



Hankintayksikkö

Pohjois-Karjalan hankintatoimi

Mukana olevat muut yhteisöt

Joensuun kaupunki

Asia ja sen selvitys

Tarjouspyyntö 418343 Joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus
Joensuun kaupungille

Hankinnan kuvaus:

Pohjois-Karjalan hankintatoimi kilpailutti Joensuun seudun joukkoliikenne JOJOLle palveluna hankittavan asiakastytyväisyystutkimuksen hankinnan sopimuskaudelle 01.01.2023 - 31.12.2025. Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana molemminpuolisella kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla 01.01.2026 lähtien, ellei Pohjois-Karjalan hankintatoimi irtisano sopimusta päättymään sopimuskauden loppuun. Jos sopimus irtisanotaan, se tehdään viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä kirjallisesti.

Hankinnan kohde koostuu jalkautuvan asiakastytyväisyystutkimuksen, raportointijärjestelmän ja sähköisen kyselylomakkeen hankinnasta.

Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset mm. rakenteen, varusteiden, työ- ja paloturvallisuuden sekä sähköturvallisuuden osalta.

Hankintasopimus tehdään yhden (1) tarjoajan kanssa.

Hankintamenettely

Avoin menettely

Tarjouspyyntö lähetetty

18.11.2022 klo 13:04

Määräaikaan 07.12.2022 klo 10:00 mennessä saapui yhteensä 2 tarjousta

- Roidu Oy
- Taloustutkimus Oy

Päätös

Päätös tehty

15.12.2022

Päätös:

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, max. 100 p, jota



arvioidaan tarjouspyynnön mukaisesti kokonaishankintana seuraavasti:

- Hinta, max. 80 pistettä. Hintapisteet lasketaan kaavalla halvin hinta / tarjottu hinta x 80 p.

- Tarjottavan asiakastyytyväisyystutkimuksen esittäminen työnäytteenä, max. 20 pistettä. Työnäytteessä tarjoajan tulee esittää tarjotun asiakastyytyväisyystutkimuksen toiminnallisuus (demo) yhteensä viidessä (5) erikseen kuvatussa käyttötilanteessa, jotka on valittu asiakastyytyväisyystutkimukselle määriteltujen pakollisten toiminnallisuuksien pohjalta:

1. Kuinka jalkautuvan kyselyn tekijä täyttää kyselylomakkeen?
2. Kuinka asiakas/matkustaja vastaa kyselyyn linkin tai QR-koodin avulla.
3. Kuinka raportista voidaan rajata tuloksia vastausajankohdan, linjan, liikennöitsijän tai taustatiedon perusteella?
4. Kuinka tehdään trendianalyysi? Kuinka saadaan vertailtua useamman seurantajakson tuloksia samalla kerralla?
5. Esittele kuinka vapaan palautteen vastaukset käsitellään raportilla ja saadaan tilaajalle.

Jokaisesta työnäytteessä esitetystä käyttötilanteesta (max. 4 pistettä per käyttötilanne) tullaan antamaan pisteitä seuraavasti:

- Tarjoaja voi saada maksimipisteet, kun käyttötilanne esitetään tarjotulla asiakastyytyväisyystutkimukseen käytettävällä ohjelmistolla ja se sellaisenaan soveltuu tilaajan tarpeisiin.
- Tarjoaja voi saada puolet maksimipisteistä, kun asiakastyytyväisyystutkimus ei sovellu sellaisenaan tilaajan tarpeeseen ja esitetty käyttötapaus pitää sisällään useampia erilisiä työvaiheita halutun tavoitteen saavuttamiseksi.
- Tarjoaja ei saa yhtään pistettä, kun esitystavasta riippumatta asiakastyytyväisyystutkimus ei sovellu halutun tavoitteen saavuttamiseen. Tällöin asiakastyytyväisyystutkimuksen toimintalogiikka/käyttöliittymä on liian monimutkainen, se sisältää liikaa työvaiheita tai se vaatii päällekkäistä työtä.

Mikäli tarjoaja saa mistä tahansa arvioitavasta käyttötilanteesta 0 pistettä tai tarjoaja saa kokonaisuudessaan työnäytteen arvioinnista alle 10 pistettä tarjous hylätään.

Tarjoukset ja pisteytys ovat nähtävillä hankintapäätöksen liitteenä olevasta vertailutaulukosta.

Päätän, että sopimus Joensuun seudun joukkoliikenne JOJOLle palveluna hankittavan asiakastyytyväisyystutkimuksen hankinnasta sopimuskaudelle 01.01.2023 - 31.12.2025 tehdään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tehneen Roidu Oy:n kanssa.

Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana molemminpuolisella kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla 01.01.2026 lähtien, ellei Pohjois-Karjalan hankintatoimi irtisano sopimusta päättymään sopimuskauden loppuun.



Päätöksen perustelu:

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, max. 100 p, jota arvioidaan tarjouspyynnön mukaisesti kokonaishankintana.

Valittu toimittaja/toimittajat:

Roidu Oy

-

Nähtävänäpito:

Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi yleisessä tietoverkossa 15.12.2022.

Allekirjoitus

Päivi Halonen

Lisätietoja päätöksestä

Päivi Halonen, +358 133377433