

HELSINGIN KAUPUNKITILAT OY:N TUTKIMUSPALVELUIDEN HANKINTA

1. Yleistä hankinnasta

Helsingin Kaupunkitilat Oy (myöhemmin myös Tilaaja tai Hankintayksikkö) pyytää tarjouksia tutkimuspalveluiden puitejärjestelyyn, jonka kautta Tilaaja voi hankkia erilaisia palveluita tiedonkeruu- ja tutkimusprojekteihin liittyen. Tutkimuspalveluilla lisätään ymmärrystä ja tietoa Helsingin Kaupunkitilat Oy:n kehittämien kulttuurihistoriallisten kohteiden kävijöistä, vuokralaisista, yhtiön sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä sekä henkilöstöstä.

Puitesopimuskauden aikana hankittavat tutkimuspalvelut voivat pitää sisällään koko tutkimustyön tilauksen avaimet käteen -periaatteella tai tarvittaessa voidaan hankkia yksittäisiä tutkimuspalveluja yksittäisiin projekteihin tai tarpeisiin liittyen.

Hankinnan tavoitteena on tuottaa laadukasta tietoa yhtiön tiedolla johtamisen ja päätöksenteon tueksi Helsingin kaupunkitilojen hallitukselle, johdolle ja henkilöstölle. Lisäksi tavoitteena on optimoida Helsingin Kaupunkitilojen henkilökunnan päätöksiä, työaikaa ja resursseja. Helsingin kaupunkitiloilla tutkimuspalveluita hyödynnetään läpi organisaation eri rooleissa. Puitesopimuksen tarkoituksena on taata Tilaajan asiantuntijoille luotettava kumppani ja yhteistyömuoto tiedonkeruuseen ja tutkimuksiin liittyen.

Hankintayksikön tavoitteena on toteuttaa puitesopimuskuppanien kanssa ainakin henkilöstökyselyitä, kohteiden kävijätutkimuksia ja sidosryhmäkyselyitä.

Helsingin Kaupunkitilat Oy on kaudella 01/2023–12/2024 toteuttanut vuosittain vuokralaistyytyväisyyskyselyn sekä henkilöstökyselyitä oma-aloitteisesti ja itsenäisesti. Helsingin Kaupunkitilat Oy:n tavoitteena on lisätä yhtiön tiedolla johtamisen mahdollisuuksia, asiakas- ja kävijälähtöisyyttä sekä kehittää toimintaa kaikissa Kaupunkitilojen hallinnoimissa kohteissa, kuten halleissa, toreilla, Torikortteleissa tai Teurastamossa.

Tutkimuspalvelutarpeet saattavat kuitenkin vaihdella merkittävästi puitesopimuskauden aikana. Hankintayksikkö ei sitoudu mihinkään tilausmääriin. Hankintayksikkö pidättää oikeuden hankkia erityisesti laajempia ja erityislaatusempia kokonaisuuksia puitesopimuksen ulkopuolelta.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton enimmäisarvo on 200 000 euroa. Arvioitu arvo sisältää varsinaisen sopimuskauden (2 vuotta) sekä yhden (1) + yhden (1) vuoden optiokauden. Arvio ei sido Tilaajaa.

2. Hankinnan kohde

2.1 Hankittavat palvelut

Tilaajan tutkimustarpeet vaihtelevat pienistä laadullisista tai fokusryhmätutkimuksista suurempiin kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Hankinta pitää sisällään yltäsoisemman ja



käytännön tason tutkimuspalvelut, yksittäisten tutkimuksien kokonaisvaltaisen suunnittelun, toteutuksen, analyysin ja raportoinnin sekä Tilaajan tarvitsemat pienemmät tutkimuskohtaiset kokonaisuudet kulloisenkin tilauksen mukaisesti.

Tutkimuspalveluiden toteutuksissa on huomioitava tutkimuskohtaiset erityispiirteet ja ketteruus, kestävyys ja vastuullisuuden eri näkökulmat sekä hyvän tieteellisen tavan kulttuuri.

Tutkimuspalveluihin kuuluvat muun muassa seuraavat sisällöt:

1. Suunnittelu ja konseptointi: tutkimuksien ideointi, metodin, otannan ja teeman valinta sekä kattavan tutkimussuunnitelman laatiminen.
2. Projektinhallinta: tutkimuksen aikataulutus, resurssien hallinta ja yhteistyö eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa.
3. Viestintä: Tutkimukseen liittyvä viestintä tutkimusprojektin ja Tilaajan tarpeiden mukaan.
4. Menetelmät: resursointi, digitaaliset ja fyysiset työkalut.
5. Tiedonkeruusuunnitelma ja tiedonhallinta: GDPR-tietosuojasetuksen ja tutkimuseettisten normien mukainen tiedonhallinta ja kokonaisuuden hallinta.
6. Järjestelyt: tutkimusten käytännön toteutus ja palautteen kerääminen.
7. Analyysi ja raportointi: tutkimuksen purku, raportointi, mittaaminen ja tiedon kvalifiointi.
8. Muut oleelliset tutkimuspalveluihin liittyvät toiminnot.

Palvelun laadunvalvonta perustuu Tilaajan ja palveluntuottajan väliseen vuoropuheluun. Vuoropuhelussa korostuu vahva asiakaspalvelu palveluntuottajan suunnalta.

Palvelutilaukset toteutetaan puitejärjestelyn aikana kevennetyin kilpailutuksin. Kevennetyjen kilpailutusten toteuttamista on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnöllä ja puitesopimusmallissa.

2.2 Palveluntuottajan tehtävät

Kussakin tilauksessa palveluntuottaja huolehtii seuraavista tehtävistä:

a) Strateginen ymmärrys, tavoitteet ja budjetti

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että valittu tutkimusmetodi ja tutkimussuunnitelma palvelevat tiedonkeruulle asetettuja tavoitteita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tutkimus toteutetaan sille annetun budjettiramin sisällä.

b) Tutkimuksen kvalifiointi

Palveluntuottaja vastaa tutkimuksen laadukkuudesta ja tutkimusmenetelmien valinnasta sovituihin tavoitteisiin, teemaan tai kohderyhmään perustuen.

c) Aikataulutus ja projektinhallinta, tuotannon eri osa-alueet

Palveluntuottaja vastaa tutkimusprojektin aikataulutuksesta, projektinhallinnasta ja käytännön toteutuksesta.



d) Tutkimusviestintä ja verkostoyhteistyö

Palveluntuottaja toteuttaa tutkimukseen liittyvää verkostoyhteistyötä.

Palveluita tuottavilta henkilöiltä edellytetään hyviä viestintätaitoja ja kykyä työskennellä muiden osapuolten, kuten kohteen toimijoiden ja sidosryhmien kanssa.

e) Vakuutukset ja turvallisuus, vastuullisuus

Palveluntuottaja vastaa tuottamiensa palveluiden edellyttämistä vakuutuksista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelutuotannossa noudatetaan asianmukaisia turvallisuusmääräyksiä.

Palveluntuottaja tuottaa palvelut vastuullisesti ja läpinäkyvästi sekä kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen.

f) Hallinto ja sopimushallinta

Palveluntuottaja vastaa alihankintasopimusten hallinnasta ja huomioi sopimuksissaan tutkimukseen liittyvät aikarajoitukset, Tilaajan maksuehdot, tarvittavat peruutusehdot sekä mahdolliset sopimusseuraamukset.

Palveluntuottaja vastaa tutkimushenkilökunnan hallinnoinnista: rekrytointi, johtaminen, palkkaus.

2.3 Hankittavien palveluiden tavoitteet

Hankinnan tavoitteena on tuottaa Tilaajalle korkealaatuisia ja vastuullisia tutkimuspalveluita, jotka tukevat Helsingin Kaupunkitilat Oy:n strategiaa tavoitteita ja brändien kehitystä. Tutkimuspalveluiden tulee olla suunniteltu ja toteutettu niin, että ne edistävät myös laajemmin Helsingin kaupungin tavoitteita. Palveluita tuottavilta henkilöiltä toivotaan yleistä tietämystä ja kokemusta Helsingin kaupungista ja kaupunkistrategiasta.

Lisäksi hankinnan tavoitteena on löytää luotettavia, asiakaspalvelutaitoisia ja ammattitaitoisia palveluntarjoajia, jotka pystyvät vastaamaan Tilaajan monimuotoisiin tiedonhankintatarpeisiin. Puitesopimuskauden aikana toimittajien toivotaan proaktiivisesti tuovan esiin uusia tiedon hankinnassa hyödynnettäviä ratkaisuja ja innovaatioita sekä esimerkiksi teknologisia osallisuutta tukevia palveluita.

2.4 Tutkimusten vastuullisuus ja kestävän kehityksen ajattelu

Puitesopimuskaudella toteutettavat tutkimukset ovat osaltaan mukana rakentamassa Helsingin Kaupunkitilojen kestävän kehityksen toimintamalleja. Kestävän kehityksen avulla pyritään maksimoimaan positiivinen sosiokulttuurinen ja taloudellinen vaikutus Kaupunkitilojen hallinnoimissa kohteissa.



2.5 Muut palvelulle asetetut laatuvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii palveluun liittyvistä sovitusta velvoitteista sekä tarvittavien lupien hankkimisesta ja ilmoitusten tekemisestä.

Jokaisesta sovitusta tutkimuspalvelutilauksesta tulee tehdä realistinen ja kokonaistaloudellisesti edullinen esitys. Esityksen tulee sisältää tutkimussuunnitelma aikatauluineen, arvio tarvittavasta resursoinnista ja toteutuksesta sekä kuvaus siitä, miten vastuullisuus on huomioitu tutkimuksen toteutuksessa (vastuullisen tutkimusentekijän rooli, kustannustehokkuus ja rationaalisuus sekä tarkoituseräisyys). Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovitun ja hyväksytyksen mukaisesti.

2.6 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus palvelun tuottamisessa

Tilaaja:

- Noudattaa voimassa olevia lakeja ja asetuksia
- Antaa realistisen ja rehellisen kuvan tutkimuksen tavoitteista, varatuista resursseista ja kaikista oleellisista yksityiskohdista palvelukokonaisuudessa, joka palveluntuottajalta tilataan. Tilaaja yksilöi riittävän tarkasti toimeksiannon kohteena olevan palvelun käyttötarkoituksen ja laatuvaatimukset.
- Tilaaja tukee palveluntuottajaa sisällön suunnittelussa ja tuottamisessa siten, että palveluntuottajalla on edellytykset onnistuneeseen tutkimustyöhön. Tilaaja reagoi luonnoksiin ja kommenttipyyntöihin riittävän nopeasti palvelun aikataulun vaatimusten mukaisesti.
- Tilaaja vastaa siitä, että se toimittaa palveluntuottajalle omalla kustannuksellaan tutkimuksen toteutusta varten tarvittavat perustiedot ja materiaalit.
- Nimeää Tilaajan asiakkuudesta vastaavan henkilön, johon palveluntuottaja on yhteydessä tutkimuspalvelutyön palvelukokonaisuuden aikana. Vastuuhenkilöllä on valtuudet antaa sitovia ohjeita ja tehdä päätöksiä työn suorittamiseksi Tilaajan puolesta. Vastuuhenkilö ilmoittaa viipymättä palveluntuottajalle, jos tutkimuspalveluiden palvelukokonaisuudessa tapahtuu muutoksia.

2.7 Henkilökunta ja sen laatuvaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty vastaava asiakasyhteyshenkilö, joka vastaa yhteydenpidosta Tilaajan ja palveluntuottajan välillä sekä toimeksiantokohtaisten tilausten toteutuksesta laatuvaatimusten mukaisesti koko sopimuskauden ajan. Asiakasyhteyshenkilölle asetetut vaatimukset on kuvattu liitteellä 1 Tarjouslomake.

Palveluntuottajan tulee nimetä jokaiselle tilaukselle kyseiseen tutkimukseen riittävän kokoinen vastuutiimi, jota johtaa nimetty asiakasvastaava. Vastuutiimin jäsenillä pitää olla tilaukseen nähden relevanttia kokemusta tutkimusten toteuttamisesta ja vastuutiimin tulee toimia asiakaspalveluhenkisesti.

Tilaaja ja palveluntuottaja määrittelevät yhdessä tilauskohtaisesti henkilökunnan määrän sekä suunnitteluun ja toteutukseen tarvittavat asiantuntijuudet. Mikäli tutkimustyössä tarvitaan erityisosaamista, vaaditaan asiantuntijoilta vähintään kolmen (3) vuoden



työkokemus vastaavista tehtävistä. Tutkimushenkilökunnalla tulee olla tietotaito ja kyky suoriutua laadukkaasti annetuista työtehtävistä.

Helsingin Kaupunkitilat Oy korostaa hyvän yhteistyön ja avoimen kommunikaation merkitystä tutkimuspalveluissa. Palveluntuottajan tulee pystyä toimimaan tiiviissä yhteistyössä Tilaajan eri kumppaneiden kanssa ja varmistaa, että tarvittavat osapuolet ovat jatkuvasti ajan tasalla tutkimustyön edistymisestä. Yhteydenpito tapahtuu suomen ja tarvittaessa englannin tai ruotsin kielellä.

2.8 Laadunvalvonta

Tilajalla on oikeus ja velvollisuus on valvoa, että tilaus etenee palveluntuottajan osalta sovitun mukaisesti. Jos poikkeamia syntyy tai Tilajalla on muulta osin kommentoitavaa esimerkiksi asiakaspalvelun tasosta, on tästä ilmoitettava viipymättä palveluntuottajan nimeämälle vastaavalle asiakasyhteyshenkilölle.

Tutkimuskohtainen analyysi ja raportoinnin esittely sovitaan jokaisen tilauksen kohdalla erikseen Tilajajan ja palveluntuottajan kanssa. Raportoinnissa on syytä huomioida tutkimuksen laajuus, mitattavuus asetettujen tavoitteiden valossa.

Toteutetun tutkimustyön jälkeen projektin päättyessä tehdään Tilajajan ja palveluntuottajan välinen yhteenveto yhdessä määritellyin menetelmin, esimerkiksi sähköisenä koosteena tai tarvittaessa palautekeskusteluna.

2.9 Palvelun kehittäminen

Puitesopimuksen aikana on tarkoitus kehittää Kaupunkitilojen tiedolla johtamisen ja tietolähtöisen työskentelyä ylätasoisesti. Tämä tapahtuu aktiivisessa yhteistyössä Tilajajan ja palveluntuottajan yhteyshenkilöiden välillä.