



MOTIVA OY

TARJOUSPYYNTÖ CRM JA MARKKINOINNIN AUTOMAATIO - LUONNOS

20.9.2021

Sisältö

1 Motiva, tarjouspyynnön taustaa ja tavoite	3
2 Hankinnan tavoite ja kohde.....	5
3 Hankintamenettely ja aikataulu	5
3.1 Osallistumishakemuksen jättäminen.....	6
3.2 Neuvotteluihin valinta: perusteet ja pisteytys	7
3.3 Alustavan ja lopullisen tarjouksen jättäminen	9
3.4 Toimittajan valinta: perusteet ja pisteytys.....	11
4 Vaatimukset.....	13
4.1 CRM – asiakashallinnan näkökulma	14
4.2 CRM – myyjän näkökulma	15
4.3 CRM – myyntijohdon näkökulma	16
4.4 Markkinoinnin automaatio	17
4.5 Ei toiminnalliset vaatimukset - integraatiot	18
4.6 Ei toiminnalliset vaatimukset - hallinta.....	19
4.7 Ei toiminnalliset – tietoturva ja GDPR.....	19
4.8 Ei toiminnalliset - kapasiteetti.....	21
4.9 Ei toiminnalliset - saatavuus	21
4.10 Ei toiminnallinen - raportointi	21
5 Kokonaiskäytettävyys.....	22
6 Tuki.....	22
7 Käyttöönottoprojekti.....	22
8 Hinnoittelu	23

1 Motiva, tarjouspyynnön taustaa ja tavoite

Motiva Oy (Y-tunnus 1629255-4) on valtion kokonaan omistama yritys, joka tarjoaa asiantuntijapalveluja kestäväen kehityksen vauhdittamiseksi. Motiva Oy omistaa (100 %) tytäryhtiön Motiva Services Oy:n, joka tarjoaa palveluja ensisijaisesti yrityksille ja kunnille, ja Ympäristömerkintä Suomi Oy:n, joka hallinnoi Suomessa sekä pohjoismaista ympäristömerkkiä Joutsenmerkkiä että EU-ympäristömerkkiä. Tämän tarjouspyynnön piiriin kuuluu Motiva Oy ja Motiva Services Oy, mutta ei Ympäristömerkintä Suomi Oy.

Motiva Oy on valtion kestäväen kehityksen yhtiö, joka kannustaa energian ja materiaalien tehokkaaseen ja kestäväen käyttöön. Motiva tarjoaa julkishallinnolle, yrityksille, kunnille ja kuluttajille tietoa, ratkaisuja ja palveluja, joiden avulla ne voivat tehdä resurssitehokkaita, vaikuttavia ja kestäviä valintoja.

Motiva toteuttaa yhteiskunnallisesti vaikuttavia hankkeita usein yhteistyössä useiden toimijoiden kanssa. Motiva on vahva verkottaja ja tuloksellinen viestijä. Tekemistä ohjaa ennakkoluulottomuus ja tuloksellisuus.

Motiva poikkeaa perinteisestä yrityksestä siinä mielessä, että sillä ei ole keskitettyä myyntiorganisaatiota, eikä sillä ole puhtaita myyjäroolisia työntekijöitä. Motivan asiantuntijoiden rooliin kuuluu tehdä myös myyntiä.

Liidi Motivan kontekstissa voi olla esim. tutkimuksen tekeminen jollekin organisaatiolle, ison verkostokokonaisuuden synnyttäminen tai verkkosivuston toteuttaminen johonkin kontekstiin.

Nykyään myyntiprosessi etenee niin, että myyjä täyttää myyntilupadokumentin ja hakee myyntiluvan. Luvan annossa analysoidaan liidin arvoa euroissa, liidin työstön vaatimaa työmäärää ja resursointi, riskejä ja todennäköisyyttä voittoa. Liidit kirjataan ns. liidixceliin. Liidixcelissä seurataan kunkin liidin statusta – tässä mielessä liidixcelillä on tietyin osin ollut ns. perinteisen CRM:n myyntiputken analysoinnin rooli kauppaan asti.

Selventävä kuvakaappaus putsatusta liidixcelistä alla.

Myyntiliidit		Tilaukset		Tieto muuttunut, nyt vain 2021		Uusi tieto 2022->		Tieto muuttunut, nyt vain 2021		Uusi tieto 2022->		#VIITTAUS!	
Liidin kirjaus	Liidin	Vastuuhenkilö	Työpäivien määrä 2021	Työpäivien määrä 2022->	Euromäärä 2021	Euromäärä 2022->	Alihankinnan euromäärä 2021	Alihankinnan euromäärä 2022->	DL liidin käsittelylle	Todennäköisyys	Myyntivaihe	Projektinro	
27.8.2021	NN	A, B ja C	8		7 000 €		15 000 €			100	3a Voitettu	A11111	
1.9.2021	NN	D ja E		220		220 000 €		37 000 €		70	0 Tunnistettu liidi		
5.9.2021	NN	F, G ja E				55 000 €		3 000 €		30	0 Tunnistettu liidi		

Projektinro	Avaus-pvm	Hinnasto	Kommentti	Tarkastukset/muokkaukset liidiExcelin ylläpidon toimesta
A11111	15.8.2921	K850		
		Kerroin	Varmistuu syksyn aikana	

Motivalla on liidiexcelin lisäksi käytössä Vine Oy:n CRM, jota arkikielessä kutsutaan Vineksi. Tämän nykyisen CRM:n rooli Motivalla on ollut pääasiassa seuraava:

- asiantuntijat ovat pystyneet luomaan ja etsimään sieltä yrityksiä ja henkilöitä – esim. valmistautuessaan tapaamiseen
- sieltä on voitu etsiä henkilöitä, joita liitetty jakelulistoille, joita käytetty esim. Motivan järjestämän tapahtuman tai webinaarin postituslistoina
- nykyistä CRM:ää on 5/2021 asti käytetty kalenterina, josta tapaamiskutsut, tapahtumat, webinaarit ovat näkyneet; 5/2021 luovuttiin nykyisen CRM:n kalenteriominaisuuden käytöstä ja siirryttiin Outlookiin, mutta nykyisen CRM:ssä on yli 10 vuoden kalenteridata. Osassa kalenteritapahtumia on tietoa kuten milloin se oli, ketä siihen oli kutsuttu ja osallistui, tapahtuman agenda ja joissain tapauksissa tietoa tapahtuman kulusta. Vain harvoin tapahtumaan liittyy liitetiedosto.

Lisätietoja, mitä tietoa nykyisessä CRM:ssä katsotaan tärkeäksi jatkossa, löytyy kappaleessa 4.1 CRM – asiakashallinnan näkökulma vaatimuksissa #2 ja #3, sekä kappaleessa 7 Käyttöönottoprojekti, vaatimuksessa #3. Tätä tarvittaessa tarkennetaan neuvotteluissa ja käyttöönottoprojektin datakonversiota suunniteltaessa.

Myyntiin liittyvä liitedokumentaatio esim. tarjoukset on tallennettu Teamsiin – ja ennen Teamsin käyttöä verkkolevyille.

Motivalla ei ole käytössä Markkinoinnin automaatiojärjestelmää. Sen sijaan sillä on käytössä Lianatechin Postiviidakko sähköpostimarkkinointia varten, sekä Lyyti Oy:n Lyyti tapahtumahallinnassa. Edellisistä nyt hankittava järjestelmäkokonaisuus voi korvata osan tai kokonaan. Lisäksi Motivalla on Freshworks Oy:n Freshdesk asiakaspalvelussa sekä ERP-järjestelmänä Unit4 ERP. Unit4 ERP ei tule integroitumaan CRM:ään tai Markkinoinnin automaatiojärjestelmään, ainakaan aluksi.

Motiva etsii valmista pakettiratkaisua, mistä syystä Motiva ei halua ohjata liikaa, miten järjestelmän täsmälleen tulisi toimia. Motivan organisaatio on valmis joustamaan omassa toiminnassa valitun pakettiratkaisun mukaisesti. Vaatimuksia – ei näin ollen ole pyritty myöskään tekemään kaikkea kattavaksi - vaan on pyritty keskittymään sellaisiin asioihin, jotka koetaan olevan olennaisia nyt tai jatkossa Motivan liiketoiminnalle.

2 Hankinnan tavoite ja kohde

Motiva etsii itselleen modernia ja tehokasta myynnin, asiakashallinnan ja markkinoinnin automaation ratkaisua, josta hyöttyy niin Motivan asiantuntijat kuin liiketoiminnan tukifunktiot kuten viestintä ja markkinointi, henkilöstö- ja taloushallinta.

Ratkaisun tulee olla tarkoituksenmukainen, helppokäyttöinen ja intuitiivinen, jotta henkilöstö kokee sen käytön motivoivaksi.

Hankinnan kohteena on

- CRM ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmä tai
- vain CRM

Toimittaja voi jättää tarjouksen molemmista vaihtoehdoista. Toimittajan tulee ilmoittautumisessa tuoda esille, mitä haluaa tarjota.

3 Hankintamenettely ja aikataulu

Motiva pyytää hankinnasta kiinnostuneita toimittajia jättämään osallistumishakemuksen Hilma-ilmoituskanavassa 20.9.2021 julkaistavaksi lähetetyn hankintailmoituksen sekä tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

Hankintamenettelynä käytetään neuvottelumenettelyä. Hankinta on EU-kynnysarvon ylittävä hankinta. Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki).

Motiva tulee valitsemaan 4 toimittajaa neuvotteluihin molemmista hankintakohteista eli

- CRM ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmä tai
- vain CRM

Jos joku toimittaja on jättänyt tarjoukset molemmista kokonaisuuksista, on myös mahdollista, että toimittaja tulee kutsuttua neuvotteluihin molempien tarjousten perusteella.

Motiva varaa itselleen oikeuden olla tekemättä hankintaa.

Motiva varaa itselleen oikeuden valita vain CRM:n tai CRM:n ja Markkinoinnin automaatoratkaisun, vaikka tarjouspyyntö on kirjoitettu kattamaan molemmat.

Hankintamenettelyssä noudatetaan alla olevaa aikataulua.

AIKATAULU			Vkon päivä
OSALLISTUMISHAKEMUSVAIHE			
Hilma-ilmoituksen ja alustavan tarjouspyynnön julkaiseminen		20.9.2021	ma
Osallistumishakemukseen liittyvät kysymykset		1.10.2021	pe
Vastaukset kysymyksiin - mennessä		8.10.2021	pe
Osallistumishakemukset	30	20.10.2021	ke
ALUSTAVA TARJOUS -VAIHE (pakollinen)			
Neuvottelukutsun ja alustavan tarjouspyynnön lähettäminen tarjoajille	6	25.10.2021	ma
Alustavaan tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset		2.11.2021	ti
Vastaukset kysymyksiin		9.11.2021	ti
Alustava tarjous	25	19.11.2021	pe
NEUVOTTELUVAIHE			
Neuvottelut päättyvät	7	26.11.2021	pe
TARJOUSVAIHE			
Lopullisen tarjouspyynnön lähettäminen tarjoajille		26.11.2021	pe
Lopulliseen tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset		29.11.2021	ma
Vastaukset kysymyksiin		1.12.2021	ke
Lopullinen tarjous (kohtuullinen aika)	6	7.12.2021	ti
PÄÄTÖS- JA SOPIMUSVAIHE			
Päätösesitys johdolle	3	10.12.2021	pe
Hankintapäätös ja päätöksestä tiedottaminen	28	7.1.2022	pe
Hankintasopimuksen viimeistely ja tekeminen	14	21.1.2022	pe

Toimittajalla tulee olla valmius osallistua neuvotteluihin, joissa mm. esitellään ja neuvotellaan alustavista tarjouksista, esitellään käyttöönottoimi ja demotaan ratkaisua. Neuvottelut pidetään keskiviikkona 24.11.2021, varapäivänä torstai 25.11.2021.

3.1 Osallistumishakemuksen jättäminen

Mahdolliset tarkentavat kysymykset hankintailmoitukseen tulee jättää HILMA:an 1.10.2021 klo 12.00 mennessä. Motiva toimittaa vastaukset näihin HILMA:an 8.10.2021 klo 16.00 mennessä.

Osallistumishakemus tulee jättää 20.10.2021 klo 12:00 mennessä osoitteeseen: tarjoukset@motiva.fi. Osallistumishakemuksissa tulee olla otsikkokentässä teksti "Osallistumishakemus CRM-MA Toimittajan nimi", esim. " Osallistumishakemus CRM-MA YritysX".

Osallistumishakemus tulee tehdä suomen kielellä.

Osallistumishakemuksen liitteet:

- excel Osallistumishakemus-CRM-MA-excel-DOKUMENTIPOHJA (joka ollut hankintailmoituksen liitteenä) tulee olla täytettynä ja nimettynä "Osallistumishakemus-CRM-MA-excel-TOIMITTAJANNIMI-wwwwkpp", esim. " Osallistumishakemus CRM-MA osallistumishakemus YritysX-v20211010"

3.2 Neuvotteluihin valinta: perusteet ja pisteytys

Kuten edellä on todettu, Motiva tulee valitsemaan 4 toimittajaa neuvotteluihin molemmista hankintakohteista eli

- CRM ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmä tai
- vain CRM

Jos joku toimittaja on jättänyt tarjoukset molemmista kokonaisuuksista, on myös mahdollista, että toimittaja tulee kutsuttua neuvotteluihin molempien tarjousten perusteella.

Potentiaaliset toimittajat voivat arvioida halukkuuttaan ilmoittautua tutustumalla

1. alla lueteltuihin vähimmäisvaatimuksiin ja arviontikriteereihin, joiden perusteella Motiva valitsee toimittajat neuvotteluihin. Pisteytys on hieman erilainen riippuen tarjoaako toimittaja CRM:ää ja Markkinoinnin automaatiota vai vain CRM:ää. Erot käyvät ilmi alla olevista kriteereistä.
2. tarjouspyynnön luonnosversioon (20210920-Motiva CRM JA MA Tarjouspyyntö_v-LUONNOS), josta saa riittävän yleiskuvan tarpeesta ja millä perusteilla Motiva valitsee toimittajat tarjousten perusteella
 - a. CRM ja Markkinoinnin automaatiota tarjoavat: vaatimukset tästä dokumentista kappaleet 4-8
 - b. vain CRM:ää tarjoavat: kuten kohta a. pois lukien kappale 4.4 Markkinoinnin automaatio
3. ymmärtävät, että käyttäjälisenssejä tarvitaan luokkaa muutamia kymmeniä (kts. kappale 4.8 *Ei toiminnalliset – skaalautuvuus*)

Valinta neuvotteluihin tapahtuu seuraavilla vähimmäisvaatimuksilla ja arviointikriteereillä:

1. Minimivaatimus: toimittaja on rekisteröity Suomessa kaupparekisteriin
2. Minimivaatimus: toimittaja vakuuttaa, että sillä ei ole verovelkoja, sillä on hankinnan arvoon suhteutettu riittävä vastuuvakuutus, eikä sillä tai sen tarjoamilla henkilöillä ole rikosrekisterimerkintöjä
3. Minimivaatimus: Tulee toimittaa kolmesta viimeksi toimitetuista tilinpäätöstiedoista seuraavat tiedot
 - liikevaihto
 - tulos ennen veroja
 - henkilöstön määrä
 - jos kyseessä on yhteistarjous, kaikkien yhteistarjoajien tiedot (ei koske alihankkijoita, vaan yhteisvastuullista tarjoamista)
4. Liikevaihto
 - Jos toimittaja tarjoaa vain CRM:n, liikevaihto 2020 (tai viimeisellä, täydellä 12kk tilikaudella) minimissään 650.000€. Liikevaihdosta 2020 (tai viimeisellä, täydellä 12kk tilikaudella) voi saada lisäpisteitä seuraavasti:
 - i. 1 piste, kun välillä 650.001€ - 2.000.000€
 - ii. 2 pistettä, kun välillä 2.000.001€ - 4.000.000€
 - iii. 4 pistettä, kun >4.000.000€
 - Jos toimittaja tarjoaa CRM:n ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmän, liikevaihto 2020 (tai viimeisellä, täydellä 12kk tilikaudella) minimissään 1.050.000€.

Liikevaihdosta 2020 (tai viimeisellä, täydellä 12kk tilikaudella) voi saada lisäpisteitä seuraavasti:

- i. 1 piste, kun välillä 1.050.001€ - 2.000.000€
 - ii. 2 pistettä, kun välillä 2.000.001€ - 4.000.000€
 - iii. 4 pistettä, kun >4.000.000€
5. Toimittaja voi olla itse teknologiaratkaisun toimittaja tai teknologiaratkaisun edustaja.
6. Järjestelmän käyttöönottoasiakasreferenssejä
- Jos toimittaja tarjoaa vain CRM:n, minimissään 6 kpl viimeisen 3 vuoden ajalta, joissa on toimitettu CRM. Lisäpisteitä asiakasreferensseistä saa, seuraavasti:
 - i. 1 piste, kun 1-2:lla referenssiyrityksellä liikevaihto 2020 (tai viimeksi päättyneellä 12kk tilikaudella) >5.000.000
 - ii. 2 pistettä, sama kuin edellä, kun 3-4:lla asiakasreferenssillä
 - iii. 4 pistettä, sama kuin edellä, kun 5-6:lla asiakasreferenssillä
 - Jos toimittaja tarjoaa CRM:n ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmän, minimissään 6 kpl viimeisen 3 vuoden ajalta, joissa on toimitettu joko CRM tai Markkinoinnin automaatio. Lisäpisteitä asiakasreferensseistä saa, seuraavasti:
 - i. 1 piste, kun toimittajalla 1-2 asiakasreferenssi viimeisen 3 vuoden aikana, jossa asiakkaan liikevaihto 2020 vähintään 5.000.000€ ja jossa toimittaja on toimittanut samalle asiakkaalle CRM:n ja Markkinoinnin automaatiotarkaisun kanssa yhtenä kokonaisuutena, vaikka nämä olisi toimitettu eri ajankohtina.
 - ii. 2 pistettä, sama kuin edellä, kun 3-4:lla asiakasreferenssillä
 - iii. 4 pistettä, sama kuin edellä, kun 5-6:lla asiakasreferenssillä
7. Minimivaatimus on, että toimittajan osallistumishakemus ja tarjous tulee olla suomen kielellä (liitteitä voi olla englannin kielellä). Lisäksi mahdolliset myyjät, tarjouksen ja demojen esittelijät, kaikki käyttöönottoprojektiin osallistuvat henkilöt ja Motivalle käyttöönoton jälkeen tukea antava henkilöstö tulee olla suomen kieltä täydellisesti taitavia (kirjoitettu ja puhuttu)
8. Minimivaatimus: toimittaja sitoutuu sekä toimittamaan tarjouksen että toimimaan kappaleessa 3 *Hankintamenettely ja aikataulu* aikataulutaulukon mukaisesti.
9. Minimivaatimus: toimittaja sitoutuu tarjoamaan käyttöönoton aikavälillä 2022 helmikuuta - toukokuu.
10. Jos neuvotteluihin valinnassa sijalla 4 on useampi toimittaja, valitaan toimittaja, jolla liikevaihto 2020 oli >4.000.000€ ja joka sai eniten referenssipisteitä. Jos tuloksena on edelleen tasapeli, valitaan se, jolla on suurempi liikevaihto.
11. Minimivaatimus: tarjousten tulee olla voimassa 31.3.2022 asti.
12. Minimivaatimus: mahdolliset alihankkijat tulee yksilöidä jo osallistumishakemusvaiheessa, toimittajalla on oikeus päivittää tätä listaa vielä tarjousvaiheessa.
13. Minimivaatimus (vain alleviivattu osa alla): sopimusvaatimukset
- IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2015) sekä Erytisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista (JIT 2015 – Palvelut verkon kautta)
 - Sopimuskausi: 36kk määräaikainen + 24kk määräaikainen optio + toistaiseksi voimassaoleva 6kk irtisanomisajalla
 - Toimittajaa pyydetään toimittamaan osana osallistumissilmoitusta esitys sopimus pohjaksi

Motiva lähettää neuvottelukutsun ja alustavan tarjouspyynnön valituille toimittajille ma 25.10.2021 klo 16.00 mennessä.

Alustavan tarjouspyynnön liitteet:

- Alustava tarjous-CRM-MA-excel-DOKUMENTTIPOHJA toimittajien vastauksia varten
 - tähän dokumenttiin kirjataan hinta ja toimittajan näkemys tarjouksen vastaavuudesta suhteessa yksittäisiin vaatimuksiin (compliance)
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset excel-dokumentit molemmista
- Alustava tarjous-CRM-MA-word-DOKUMENTTIPOHJA
 - tähän dokumenttiin kirjataan toimittajan vapaamuotoiset, laajemmat vastaukset yksittäisiin vaatimuksiin
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset word-dokumentit molemmista

3.3 Alustavan ja lopullisen tarjouksen jättäminen

Mahdolliset tarkentavat kysymykset neuvottelukutsusta ja alustavasta tarjouspyynnöstä tulee jättää 2.11.2021 klo 12:00 mennessä osoitteeseen: tarjoukset@motiva.fi. Kysymyksissä pitää olla otsikkokentässä teksti "Kysymys CRM-MA alustava tarjouspyyntö Toimittajan nimi", esim. "Kysymys CRM-MA alustava tarjouspyyntö YritysX".

Motiva vastaa sähköpostilla kaikille neuvotteluihin kutsutuille kysymyksiin 9.11.2021 klo 16:00 mennessä.

Alustava tarjous tulee jättää 19.11.2021 klo 12:00 mennessä osoitteeseen: tarjoukset@motiva.fi Tarjouksissa pitää olla otsikkokentässä teksti "Alustava tarjous CRM-MA Toimittajan nimi", esim. "Alustava tarjous CRM-MA YritysX".

Alustava tarjous tulee tehdä suomen kielellä. Liitteistä toimittajan omaa dokumentaatiota voi olla myös englannin kielellä.

Toimittajan tarjousdokumenteja tulee olla kaksi erillistä dokumenttia, jos toimittaja haluaa tehdä tarjouksen sekä pelkästä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmästä.

Alustavan tarjouksen liitteet:

- excel Alustava tarjous-CRM-MA-excel-DOKUMENTTIPOHJA täytettynä ja nimettynä se "Alustava tarjous-CRM-MA-excel-TOIMITTAJANNIMI-[vvvvvkkpp](mailto:tarjoukset@motiva.fi)" esim. "Alustava tarjous-CRM-MA-excel-YritysX-v2021118".
 - tähän dokumenttiin kirjataan hinta ja toimittajan näkemys tarjouksen vastaavuudesta suhteessa yksittäisiin vaatimuksiin (compliance)
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset excel-dokumentit molemmista
- Alustava tarjous-CRM-MA-word-DOKUMENTTIPOHJA täytettynä ja nimettynä se "Alustava tarjous-CRM-MA-word-TOIMITTAJANNIMI-[vvvvvkkpp](mailto:tarjoukset@motiva.fi)" esim. "Alustava tarjous-CRM-MA-word-YritysX-v2021118".
 - tähän dokumenttiin kirjataan toimittajan vapaamuotoiset, laajemmat vastaukset yksittäisiin vaatimuksiin

- Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset word-dokumentit molemmista
- käyttöönoton projektisuunnitelma, joko omana erillisenä dokumenttina tai osana edellisen kohdan dokumentteja
- käyttöönottoprojektitiimiläisten CV:t

Neuvottelut pidetään keskiviikkona 24.11.2021 (varapäivänä 25.11.2021). Neuvotteluissa mm. esitellään ja neuvotellaan alustavista tarjouksista, esitellään käyttöönottotiimi ja demotaan ratkaisua.

Motiva varaa neuvottelumenettelyssä mahdollisuuden hyväksyä alustavan tarjouksen.

Motiva lähettää sähköpostitse lopullisen tarjouspyynnön 26.11.2021 klo 16.00 mennessä.

Lopullisen tarjouspyynnön liitteet:

- Lopullinen tarjous-CRM-MA-excel-DOKUMENTTIPOHJA toimittajien vastauksia varten
 - tähän dokumenttiin kirjataan hinta ja toimittajan näkemys tarjouksen vastaavuudesta suhteessa yksittäisiin vaatimuksiin (compliance)
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset excel-dokumentit molemmista
- Lopullinen tarjous-CRM-MA-word-DOKUMENTTIPOHJA
 - tähän dokumenttiin kirjataan toimittajan vapaamuotoiset, laajemmat vastaukset yksittäisiin vaatimuksiin
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset word-dokumentit molemmista.

Mahdolliset tarkentavat kysymykset lopullisesta tarjouspyynnöstä tulee jättää 29.11.2021 klo 16:00 mennessä osoitteeseen: tarjoukset@motiva.fi. Kysymyksissä pitää olla otsikkokentässä teksti "Kysymys CRM-MA lopullinen tarjouspyyntö Toimittajan nimi", esim. "Kysymys CRM-MA lopullinen tarjouspyyntö YritysX".

Motiva vastaa sähköpostilla kaikille neuvotteluihin kutsutuille kysymyksiin lopullisesta tarjouksesta 1.12.2021 klo 12.00 mennessä.

Lopullinen tarjous tulee jättää 7.12.2021 klo 12.00 mennessä osoitteeseen: tarjoukset@motiva.fi Tarjouksissa pitää olla otsikkokentässä teksti "Lopullinen tarjous CRM-MA Toimittajan nimi", esim. "Lopullinen tarjous CRM-MA YritysX".

Lopullinen tarjous tulee tehdä suomen kielellä. Liitteistä toimittajan omaa dokumentaatiota voi olla myös englannin kielellä.

Toimittajan tarjousdokumenteja tulee olla kaksi erillistä dokumenttia, jos toimittaja haluaa tehdä tarjouksen sekä pelkästä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinninautomaatiojärjestelmästä.

Lopullisen tarjouksen liitteet:

- excel Lopullinen tarjous-CRM-MA-excel-DOKUMENTTIPOHJA täytettynä ja nimettynä se "Lopullinen tarjous-CRM-MA-excel-TOIMITTAJANNIMI-vvvvvkkpp" esim. "Lopullinen tarjous-CRM-MA-excel-YritysX-v2021118".

- tähän dokumenttiin kirjataan hinta ja toimittajan näkemys tarjouksen vastaavuudesta suhteessa yksittäisiin vaatimuksiin (compliance)
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset excel-dokumentit molemmista
- Lopullinen tarjous-CRM-MA-word-DOKUMENTTIPOHJA täytettynä ja nimettynä se ”Lopullinen tarjous-CRM-MA-word-TOIMITTAJANNIMI-vvvvvkkpp” esim. ”Lopullinen tarjous-CRM-MA-word-YritysX-v2021118”.
 - tähän dokumenttiin kirjataan toimittajan vapaamuotoiset, laajemmat vastaukset yksittäisiin vaatimuksiin
 - Jos toimittaja tekee tarjouksen sekä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinnin automaatiosta, tulee hänen täyttää erilliset word-dokumentit molemmista.
- toimittajan tarjousdokumentti, tarjousdokumentteja tulee olla kaksi erillistä dokumenttia, jos toimittaja haluaa tehdä tarjouksen sekä pelkästä CRM:stä että CRM:stä ja Markkinoinninautomaatiojärjestelmästä
- käyttöönoton projektisuunnitelma, joko omana erillisenä dokumenttina tai osana edellisen kohdan dokumentteja
- käyttöönottoprojektitiimiläisten CV:t

3.4 Toimittajan valinta: perusteet ja pisteytys

Hankintalain 93 §:ssä tarkoitetut kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteet ovat tässä tarjouspyynnössä seuraavat:

Hinnan ja laadun suhteellisen painotuksen vaihteluväli tulee olemaan:

- Hinta 20-50%
- Laatu 50-80%

Hintapisteet

Hinnassa vertaillaan 5 vuoden elinkaarikustannuksia, joihin luetaan

- käyttöönottoprojektin kustannus
- lisenssikulut 5 vuodelta
- muut mahdolliset tarjouksessa eritellyt kulut

Tarjouksen hinnan katsotaan kattavan kaikki ne vaatimukset ja tavat täyttää ao. vaatimukset, jotka toimittaja ilmoittaa tarjouksensa sisältävän – tarjouspyynnössä edellytettyjen liite excelin ja wordin ja muun mahdollisen tarjouskuvauksen mukaisesti - ja joka tapauksessa tarjouspyynnön minimivaatimukset täyttäen.

Laatupisteet

Tarjouksen minimivaatimuksia ovat tämän dokumentin kappaleiden 4-7 (eli Toiminnalliset vaatimukset, Kokonaiskäytettävyyys, Tuki ja Käyttöönotto) sellaiset vaatimukset, joiden kohdalla on kirjattu prioriteettisarakkeeseen merkintä ”**minimivaatimus**”.

Minimivaatimus koko tarjouspyynnöstä ja lisäpisteet minimivaatimuksista, kun toimittaja tarjoaa vain CRM:n

Kun toimittaja tarjoaa vain CRM:n, minimivaatimuksia on kaiken kaikkiaan 20 kappaletta.

Kokonaisuudessaan tämän tarjouspyynnön minimivaatimus on, että toimittajan tulee täyttää vähintään 15 näistä 20:stä minimivaatimuksesta. Termi täyttää tarkoittaa tässä yhteydessä, että toimittaja katsoo, että se täysin tukee ko. kohdan vaatimuksia.

Jos toimittaja tukee täysin enempää kuin 15 minimivaatimusta, toimittaja saa lisäpisteitä kohdista, jotka ylittävät määrän 15, esim. jos toimittaja tukee täysin 17 minimivaatimusta, hän saa lisäpisteitä 2:sta minimivaatimuksesta.

Lisäpisteitä minimivaatimukseen liittyen saa seuraavasti:

- 4 pistettä per
 - jokainen minimivaatimus, joka ylittää 15 kappaleen minimimäärävaatimuksen ja jonka toimittaja toteuttaa täysin (täysin tuettu)

Minimivaatimus koko tarjouspyynnöstä ja lisäpisteet minimivaatimuksista, kun toimittaja tarjoaa sekä CRM:n että Markkinoinautomaatiojärjestelmän

Kun toimittaja tarjoaa sekä CRM:n että Markkinoinautomaatiojärjestelmän, minimivaatimuksia on kaiken kaikkiaan 24 kappaletta.

Kokonaisuudessaan tämän tarjouspyynnön minimivaatimus on, että toimittajan tulee täyttää vähintään 18 näistä 24:sta minimivaatimuksesta. Termi täyttää tarkoittaa tässä yhteydessä, että toimittaja katsoo, että se täysin tukee ko. kohdan vaatimuksia.

Jos toimittaja tukee täysin enempää kuin 18 minimivaatimusta, hän saa lisäpisteitä kohdista, jotka ylittävät 18, esim. jos toimittaja tukee täysin 20 minimivaatimusta, toimittaja saa lisäpisteitä 2:sta minimivaatimuksesta.

Lisäpisteitä minimivaatimukseen liittyen saa seuraavasti:

- 4 pistettä per
 - jokainen minimivaatimus, joka ylittää 18 kappaleen minimimäärävaatimuksen ja jonka toimittaja toteuttaa täysin (täysin tuettu)

Riippumatta siitä, tarjoaako toimittaja vain CRM:n vai molemmat, saa lisäpisteitä vielä lisäksi seuraavasti:

- 4 pistettä, jokainen tulee olla -prioriteetin vaatimus, joka ei ole minimivaatimus ja joka on täysin tuettu
- 0,5 pistettä per jokainen tulisi olla – prioriteetin vaatimus, jonka toimittaja toteuttaa täysin (täysin tuettu), osittain tuetuista ei saa pisteitä
- 0,25 pistettä per jokainen olisi hyvä olla – prioriteetin vaatimus, jonka toimittaja toteuttaa täysin (täysin tuettu), osittain tuetuista ei saa pisteitä

Kokonaiskäytettävyys – max 10 pistettä:

- 0 pistettä, kun heikohko: vaikea navigoida, ei lainkaan intuitiivinen
- 6 pistettä, kun hyvä: melko intuitiivinen ja suht helppo navigoida
- 10 pistettä, kun erinomainen: intuitiivinen ja helppo navigoida

Käyttöönottoprojekti – max 20 pistettä jakaantuen suunnitelmaan ja tiimiin.

Käyttöönottoprojektin suunnitelma – max 10 pistettä

- 1 piste – suunnitelmassa merkittäviä puutteita kattavuudessa, syvyydessä ja selkeydessä
- 5 pistettä – suunnitelmassa osittain puutteita kattavuudessa, syvyydessä ja selkeydessä
- 10 pistettä – suunnitelma kattava, syvä ja selkeä

Käyttöönottoprojektin tiimin ammatillinen kyvykkyys, joka mitataan tiimin kokemuksella CRM- tai Markkinoinnin automaatiojärjestelmän käyttöönotoista - max 10 pistettä:

- 1 pistettä – 2-3kpl
 - 7 pistettä – 4-6kpl
 - 10 pistettä – 7kpl tai enemmän
-
- Jos Motiva osana neuvottelumenetelmää edellyttää tapaamaan tiimin jäsenet, Motivalla on oikeus madaltaa yllä mainittuja pisteitä enintään 20%-60%, jos Motiva katsoo, että tiimi ei täytä sen laadullista tavoitetta vastata kysymyksiin tavalla, joka osoittaa kokemuksen olennaisuuden tässä tapauksessa.
 - Motivalla on perustellusta syystä oikeus hylätä toimittajan tiimin jäsen ja velvoittaa toimittaja vaihtamaan jäsen (jos katsotaan, ettei tiimin kokoonpano vastaa asetettua vaatimusta kokemuksesta)

Motiva varaa itselleen oikeuden toteuttaa neuvotteluja vaiheittain, mikä mahdollistaa tarjousten rajoittamisen neuvottelujen aikana. Tarjousten lukumäärän rajausta tehtäisiin alustavien tarjousten ja neuvottelujen perusteella, rajauksen perusteena voidaan käyttää myös neuvottelussa läpikäytyä demoa.

4 Vaatimukset

Vaatimusten kategorisointi

Vaatimukset on priorisoitu seuraavasti:

Tulee olla = vaatimus, jonka katsotaan olevan pakollinen vaatimus

Tulisi olla = vaatimus, joka katsotaan eduksi

Olisi hyvä, jos olisi = vaatimus, joka katsotaan myös eduksi, mutta joka on vähemmän tärkeä kuin tulisi olla -vaatimus.

Jos toimittaja tue jotain haluttua vaatimusta, tulisi toimittajan ottaa kantaa seuraavilla kategorioilla: 1) ao. toiminnallisuus on jo suunnitelmissa ja takaamme, että se tullaan toteuttamaan seuraavan 12kk aikana ja sen hinta tulee olemaan XXX, 2) toiminnallisuudelle ei voida antaa mitään aika- eikä hintatakuuta seuraavan 12kk aikana.

Vastaukset vaatimuksiin kappaleissa 4-7 tulee täyttää niille varattuihin kohtiin alla lueteltuihin liitteisiin:

Alustavan ja lopullisen tarjouspyynnön liitteet:

- Alustava tarjous-CRM-MA-excel-DOKUMENTTIPOHJA toimittajien vastauksia varten
 - tähän dokumenttiin kirjataan hinta ja toimittajan näkemys tarjouksen vastaavuudesta suhteessa yksittäisiin vaatimuksiin (compliance)
- Alustava tarjous-CRM-MA-word-DOKUMENTTIPOHJA
 - tähän dokumenttiin kirjataan toimittajan vapaamuotoiset, laajemmat vastaukset yksittäisiin vaatimuksiin
- nimeämishojeet yllä mainituille dokumenteille on annettu aikaisemmin tässä dokumentissa kappaleessa 3.3 *Alustavan ja lopullisen tarjouksen jättäminen*

4.1 CRM – asiakashallinnan näkökulma

#	Vaatus	Prioriteetti
1	<u>CRM:ssä tulee pystyä tekemään hakutoimintoja: hakemaan nimellä henkilöitä ja organisaatioita.</u> Lisätietoja alla sekä kappaleessa 7 <i>Käyttöönottoporjeksi</i> , vaatimuksessa #3.	Tulee olla (minimivaatus - alleviivattu)
2	Hakutuloksissa henkilöä haettaessa CRM:n tulee näyttää ainakin seuraavat tiedot: sukunimi, etunimi, työnantaja, puhelin ja/tai matkapuhelin, työsähköposti. Tarpeita tarkennetaan viimeistään käyttöönottoprojektin datakonversiota suunnitellessa.	Tulee olla
3	Hakutuloksissa yrityksistä haettaessa CRM:n tulee näyttää ainakin seuraavat tiedot: nimi, käyttönimi (henkilön), Motivan asiakasvastaava, postiosoite, postinumero, postitoimipaikka, kuvaus (jossa laskutusosoitetiedot), puhelin, sähköposti, asiakasnumero, toimipistelaji. Todennäköisesti konvertoitavaksi tulee myös päättäjät (yrityksen päätöksentekohenkilöt) ja muut yhteydet (jossa listattu projektit ja koontilistat, joissa mukana). Tarpeita tarkennetaan viimeistään käyttöönottoprojektin datakonversiota suunnitellessa.	Tulee olla
4	CRM:ssä tai Markkinoinnin automaatiassa tulee pystyä hakemaan kohderyhmälistoja. Listoja ja niissä esiintyviä henkilöitä pitää pystyä hallinnoimaan. Listat tulee pystyä exporttaamaan cvs-/excel-tiedostoon.	Tulee olla (minimivaatus)
5	Kalenteriin liittyvät vaatimukset on esitetty alla kohdassa CRM – myyjän näkökulma.	Tulee olla
6	<u>Asiakkaat tulee olla kategorisoituna, ovatko ne Motivan, Motiva Servicen vai molempien asiakkaita.</u> Käyttäjä voi tehdä edellä kuvattuja toiminteita niin, että hän näkee vain Motivan, Motiva Servicen vai molempien asiakkaat ja kohderyhmälistat. Toimittajan tulee kuvata, mitä mahdollisia toteutusratkaisuja sillä on tarjolla Motivan ja Motiva Servicen yritysjaon	Tulee olla (minimivaatus - alleviivattu)

	<p>mahdollistamiseksi. Yksi vaihtoehto voi olla, että käyttäjä loggautuu joko Motivan tai Motiva Servicen käyttäjänä sisään; yksi vaihtoehto voi olla, että loggautuu järjestelmiin yksillä käyttäjätunnuksilla ja järjestelmä itsessään tukee – tavalla tai toisella – sitä, että voi hakea vain toisen tai molempien asiakkaita. HUOM: katsokaa samalla tämä tuki kappaleista 4.2, 4.3, 4.4. ja 4.6., joissa viitataan yhtiöjako, jotta kaikki eri näkökulmat tulisi huomioitua. Jos näette, että jako vaikuttaa muihinkin vaatimuksiin, tuokaa se aina ao. kohdassa esille. Uskomme, että useilla muillakin yrityksillä on vastaavanlaisia tytäryhtiö tms jakoja, joissa samankaltaista haastetta on ratkaistu.</p>	
--	--	--

4.2 CRM – myyjän näkökulma

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Toimittajan tulee kuvata tarjouksessa, miten CRM:n myyntitoiminnallisuuden perustoiminnallisuudet toimii, mm. asiakasprospektin luonti, mitä tietoja prospektille voi antaa, miten prospektia kuljetetaan myyntiputkessa, mitä tietoa ja dokumentteja prospektiin voidaan liittää, miten asiakkaita haetaan ja miten ajastettuja tehtäviä luodaan – ja kaiken kaikkiaan, miten myyjä käyttää CRM:ää päivittäisessä työssään.	Tulee olla (minimivaatus)
2	CRM:ssä tulee olla visuaalisesti Kanban-tyyppinen toteutus, jossa prospektia kuljetetaan myyntiputkessa eri statuksista ja siirretään drag&drop-maisesti kortteina käyttöliittymässä myyntiputken vaiheesta toiseen.	Tulee olla (minimivaatus)
3	Motivan tulisi olla mahdollista konfiguroida nimet myyntiputken eri vaiheille ja vaiheita voi olla organisaation haluama määrä.	Tulisi olla
4	Edellinen vaatimus #3 tulisi olla mahdollista osana normilisenssiä ja -käyttöä.	Tulisi olla
5	Kustakin prospektista tulee Kanban-näkymässä nähdä vähintään prospektin nimi, diilin koko (Euroina) ja mikä on opportunityn viimeinen voimassaolopäivämäärä.	Tulee olla
6	Lisäksi näkymässä tulisi olla mahdollisuus konfiguroida/nähdä varoitus sen jälkeen, kun liidissä ei ole ollut aktiviteettia X päivään	Tulisi olla
7	Näkymässä Motivalla tulisi olla mahdollista konfiguroida, mitä tietoa korteissa näkyy.	Tulisi olla
8	Motivalla on käytössä MS Outlookin kalenteri. CRM:n kalenteri tulee olla integroituvissa Outlook-kalenteriin niin, että mitään merkittäviä Outlookin kalenterin perustoiminnallisuuksia ei menetetä ja että kalenterikutsuja voi tehdä joko CRM:n kalenteriominaisuudella tai Outlookilla. Tuokaa selvästi ilmi, jos tiedossanne on, että joku toiminnallisuus ei toimi, kuten normaali Outlookissa (jo ihan kalenterina	Tulee olla (minimivaatus)

	itsessään tai jompaan kumpaan suuntaan CRM:stä Outlooktiin tai toisin päin tietoja synkronoitaessa).	
9	Myyjän tulee olla mahdollista tallentaa dokumentteja – esim. tarjoukset CRM:ään ja lähettää ne CRM:stä.	Tulisi olla
10	Myyjän tulee pystyä käyttämään CRM:ää myös mobiilisti – esim. aplikaation kautta. Jos mobiili ei tue kaikkea samaa kuin Desktop, kuvaa keskeisimmät poikkeamat.	Tulisi olla
11	Olisi hyvä, jos CRM tukisi myynnin ennustamista – sales forecasting. Kuvaile ao. toiminnallisuus.	Olisi hyvä
12	Olisi hyvä, jos CRM tukisi asiantuntijaorganisaation resursointia – jokaiselle asiantuntijalle annetaan osaamisia ja käyttöasteita per projekti; työkalu näyttää halutulle osaamiselle mahdolliset ja vapaana olevat resurssit. Kuvaile ao. toiminnallisuus.	Olisi hyvä
13	Olisi hyvä, jos CRM:stä olisi mahdollisuus laittaa viesti (SMS, email tms) tehdystä kaupasta valituille vastaanottajille.	Olisi hyvä
14	Prospektit tulee olla kategorisoituna, ovatko ne Motivan, Motiva Servicen vai molempien asiakkaita. Käyttäjä voi tehdä edellä kuvattuja tämän kappaleen minimivaatimuksien toiminteita niin, että Motivan, Motiva Servicen vai molempien prospektien hallinta on mahdollista. HUOM: kts. kappale 4.1 vaatimus #6, jossa tähän on viitattu.	Tulee olla (minimivaatimus)

4.3 CRM – myyntijohdon näkökulma

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Toimittajan tulee kuvata, miten myyntijohtaja käyttää CRM:ää päivittäisessä työssään.	Tulee olla
2	<u>CRM:n tulee tukea omassa käyttöliittymässään myyntijohdon raportointia, jossa näkee myyjäkohtaisesti ainakin, kuinka paljon kullakin myyjällä on eri myyntiputken vaiheessa olevia asiakkaita ja mikä näiden euromäärä on per prospekti, per vaihe ja kaiken kaikkiaan.</u>	Tulee olla (minimivaatimus - alleviivattu)
3	Myyntijohtajia voi olla useita, jolloin käyttöliittymän tulee näyttää ainoastaan ao. myyntijohtajan alaisten myyjien tiedot, hallita oma tiimiänsä jne.	Tulee olla (minimivaatimus)
4	Myyntijohtajan tulisi pystyä käyttämään CRM:ää myös mobiilisti – esim. aplikaation kautta. Jos mobiili ei tue kaikkea samaa kuin Desktop, kuvaa keskeisimmät poikkeamat.	Tulisi olla
5	Myyntijohtajan näkymien tulee tukea Motiva, Motiva Service vai molempien jakoa. Käyttäjä voi tehdä edellä kuvattuja tämän kappaleen minimivaatimuksien toiminteita niin, että Motivan,	Tulee olla (minimivaatimus)

	Motiva Servicen vai molempien toimenpiteet ovat mahdollista. HUOM: kts. kappale 4.1 vaatimus #6, jossa tähän on viitattu.	
--	---	--

4.4 Markkinoinnin automaatio

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Toimittajan tulee kuvata, miten heidän ratkaisu tukee liidien pisteytysmallin hallintaa ja miten pisteytysmalli toimii.	Tulee olla (minimivaatimus)
2	Järjestelmän tulee tukea asiakkaiden kohderyhmien / asiakas segmenttien hallintaa.	Tulee olla (minimivaatimus)
3	<u>Järjestelmän tulee tukea kampanjoiden hallintaa</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>kampanjoiden, siirtymäpolkujen ja laskeutumissivujen luonti, call2action-lomakkeiden ja sähköpostiautomaation hallintaa</u> • kampanjan toteuma eli tehokkuus tulee näkyä käyttöliittymällä ja ao. tieto tulee olla exportoitavissa cvs/excel-tiedostoon 	Tulee olla (minimivaatimus - alleviivattu)
4	Järjestelmän tulee tukea Some-postausten hallintaa <ul style="list-style-type: none"> • tarkenna, onko some-postausten hallinta osa normaalia MA-moduulia, vai erillinen, lisämaksullinen moduuli • erityisesti mitä seuraavia sosiaalisen median alustoja (LinkedIn, IG, FB ja Twitter) tuetaan ja mitä toiminnallisuuksia niissä tuetaan • erityistä huomiota kiinnitetään, miten julkaisujärjestelmä tukee useiden kanavien julkaisun suunnittelua ja hallintaa kanavakohtaisesti sekä sisällöntuotantoa useisiin kanaviin • tulee tukea kanavakohtaisesti ajastettua julkaisua • miten vaikuttavuutta voidaan mitata ja miltä sen seuranta käyttöliittymässä näyttää ja miten tätä dataa voidaan exportata cvs-/excel-tiedostoon 	Tulee olla
5	Tapahtumien hallinta tulisi olla tuettuna <ul style="list-style-type: none"> • tarkenna, onko tapahtumien hallinta osa normaalia MA-moduulia, vai erillinen, lisämaksullinen moduuli • seuraavien luonti ja hallinta tulisi olla tuettu: mm. kutsut, rekisteröinti, osallistujaviestintä, tapahtumapalaute ja tapahtuman jälkeiset toiminnot 	Tulisi olla, Lyyti-integraatio on Tulee olla (kts. kappale 4.5 Ei toiminnalliset – Integraatiot, vaatimus #4)

	<ul style="list-style-type: none"> • järjestelmän tulee tukea maksuliikennettä – että osallistuja voi maksaa osallistumisen luottokorteilla ja verkkopankitse • järjestelmän tulisi tukea myös online-tapahtumia • rekisteröinti tulisi pystyä seuraamaan reaaliajassa • MA-modulissa tulee olla integraatio Lyytiin siltä varalta, että Motiva ei ota toimittajan tapahtumahallintaa käyttöön ja toimittajan tulee tarjouksessa yksilöidä integraation kustannus (tässä kohdassa Markkinoinnin automaatio kyse ei ole vaatimuksesta vaan tiedoksi saattamisesta: tästä oma, erillinen vaatimus - kts. kappale 4.5 Ei toiminnalliset – Integraatiot, vaatimus #4) 	
6	CMS: toimittajan tulee kuvata, miten järjestelmä tukee CMS:ää. Motiva haluaa tietää, onko toimittajalla tarjota CMS:ää vai ei, tarkempaa analyysia toiminnallisuuksista ja hinnoista ei tehdä tämän tarjouspyynnön puitteissa.	Olisi hyvä
7	Asiakaspalvelu (Motivalla on käytössä FresDesk – eikä asiakaspalvelumoduli ole tämän tarjouspyynnön skoopissa. Motiva haluaa tietää, onko toimittajalla tarjota asiakaspalvelutoiminnallisuus vai ei, tarkempaa analyysia toiminnallisuuksista ja hinnoista ei tehdä tämän tarjouspyynnön puitteissa.	Olisi hyvä
8	Markkinoinnin automaation tulee tukea Motiva, Motiva Service vai molempien jakoa. Käyttäjä voi tehdä edellä kuvattuja tämän kappaleen minimivaatimusten toiminteita niin, että Motivan, Motiva Servicen vai molempien toimenpiteet ovat mahdollista. HUOM: kts. kappale 4.1 vaatimus #6, jossa tähän on viitattu.	Tulee olla (minimivaatimus)

4.5 Ei toiminnalliset vaatimukset - integraatiot

#	Vaatus	Prioriteetti
1	CRM:n tulee integroitua Markkinoinnin automaatoratkaisuun. Esitä tarjouksessasi, mitä tietoa järjestelmien välillä siirtyy ja mitä hyötyjä siitä seuraa. Kun tarjotaan vain CRM:ää, tulee CRM:n pystyä integroitumaan Markkinoinnin automaatoratkaisuun – CRM-toimittajan tulee kertoa, mihin Markkinoinnin automaatoratkaisuihin se on jo integroitu.	Tulee olla (minimivaatimus)
2	Alkuvaiheessa CRM:ltä & Markkinoinnin automaatiolta ei edellytetä integroitumista ERP-järjestelmään. Järjestelmien tulee kuitenkin tukea useita, erilaisia mekanismeja integroitua kuten Point2Point tai API Frameworkin kautta, sekä useita integraatioprotokollia	Tulisi olla

	ainakin API, WebServices, XML, FTP. Luetelkaa valmiit rajapinnat ja niiden tarkoitus, valmiiksi tuetut kentät, miten rajapintoja hallitaan jne. ERP:stä ei myöskään alkuvaiheessa siirretä rajapinnan yli mitään tietoa CRM:ään.	
3	CRM:n tulisi mahdollistaa uuden, kaupat tehty -tilaan siirretyn asiakkaan perustietojen exporttaamisen cvs/excel-tiedostoon valittuun sähköpostiin tai muuhun määriteltyyn lokaatioon. Tällaisia perustietoja ovat mm. yhtiön nimi, postiosoite ja Y-tunnus, yhteyshlö ja hänen puhelin ja sähköposti, yrityksen toimitusosoite ja laskutusosoite, laskun asiakkaan ja Motivan laskutusviite.	Tulisi olla
4	Järjestelmillä tulee olla valmis integraatio tapahtumajärjestelmä Lyytiin siltä varalta, että Motiva ei siirtyisi käyttämään toimittajan mahdollisesti tarjoamaa tapahtuma-toiminnallisuutta. Järjestelmien tulee pystyä siirtämään rajapinnan yli Lyytiin listoja henkilöistä, joita kutsutaan tapahtumaan, ja järjestelmän tulee pystyä vastaanottamaan Lyytistä osallistuen tiedot, tarkastaa ovatko ne CRM:ssä ja toimimaan konfiguroinnin mukaisesti esim. tallentamaan tiedot järjestelmien tietokantaan.	Tulee olla (minimivaatimus)

4.6 Ei toiminnalliset vaatimukset - hallinta

#	Vaatus	Prioriteetti
1	CRM:n ja tulee tukea useita käyttäjätasoa – <u>minimissään kolmea</u> , mutta mielellään neljää admin, liiketoimintajohto, myyntijohtaja/tiiminvetäjä ja myyjä/käyttäjä. Nykyisessä CRM:ssä käyttäjätasoa on 3kpl: admin ja markkinointitoiminteen käyttäjä ja peruskäyttäjä. Toimittajan tulee kuvata, miten käyttäjähallinta toimii. HUOM: käyttäjähallinnan tai muulla tavoin toimittajan tulee tukea Motivan ja Motiva Servicen jakoa. kts. kappale 4.1 vaatimus #6, jossa tähän on viitattu.	Tulee olla (minimivaatimus - alleviivattu)
2	<u>Markkinoinnin automaation ja tulee tukea useita käyttäjätasoa – minimissään kolmea</u> , mielellään neljää admin, liiketoimintajohto, myyntijohtaja/tiiminvetäjä ja myyjä/käyttäjä. Toimittajan tulee kuvata, miten käyttäjähallinta toimii. HUOM: käyttäjähallinnan tai muulla tavoin toimittajan tulee tukea Motivan ja Motiva Servicen jakoa. kts. kappale 4.1 vaatimus #6, jossa tähän on viitattu.	Tulee olla (minimivaatimus - alleviivattu)
3	SSO – M365/AzureAD tuki.	Tulisi olla

4.7 Ei toiminnalliset – tietoturva ja GDPR

#	Vaatus	Prioriteetti
---	--------	--------------

1	<u>Järjestelmien tulee olla tietoturvallisia ja toimia EU:n GDPR-vaatimusten mukaisesti.</u> Toimittajan tulee kuvata, miten tietoturva on toteutettu ja miten sitä hallitaan, sekä missä maassa data sijaitsee.	Tulee olla (<u>minimivaatimus - alleviivattu</u>)
---	--	--

4.8 Ei toiminnalliset - kapasiteetti

#	Vaatus	Prioriteetti																																																												
1	<p>Käyttäjiä käyttöönottovaiheessa H1/2022 on arvioitu olemaan seuraavasti:</p> <p>CRM admin: 2kpl CRM liiketoimintajohtaja: 6kpl CRM myyntijohtajia/esimiehiä: 6kpl CRM peruskäyttäjii: 50kpl Markkinoinnin automaatio admin: 3kpl MA liiketoimintajohtaja: 6kpl MA myyntijohtajia/esimiehiä: 6kpl MA peruskäyttäjii: 15kpl</p> <p>Käyttäjien lukumäärän on oletettu kasvavan seuraavasti:</p> <p>CRM</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1. vuosi</th> <th>2. vuosi</th> <th>3. vuosi</th> <th>4. vuosi</th> <th>5. vuosi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Admin</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>LT-johto</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Myyntijohtajia/esimiehiä</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Peruskäyttäjii</td> <td>50</td> <td>55</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table> <p>Markkinoinnin automaatio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1. vuosi</th> <th>2. vuosi</th> <th>3. vuosi</th> <th>4. vuosi</th> <th>5. vuosi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Admin</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>LT-johto</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Myyntijohtajia/esimiehiä</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Peruskäyttäjii</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>		1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	5. vuosi	Admin	2	2	2	2	2	LT-johto	6	6	6	6	6	Myyntijohtajia/esimiehiä	6	6	6	6	6	Peruskäyttäjii	50	55	65	70	75		1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	5. vuosi	Admin	3	3	3	3	3	LT-johto	6	6	6	6	6	Myyntijohtajia/esimiehiä	6	6	6	6	6	Peruskäyttäjii	15	16	17	18	19	Tulee olla
	1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	5. vuosi																																																									
Admin	2	2	2	2	2																																																									
LT-johto	6	6	6	6	6																																																									
Myyntijohtajia/esimiehiä	6	6	6	6	6																																																									
Peruskäyttäjii	50	55	65	70	75																																																									
	1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi	5. vuosi																																																									
Admin	3	3	3	3	3																																																									
LT-johto	6	6	6	6	6																																																									
Myyntijohtajia/esimiehiä	6	6	6	6	6																																																									
Peruskäyttäjii	15	16	17	18	19																																																									

4.9 Ei toiminnalliset - saatavuus

#	Requirement	Prioriteetti
1	Järjestelmien saatavuus tulee olla minimissään 99,5%.	Tulee olla (minimivaatimus)

4.10 Ei toiminnallinen - raportointi

#	Vaatus	Prioriteetti
1	<p><u>Järjestelmien tulee tukea sen tietokannoissa olevien tietojen exporttaamiseen csv/excel-tiedostoon.</u></p> <p>Toimittajan tulee kuvata, miten Motiva pystyy itse hallinnoimaan tällaista toiminnallisuutta eli valitsemaan, mitä tietoja halutaan tuotavan export-tiedostoon, miten toiminne ajastetaan jne. Jos tukea ei ole, tulee kuvata prosessi ja hinta, jolla voi tilata tietojen poimintaa toimittajalta. Motivalla on laajasti hyödynnetty</p>	Tulee olla (minimivaatimus - alleviivattu)

	PowerBI:tä – tämän vuoksi nämä vaatimukset ovat olennaisia. Järjestelmien tulee tukea dashboard toiminteita, joita tarkennettu muualla tässä vaatimusmäärittelyssä.	
--	--	--

5 Kokonaiskäytettävyys

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Järjestelmien tulee olla intuitiivisia ja helppoja navigoida – tätä testataan neuvotteluiden osana.	Tulee olla (minimivaatus)

6 Tuki

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Järjestelmillä tulee olla tuki arkipäivinä klo 08-17. Toimittajan tulee kuvata tarjoamansa tukiprosessi, hinnoittelu ja vaihtoehtoisia SLA:ta vasteaikoineen, jos tarjoaa useita mahdollisia SLA-malleja.	Tulee olla (minimivaatus - alleviivattu)
2	Tuen tulee olla suomen kielellä – kirjoitettu ja puhuttu.	Tulee olla (minimivaatus)

7 Käyttöönottoprojekti

#	Vaatus	Prioriteetti
1	Toimittajan tulee esittää käyttöönottoprojektin suunnitelma, josta käy ilmi projektin vaiheet, aikataulu, vaadittavat henkilö- ja muut resurssit asiakkaan puolelta. Käyttöönotto tulee sijoittua aikataulullisesti helmikuukuuille 2022. Käyttöönoton osa-alueet tulee yksilöidä selkeästi ja kuvata niiden sisällöt: esim. datakonversio, koulutus, käyttöönoton toimenpiteet. Jos toimittaja tarjoaa <ul style="list-style-type: none"> • CRM:ää • ja CRM:ää ja Markkinoinnin automaatiojärjestelmää tulee toimittajan lähettää kaksi eri käyttöönottoprojektin suunnitelmaa.	Tulee olla (minimivaatus)
2	Toimittajan tulee esittää omat henkilöresurssit nimitasolla ja missä roolissa osallistuisivat Motivan käyttöönottoon, sekä ao. henkilöiden CV:t, täyttää seuraavat tiedot alustavan tarjouksen ja tarjouksen vastaus exceleihin: missä asiakkaiden käyttöönottoprojekteissa ovat olleet, minä vuonna, missä	Tulee olla

	roolissa, mikä asiakas ja mikä asiakkaan liikevaihto tuolloin. Osana neuvottelua Motivalla mahdollisuus tavata nimetyt resurssit evaluoidakseen heidän kykyä toimia annetussa roolissa / tiiminä.	
3	<p>Konvertoitava data</p> <p>Oletukset tässä vaiheessa datakonversiolle ovat seuraavat – tarkennuksia tehdään käyttöönottoprojektissa konversioanalyysin yhteydessä – erityisesti huomioiden GDPR:</p> <p><u>Liidiexcelistä konvertoidaan sillä hetkellä aktiiviset liidit sekä max 3 vuotta vanhat liidit.</u></p> <p><u>Nykyisestä CRM:stä konvertoidaan seuraavat kokonaisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>henkilöiden nimet ja organisaatiot (Motiva tekee tarkastuksen konvertoitavista nimistä ennen konversiota ja joko poistaa tai listaa ei-konvertoitavat)</u> • <u>kohderyhmälistat</u> • <u>kalenterimerkinnät max viimeiseltä 5 vuodelta: merkinnät tulee konvertoida sellaisenaan uuteen kalenteriin, vaikka ne ovatkin menneisyyden tapahtumia. Konvertoitaessa tulee ainakin siirtää seuraavat tiedot: tapahtuman nimi, järjestäjät, kutsutut, tapahtuman sisältökenttä (jossa tyypillisesti esim. kokouksen agenda ja mahdollisesti jotain merkintöitä tapahtumasta).</u> • <u>liitetiedostoja ei konvertoitaisi/tuotaisi</u> <p>Muita lähteitä konvertoitavalle datalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mahdollisesti Outlook kalenterin data – tätä tarkennetaan myöhemmin neuvotteluissa ja viimeistään käyttöönottoprojektin aikana. 	Tulee olla (<u>minimivaatimus</u> - alleviivattu)
4	Käyttöönottohenkilöstön tulee olla suomen kielisiä	Tulee olla (<u>minimivaatimus</u>)

8 Hinnoittelu

Toimittaja voi antaa hinnat

1. vain CRM:lle ja
2. CRM ja Markkinoinnin automaatiolle yhdessä hankittuna

Hinnat tulee täyttää niille varattuihin kohtiin exceleissä:

- alustavaa tarjousta tehtäessä: Alustava tarjous-CRM-MA excel-DOKUMENTTIPOHJA
- lopullista tarjousta tehtäessä Lopullinen tarjous-CRM-MA excel-DOKUMENTTIPOHJA

#	Vaatus	Prioriteetti
1	<p>Hinnoittelu- ja toimintatapamallin tulee olla SAAS-pohjainen, jolla on kuukausittainen/kvartaali-/vuosilisenssi. Lisenssisopimuksen hinta tulee antaa määräaikaisena 3 vuoden (36kk) sopimuksena, sekä 2 vuoden (24kk) määräaikaisena optiona, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.</p> <p>Kokonaishinta tulee olla pilkottuna ainakin seuraaviin kokonaisuuksiin: CRM-järjestelmän lisenssi, Markkinoinnin automaation lisenssi, kiinteä/tavoitehinta käyttöönottoprojektille, optiot järjestelmille ja käyttöönotolle ja tunti hinnat muulle mahdolliselle asiantuntijatyölle.</p> <p>Lisenssihintoja laskettaessa käyttäjämäärän arvioitu kasvu on ilmoitettu kappaleessa <i>4.8 Ei toiminnalliset – skaalautuvuus</i> sekä vastaus excelissä.</p> <p>Hinnoittelun tulee ottaa kantaa maksuaikatauluihin sekä käyttöönoton että lisenssimaksujen osalta (esim. maksetaan kerran per kk/kvartaali/vuosi ja maksetaanko etukäteen, jakson keskellä tai lopussa)</p> <p>Jos mikä tahansa ominaisuus, jota on listattu tässä vaatimusmäärittelyssä ei ole katettu lisenssimaksulla ja katsota sisältyvän käyttöönoton perushintaan, tulee tämä yksilöidä hinnoittelussa yksikäsitteisesti.</p> <p>Hinnoittelun tulee ottaa kantaa, miten se skaalautuu organisaation ja roolien lukumäärän kasvaessa.</p> <p>Hintojen tarkastaminen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. lisenssihinnat: ensimmäiset 36kk ei tarkastusmahdollisuutta, jatko-optiolla max 5%, sen jälkeen max 2%/vuosi 2. muut kuten mm. aikaperusteiset hinnat: ensimmäiset 36kk ei tarkastusmahdollisuutta, sen jälkeen pääsääntöisesti elinkustannusindeksin mukaisesti 	Hinta tulee olla annettuna