 mainitun asiakirjan näytöksi tarjoajan luottokelpoisuudesta ja taloudellisesta asemasta.

Tarjouspyynnön luvussa 6 on kerrottu myös muista vaadittavista selvityksistä.

5.2 Tiedot alihankinnasta

Mikäli tarjoaja aikoo käyttää alihankkijaa, tarjouksesta tulee ilmetä, mikä osuus palvelusta on tarkoitus suorittaa alihankintana. Tarjouskilpailussa valitun palveluntarjoajan tulee hyväksyttää käyttämänsä alihankkijat palvelun tilaajalla, ennen kuin päätös on tilaajaa lopullisesti sitova. HSL voi perustellusta syystä olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntarjoaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita. Alihankinta ei saa hankaloittaa asiakkaiden palvelunsaantia, esimerkiksi palvelu pitää tarjota vain yhdestä toimipisteestä.

5.3 Tarjoushinta

Tarjouskilpailun ratkaisemisessa huomioidaan tilaajan maksettavaksi tuleva kuukausihinta.

Tarjouksen tulee olla voimassa kolme (3) kuukautta tarjouksen jättämisestä.

Tarjoushinta ilmoitetaan tarjouspyyntöasiakirjojen mukana olevalla hintalomakkeella, joka on myös allekirjoitettava.

Tarjoushinta sopimusajalle tulee ilmoittaa euromääräisenä ja arvonlisäverottomana kuukausihintana.

5.4 Turvallisuus

Tarjouksessa tulee kuvata tavaran käsittelyn turvallisuus, eli kuinka palveluntarjoaja takaa henkilöstön työturvallisuuden ja tavaran säilymisen turvassa sekä omalta henkilöstöltään että ulkopuolisilta henkilöiltä. Tarjouksessa tulee kuvata, kuinka varmistetaan, että tavara luovutetaan vain oikealle omistajalleen.

Palveluntarjoajan on pyrittävä tavoittamaan tavaran laillinen omistaja. Tarjouksessa tulee kuvata, kuinka palveluntarjoaja pyrkii tavoittamaan tavaran laillisen omistajan.

Tarjouksessa tulee laatia kuvaus tavaran käsittelystä koko kulkuprosessin lävitse tavaroiden keräyksestä siihen, kun kolmen kuukauden lain mukainen säilytysaika on kulunut umpeen. Tarjouksessa on kuvattava noutamattomien esineiden jälkikäsittely.

Palveluntarjoajan on kuvattava tarjouksessaan henkilöstöpolitiikkansa ja työvoiman käyttö. Tarjouksessa tulee kuvata henkilöstöltä vaadittava osaaminen ja muut kelpoisuusperusteet sekä työnantajan tarjoama perehdytys.

Tarjoaja voi ilmoittaa, jos sillä on käytössään jokin löytötavaratoimistopalvelua koskeva laatujärjestelmä tai sertifikaatti.

5.5 Palvelupisteen sijainti ja aukioloajat

Tarjouksessa tulee selvittää palvelupisteen sijainti, tilat ja aukioloajat. Selvityksestä tulee käydä ilmi, onko tiloissa huomioitu esteetön asiointi.

Palvelun tulee koko sopimuskauden olla vähintään sopimusasiakirjojen ja tarjouksen mukaista, koskien esimerkiksi palvelupisteen sijaintia ja aukioloaikoja. Kaikki toimintaan vaikuttavat muutokset tulee neuvotella etukäteen.

Mikäli palveluntarjoaja tulee hankkimaan uusia toimitiloja voidakseen täyttää tämän sopimuksen velvoitteet, tulee palveluntarjoajan esitellä ne tilaajan hyväksyttäväksi vähintään yksi (1) kuukausi ennen sopimuskauden alkua. Tarjouksessa tulee sitovasti selvittää, missä palvelupiste tulee sijaitsemaan ja kuinka palveluntarjoaja tulee saamaan sen hallintaansa. Mikäli toimitilat eivät täytä tilaajan asettamia vaatimuksia tai palveluntarjoaja ei saa tiloja haltuunsa tarjouksessa ilmoittamanaan aikana, on tilaajalla oikeus lykätä sopimuksen voimaantuloa tai purkaa sopimus. Tällöin palveluntuottajan maksettavaksi lankeaa sopimusluonnoksessa määritelty sopimussakko.

5.6 Lisäselvityksiä

HSL voi tarvittaessa pyytää lisäselvityksiä tarjoajan harjoittamasta palvelusta, taloudesta, vakavaraisuudesta, lisähenkilökunnan palkkaamisesta ja mahdollisista alihankkijoista.

6 Tilattava palvelu ja sen laatu

Palveluntarjoajan tulee sitoutua noudattamaan löytötavaralainsäädäntöä ja viranomaisten antamaa ohjeistusta. Palveluntarjoajan toiminnasta sopimuskauden aikana laaditut viranomaisten tarkastusraportit, ohjeet ja huomautukset tulee saattaa tiedoksi tilaajalle.

Tavaroita tulee käsitellä ja niistä huolehtia löytötavaralainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Arvotavaroita (käteistä, luottokortteja, henkilötodistuksia, koruja ja vastaavia) tulee käsitellä erityisellä huolellisuudella.

6.1 Löytötavaroiden nouto tilaajan osoittamista noutopisteistä

Tilattavaan palveluun kuuluu löytötavaroiden noutaminen tilaajan osoittamista noutopisteistä joka arkipäivä sovittuun aikaan. Tilaajan kanssa voidaan tapauskohtaisesti sopia harvemmista noudoista, jos johonkin noutopisteeseen tulee löytötavaraa harvemmin kuin joka päivä. Lista noutopisteistä on liitteenä 3. Noutopisteitä on ollut noin 25–30 kappaletta alkuvuonna 2017, mutta niiden määrä ja sijainnit voivat muuttua sopimuskauden aikana tarpeen mukaan. Löytötavaroiden noutopisteitä voi tulla lisää muun muassa HSL-kuntien lisääntymisen ja Länsimetron myötä.

Palveluntarjoajan tulee toimittaa noutopisteisiin sekä särkyville että bulkkitavaroille soveltuvat riittävän suuret, lukittavat säiliöt. Säiliöt tulee suunnitella niin, että sinne säilytykseen laitettava tavara ei mene rikki. Palveluntarjoaja vastaa löytötavarasta siitä hetkestä, kun se laitetaan kyseisiin säiliöihin. Jos tavara on niin suuri, ettei se mahdu sille varattuun säiliöön, vastaa liikennöitsijä sen turvallisesta säilytyksestä palveluntarjoajan noutoon saakka. Palveluntarjoaja sopii liikenteenharjoittajien kanssa säiliöiden sijoituspaikoista ja pääsystä niihin. Tarjouksessa tulee kuvata säiliöiden tekniset tiedot. Isot löytötavarat tulee noutaa 2 vuorokauden sisällä liikenteenharjoittajan ilmoittamisesta.

Löydetyt matkakortit on toimitettava HSL:n palvelupisteeseen Rautatientorille ennen klo 15 joka noutopäivä.

6.2 Löytötavararekisterin ylläpito

Palveluntarjoajan tulee käsitellä ja kirjata kaikki sille HSL-liikenteestä toimitetut löytötavarat. Palveluntarjoajan tulee ylläpitää sähköistä rekisteröintijärjestelmää, johon saapuvat tavarat ja niiden käsittelyvaiheet kirjataan. Löytötavaroista tulee laatia rekisteriin yksityiskohtaiset kuvaukset.

Tavaran luovuttaminen tulee merkitä rekisteriin. Tavaran lunastajan henkilöllisyys tulee todentaa ja merkitä rekisteriin. Palveluntarjoajan tulee henkilötietoja käsitellessään noudattaa henkilötietolainsäädäntöä.

Tavarat tulee yksilöidä selkeästi järjestelmään siten, että tavara on seurattavissa koko prosessin läpi. Tarjouksessa tulee laatia kuvaus tavaran käsittelystä koko kulkuprosessin lävitse, tavaroiden keräyksestä siihen, kun lain mukainen kolmen kuukauden säilytysaika on kulunut loppuun. Tarjouksessa on kuvattava noutamattomien esineiden jälkikäsittely.

Laittomat aineet, aseet ja vastaavat tulee luovuttaa poliisiviranomaiselle rekisteröinnin jälkeen.

6.3 Toimitilat ja asiakaspalvelu

6.3.1 Palvelupiste

Palveluntarjoajan tulee ylläpitää löytötavaratoimistolle soveltuvia toimitiloja, jonne asiakkaat voivat tulla tiedustelemaan ja noutamaan kadonneita tavaroitaan. Palvelupisteen tulee sijaita Helsingissä.

Palveluntarjoajan ylläpitämien tilojen tulee soveltua löytötavaroiden asianmukaiseen säilytykseen. Löytynyt tavara tulee säilyttää turvallisella ja luotettavalla tavalla niin, ettei se tarpeettomasti pilaannu tai sen arvo alene (elintarvikkeiden säilytykseen soveltuvia tiloja ei edellytetä).

Palvelupisteen tulee sijaita siten, että se on helposti saavutettavissa joukkoliikenteellä eri puolilta HSL-aluetta.

Löytynyt tavara tulee kirjata ja olla asiakkaan saatavilla viimeistään seuraavana arkipäivänä siitä, kun tavara on tullut palveluntarjoajalle. Löytötavarat tulee säilyttää palvelupisteessä niin, että tavarat ovat välittömästi asiakkaiden saatavilla.

Palvelupisteen on oltava avoinna vähintään arkipäivisin klo 10–18 ja lauantaisin klo 11–14.

Asiakaspalvelussa tulee työskennellä riittävä määrä henkilökuntaa. Palveluntarjoajalla tulee olla kielitaitoista asiakaspalveluhenkilökuntaa niin, että aina palvelupisteen ja puhelinpalvelun aukioloaikoina voidaan asiakkaita palvella sekä suomen, ruotsin että englannin kielellä.

6.3.2 Puhelinpalvelu

Puhelimitse asiakkaita tulee palvella vähintään palvelupisteen aukioloaikoina. Jonotuksen tulee olla asiakkaalle lisämaksutonta (vain asiakkaan omat operaattorimaksut, ei puhelinpalveluveloitusta).

6.3.3 Internetpalvelu

Tarjouksessa tulee kuvata asiakkaille tarjottava internetpalvelu. Palvelutavoitteena on, että yhteydenotot käsitellään 2 arkipäivän sisällä. Asiakkaan tekemän palvelupyynnön tulee olla voimassa vähintään 2 viikkoa, jona aikana palveluntarjoajan tulee aktiivisesti pyrkiä yhdistämään kyselty tavara saapuneisiin löytötavaroihin. Tarjouksessa tulee kuvata, kuinka tavaroiden kyselyt saadaan kohtaamaan löydettyjen tavaroiden tietokanta.

6.4 Asiakashintojen määräytyminen

Palvelun laatua mitataan muun muassa asiakkaalle koituvien erilaisten maksujen suuruudella. Tarjouksessa tulee ilmoittaa kaikki mahdolliset asiakashinnat, esim. internettiedustelun hinta, puhelinpalvelun hinta, tavaran lunastushinta, postituspalvelun hinta.

6.5 Palautteet ja raportointi sopimuskauden aikana

6.5.1 Asiakaspalautteet

Palveluntarjoajan tulee ylläpitää maksutonta palauteväylää asiakkaille. Sekä suoraan löytötavaratoimistolle tulleet että HSL:n välittämät asiakaspalautteet tulee käsitellä samassa järjestelmässä ja niihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa, yleensä viikon kuluessa.

Löytötavaratoimiston saamat HSL-liikenteen löytötavara-asioita koskevat asiakaspalautteet tulee raportoida vastauksineen HSL:lle säännöllisesti. Mikäli asiakaspalatteesta on odotettavissa jatkotoimia tai julkisuutta tai asialla saattaa muutoin olla HSL:lle erityistä merkitystä, tulee asia saattaa tiedoksi HSL:lle viivytyksettä.

Palvelusta tulleet palautteet tulee tilastoida ja raportoida muiden tilastojen mukana HSL:lle. Puhelinpalvelusta tulee raportoida ainakin seuraavat tunnusluvut: puhelumäärät (vastatut ja vastaamattomat), keskimääräinen jonotusaika sekä keskimääräiset puheluiden pituudet ja kustannukset asiakkaalle.

Tarjoajille huomautetaan, että löytötavarapalvelun laatua tulee sopimuskauden aikana seurata kattavasti tehtävillä asiakastyytyväisyystutkimuksilla, joista tulee raportoida tilaajalle. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekotavasta tulee kertoa tarjousasiakirjoissa. Tilaaja voi myös itse tehdä omaa laadunseurantaa.

6.5.2 Muu raportointi

Tarjoajan tulee ilmoittaa yhteyshenkilö ja maksuttomat yhteydenottotavat tilaajalle sopimuskauden ajalle.

Palveluntarjoajan tulee raportoida toiminnastaan tarkemmin sovittavalla tavalla sopimuskauden aikana vähintään kerran vuodessa. Tilaajalle tulee toimittaa tilastoihin perustuvaa tietoa mm. saapuneiden, noudettujen ja noutamattomien tavaroiden määristä, eri tuoteryhmien lunastusprosenteista, asiakastuloista ja noutamatta jääneiden tavaroiden jälkikäsittelystä sekä mahdollisten realisointien tuottamista tuloista. Palveluntarjoajan tulee pyynnöstä selvittää HSL:lle kaikki käytettävissä oleva dokumentaatio löytötavarasäilytyksestä. Tilinpäätös ja -kertomus on toimitettava vuosittain heti niiden valmistuttua. Mikäli palveluntarjoaja ei toimita pyydettyjä raportteja, on se tilaajalle peruste purkaa sopimus.

7 Tarjouskilpailun ratkaisuperiaatteet

7.1 Tarjoajien vertaaminen

Tarjouskilpailun ratkaisemisen ensimmäisessä vaiheessa suljetaan pois ne tarjoajat, joiden ei taloutta ja muuta toimintaa koskevien tietojen perusteella voida arvioida selviävän sopimuksen velvoitteista.

Tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta, jos

1) tarjoajan toiminnallinen suorituskyky arvioidaan riittämättömäksi tai taloudellinen tilanne niin huonoksi, että voidaan perustellusti olettaa tarjoajalla olevan vaikeuksia hoitaa palvelua sopimuksen mukaisesti, tai

2) tarjoaja ei täytä löytötavaratoimistoa koskevissa säännöksissä asetettuja vaatimuksia, tai

3) tarjoajana on tarjousyhteenliittymä, joka ei täytä sille asetettuja vaatimuksia

Tarjoajan soveltuvuuden arvioinnissa huomioidaan lisäksi ainakin seuraavat seikat:

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos häntä tai hänen alihankkijaansa koskee jokin erityisalojen hankintalain (1398/2016) 84 §:n pakollinen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos hän tai hänen alihankkijansa ei täytä hankintalain (1397/2016) 84 §:n mukaisia vaatimuksia (tarjoajaa tai hänen alihankkijaansa ei ole merkitty kaupparekisteriin tai tarjoajalla ei ole vaadittua lupaa hankittavan palvelun suorittamiseen).

Tarjoaja voidaan sulkea pois tarjouskilpailusta, jos häntä tai hänen alihankkijaansa koskee jokin hankintalain (1397/2016) 81 §:n harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta, jos hän tai hänen alihankkijansa ei täytä hankintayksikön asettamia soveltuvuuden vähimmäisvaatimuksia.

7.2 Tarjousten vertaaminen

Tarjouskilpailun ratkaisemisen toisessa vaiheessa vertaillaan hyväksyttyjen tarjoajien jättämiä tarjouksia. Mikäli tarjous ei ole tarjouspyynnön mukainen, suljetaan tarjous pois tarjouskilpailusta. Tällöin tarjousta ei arvioida pidemmälle.

Lopullinen valinta tehdään tarjouspyynnön ehdot täyttävien tarjousten kesken. Hyväksytyksi tulee se tarjous, joka on palvelun tilaajalle kokonaistaloudellisesti edullisin. Kokonaistaloudellisuutta arvioitaessa otetaan huomioon palvelun hoidon kuukausihinta ja palvelun laadulliset ominaisuudet seuraavasti:

hinta:

sopimushinta = 0–30 pistettä

laadulliset ominaisuudet:

asiakashinnoittelu = 0–40 pistettä

toiminnan kuvaukset = 0–30 pistettä

Näin ollen tarjous voi saada enintään 100 pistettä.

a) Laadulliset ominaisuudet

Ensiksi arvioidaan ja pisteytetään tarjotun palvelun taso. Tarjotun palvelun tason perusteella tarjous saa enintään 70 pistettä. Palvelun tasossa arvioidaan kaksi kokonaisuutta: asiakashinnat 0–40 pistettä ja toiminnan kuvaukset 0–30 pistettä.

Asiakashinnoittelu:

Palvelun laatua mitataan muun muassa asiakkaalle koituvien erilaisten maksujen suuruudella. Arvioinnissa arvostetaan asiakashintojen selkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Tarjouksessa tulee ilmoittaa kaikki asiakashinnat, esim. internettiedustelun hinta, puhelinpalvelun hinta, tavaran lunastushinta, postituspalvelun hinta. Tarjouksessa tulee selkeästi eritellä kaikki mahdolliset asiakkaan maksettavaksi tulevat tavaran kysely-, lunastus- ja toimistohinnat ja niiden muodostumisperusteet.

Asiakashinnoittelusta tarjous voi saada 0–40 pistettä. Palveluntarjoaja on velvollinen ilmoittamaan tyhjentävästi kaikki asiakkaan kustannettavaksi tulevat maksut eriteltyinä perusteineen.

Toiminnan kuvaukset:

Toiminnan kuvauksiin perustuvien pisteiden määräytyminen on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä 5, Laatulomake, joka tulee täyttää tarjouksen liitteeksi.

Toiminnan kuvauksista tarjous voi saada 0–30 pistettä. Toiminnan kuvausten kustakin kokonaisuudesta annetaan pisteitä sen mukaan, kuinka hyvin kuvaus vastaa asiakaspalvelun, luotettavuuden ja turvallisuuden tavoitteita. Pisteytys laaditaan kustakin tarjouksesta erikseen, tarjouksia ei pisteytetä suhteessa toisiinsa, vaan eri tarjoukset voivat saada samat pisteet. Arvioinnin kriteerinä on, että tarjottava palvelu vastaa kattavasti koko palveluketjusta, jotta tilaajan ja liikenteenharjoittajien panosta tarvitaan mahdollisimman vähän.

Pisteytyksessä arvioidaan seuraavat kategoriat: palvelupisteeseen liittyvät tiedot (0–7 pistettä), tavaran käsittelyprosessi (0–8 pistettä), tavaran käsittelyn luotettavuus ja turvallisuus (0–7 pistettä), asiakaspalvelu (0–8 pistettä).

Laadullisten ominaisuuksien kokonaispisteet saadaan, kun toiminnan kuvauksista ja asiakashinnoittelusta saadut pisteet lasketaan yhteen.

b) Tarjoushinta

Hinnoittelun perusteena on tilaajan maksettavaksi tuleva kuukausihinta. Hinta tulee merkitä ilman arvonlisäveroa (ALV).

Tarjousvertailussa huomioitava sopimushinta voi olla 0–7500 euroa/kk + ALV. Jos tarjottu sopimushinta on suurempi, niin tarjous hylätään. Jos tarjottu hinta on 0 euroa, saa tarjous siitä 30 pistettä, jos hinta on 7500 euroa saa tarjous siitä 0 pistettä, ja näiden ääripäiden välillä hintapisteet

määräytyvät lineaarisesti. Hintapisteet lasketaan siis kaavalla (7500 - tarjottu hinta)/7500 x 30 pistettä = tarjouksen hintapisteet.

Lopuksi laadullisten ominaisuuksien ja hinnan perusteella saadut pisteet lasketaan yhteen ja suurimman pistemäärän saanut tarjous voittaa tarjouskilpailun. Jos yksi tai useampi tarjous saa saman pistemäärän, valitaan hinnaltaan edullisin tarjous.

Tilaaja voi hylätä kaikki tarjoukset seuraavilla perusteilla:

1) tarjousten hintataso on liian korkea, tai

2) jos olosuhteet tai tilaajan määrärahatilanne olennaisesti muuttuvat siten, että suunniteltua palvelua ei ole tarkoituksenmukaista toteuttaa tarjouspyynnössä esitetyllä tavalla.

8 Tarjousten luottamuksellisuus

Tarjousasiakirjojen julkisuus määräytyy viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Tarjousasiakirjat ovat julkisia viimeistään silloin, kun sopimus on tehty.

Ne tarjousasiakirjoihin kuuluvat tiedot, joiden tarjoaja katsoo kuuluvan liike- ja ammattisalaisuuden piiriin, tulee ilmoittaa erillisliitteinä ja varustaa merkinnällä "Salainen". Tieto tarjousten vertailussa käytetystä kokonaishinnasta ei kuitenkaan voi olla salainen (julkisuuslain 11§:n mom. 6 kohta)

LIITTEET

1 Sopimusluonnos

2 Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)

3 Lista löytötavaroiden noutopisteistä

4 Tarjouslomake

5 Laadullisten ominaisuuksien arviointilomake (Laatulomake)

6 Hintalomake