

Palveluhankintojen koulutus

3.5.2023

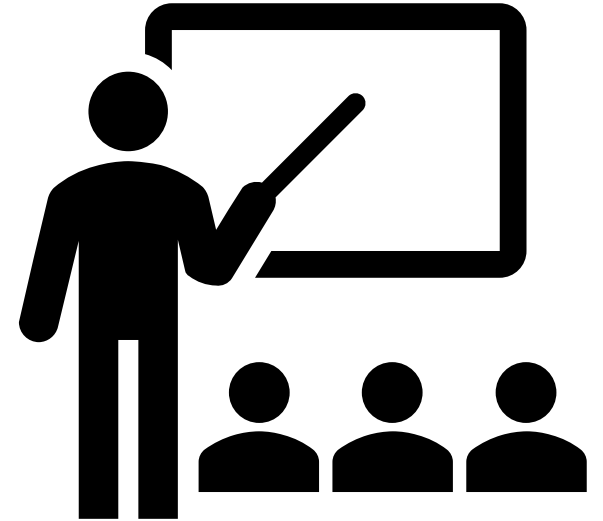
Pekka Alahuhta ja Tapio Koivisto

Hansel Oy

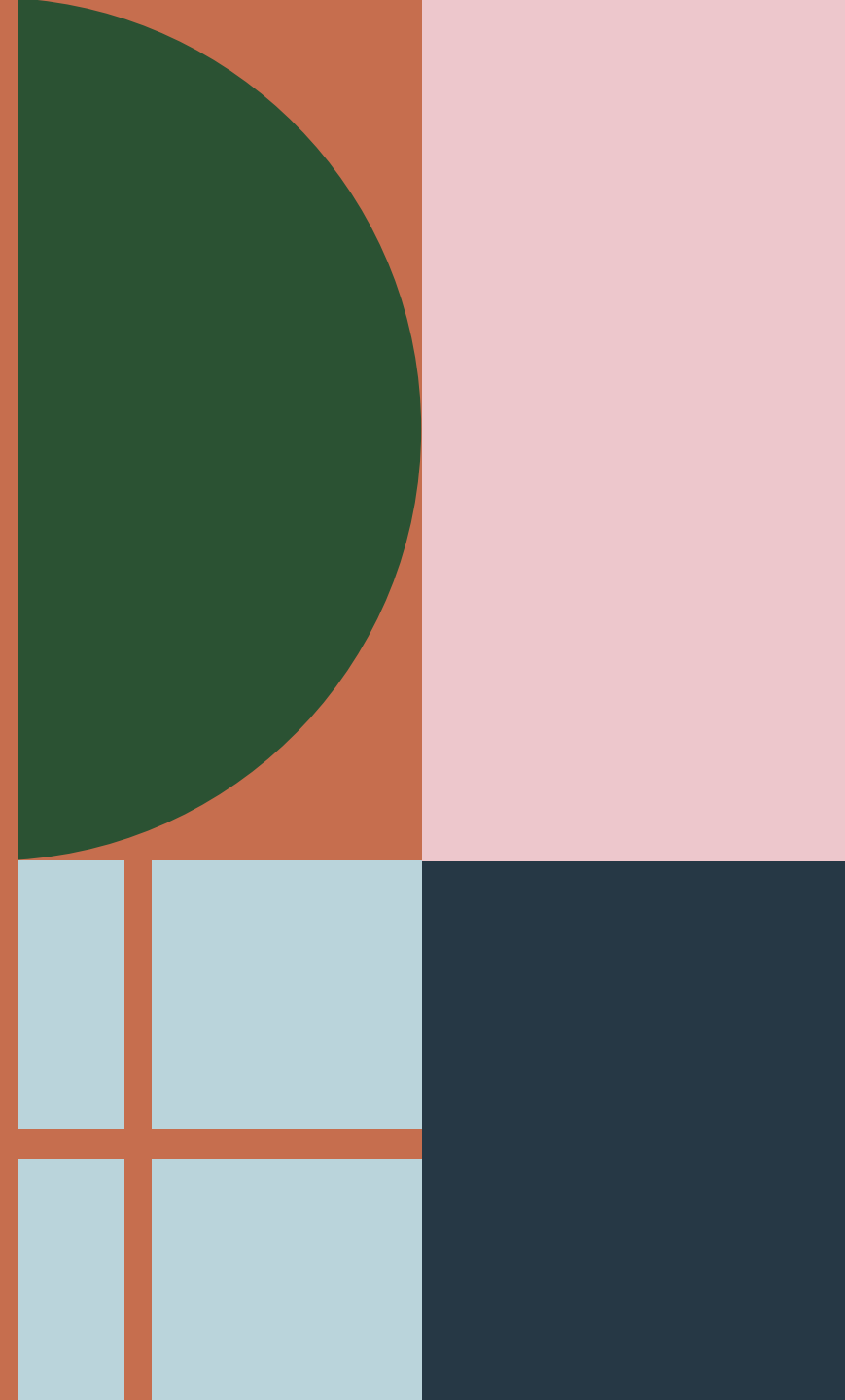
RYHTI Rakennetun
ympäristön
tieto

Sisältö

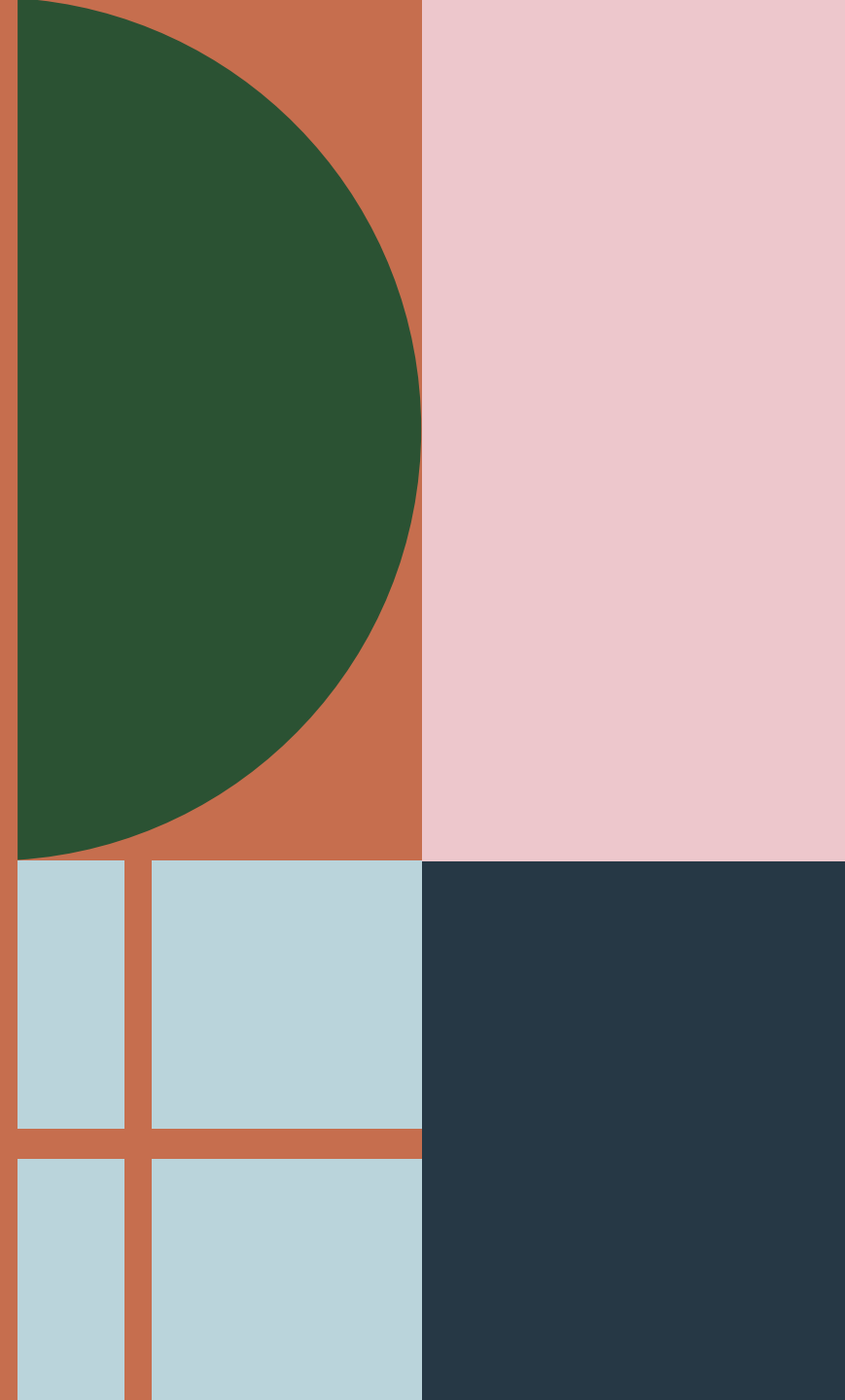
- **Hankinnat Ryhti-hankkeen näkökulmasta**
- **Erilaiset tavat hankkia asiantuntijapalvelua**
- **Asiantuntijahankinnan määrittely ja pisteytys**
- **Puitejärjestelyt ja kaksivaiheiset menettelyt**
- **Palveluhankintojen sopimuksessa huomioon otavat asiat**



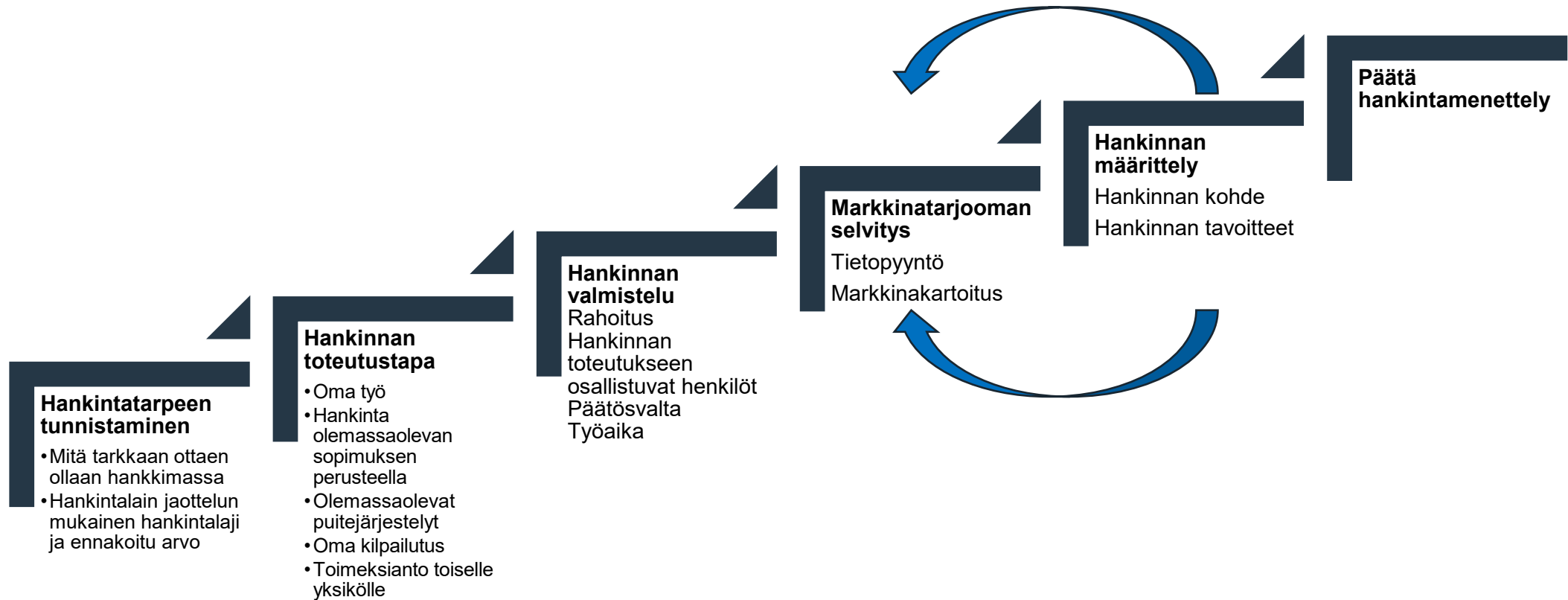
Hankinnat Ryhti- hankkeen näkökulmasta



Erilaiset asiantuntija- palveluhankinnat



Miten valmistelen hankintani?



Palveluhankintojen erityispiirteitä

Palvelu perustuu ihmistyövoimaan:
henkilöiden ja yrityksen
osaamiseen ja ammattitaitoon

- Yrityksen ja palvelusta vastaavien henkilöiden osaaminen
- Soveltuvuusvaatimusten määrittely
- Osaamisvaatimusten määrittely
- Huomioi vaatimukset sopimusehdoissa

Usein toimittaja ja tilaaja
osallistuvat palveluntuotantoon

- Osapuolten yhteistyö
- Alustavat tehtävät ja vastuunjako määriteltävä tarvittaessa sopimusluonnokseen jo tp-vaiheessa hinnoittelua varten

Palvelu voi olla myös
pitkäkestoinen tai jatkuva

- Palvelutuotanto jatkuvana palveluna
- Jatkuva laadunseuranta, jotta voidaan varmistua oikeasta laadusta ja sen säilymisestä
- Palvelutarpeen muutosten huomiointi
- Sanktiot ja mahdolliset bonukset

Palvelua ei voi ostaa varastoon

- Palvelun tuottamisen määrittely ja aikataulutus
- Toimeksiannot, aikataulut
- Hinnoitteluperiaatteet

Hankinnan laajuus

	Asiantuntijapalvelu	Projektihankinta
Pienhankinta	• Arvo alle 60 ke	
Kansallinen hankinta	• 60 000 – 215 000 €	
EU-kynnysarvon ylittävä hankinta	• 215 000 € <	

Yksittäinen tavara / palveluhankinta:
suurin maksettava kokonaiskorvaus ml. vaihtoehdot ja optio- ja pidennysehdot

Palvelut ilman kokonaishintaa:
määräaikainen:
sopimuskauden ajalta
ennakoitu kokonaisarvo
Toistaiseksi tai yli 48kk:
48kk ajalta.

Huom! Tarkasta oman kuntasi hankintaohjeistus pienhankintojen osalta

Projekti- ja asiantuntijapalvelun hankinnan erot

	Projekti	Asiantuntijatyö
Kohde	Määritellään selkeästi	Rajataan tarjouspyynnössä tehtävätasolla
Laajuus	Kerrottava täsmällisesti	Arvioitava mahdollisimman tarkasti
Aikataulu	Määriteltävä tarkasti	Voidaan määrittää joustavasti
Muutostarpeet työn edetessä	Eivät pääsääntöisesti mahdollisia	Onnistuvat usein luontevasti
Tavanomaiset kustannukset	Kiinteä hinta	Htp-hinta
Asiantuntijoiden nimeäminen	Voidaan hyödyntää laajempaa tiimiä	Asiantuntijat nimettävä + vaihtosanktiot
Työn tavoite	Määriteltävä tarkasti	Määriteltävä tarkasti

Pienhankinnat

- *Yleiset periaatteet: avoimuus ja syrjimättömyys*
 - Hankintalakia ei sovelleta
- Tarkista oman kuntasi ohje pienhankinnoista!
 - Hankintarajat
 - Menettelyt
 - Päätösvaltuudet
- Hankintojen ilmoittaminen
 - Pienhankintaportalissa
 - Omilla verkkosivuillaan
 - Muussa vakiintuneessa kanavassa

Lisätietoja:

[Hankinnat.fi: Pienhankinnat](https://hankinnat.fi)

[Valtion hankintakäsikirja:
Pienhankinnat](#)

Miten ostan palvelua pienhankintana?

Eräs mahdollinen tapa

- Alustava tarjouspyynnön sisällön valmistelu
 - Aika, laajuus, kustannukset, vaatimukset tekijöille, työhön liittyvät rajoitteet ym.
 - Selvitä päätösvalta (pienhankinnan tekeminen, tarjouspyynnön julkaisu, HP, sopimus)
- Tietopyyntö esim. 5-10 tarjoajalle
 - ”*Suunnitteleme tällaista hankintaa. Olisitteko kiinnostuneita jättämään tarjouksen?*”
 - Kysymykset, joihin tarjoajilta halutaan kuulla vastaus
- Vastausten perusteella tarjouspyyntö tarjoajille **TAI muuhun ilmoituskanavaan**
 - Tarjouspyyntö + HKK + tarjousten pisteytys + sopimusmalli
- Tarjousten tarkastus
 - Tarjouspyyntöä vastaamattomien tarjousten poissulku
- Tarjousten pisteytys ja hankintapäätös
 - Huom! Koska pienhankinta, ei valitusaikaa mutta oikaisuaika
- Sopimus voittajan kanssa

Tarkasta oman
kuntasi
hankintaohje!

Kansallinen hankinta

- **Hankintamenettely, kilpailutusvelvollisuus**

- Hankintamenettely kuvattava hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä

- **Ilmoitusvelvollisuus**

- Kansallinen hankintailmoitus Hilmaan

- **Tarjouspyyntö**

- Markkinoita voi kartoittaa
- Kirjallinen, tarjoukset pyydettävä määräaikaan mennessä
- Tarjouspyyntö laadittava siten, että sen perusteella voidaan antaa vertailukelpoisia tarjouksia
- Ei tarjouspyynnön sisällön vähimmäisvaatimuksia

- **Soveltuvuusvaatimukset ja poissulkuperusteet**

- Voi asettaa ja ilmoittaa hankintailmoituksessa/TP:ssä.
 - Oltava oikeassa suhteessa hankinnan kohteeseen.
- Voi vaatia vakuutusta soveltuvuuden täyttymisen osoittamiseen, tiedot tarkistetaan voittajalta ennen sopimuksen allekirjoitusta
- Voidaan käyttää pakollisia ja harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita 80-81§
- Voidaan käyttää EU-hankintojen soveltuvuusvaatimuksia

- **Tarjoukset**

- Tarjoajan tulee osoittaa tarjotun tuotteen olevan tarjouspyynnön mukainen
- Tarjouspyynnön vastaiset tarjoukset suljetaan pois tarjouskilpailusta.
- Tarjousten täsmennyttäminen.

- **Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen valinta**

- Hinnaltaan halvin, kustannuksiltaan edullisin tai hinta-laatusuhteeltaan paras
- Vertailuperusteet ilmoitettava ilmoituksessa tai tp:ssä, liityttävä hankinnan kohteeseen

- **Päätökset**

- Valitus MAO:een, hankintaoikaisu
- Huom! Valitusaika

EU-kynnysarvon ylittävät hankinnat

- **Hankintamenettely, kilpailutusvelvollisuus**
 - Hankintamenettelyt ja määräajat määritelty hankintalaissa 32-57§
- **Ilmoitusvelvollisuus:** EU-lomakkeet
- **Sähköinen tietojenvaihtotapa**
- **Markkinakartoitus, tarjouspyyntö ja tarjoukset**
 - Markkinoita voi kartoittaa ennen hankintamenettelyn aloittamista
 - Tarjouspyyntö kirjallinen, tarjoukset pyydetty määräaikaan mennessä 67§
 - Tarjouspyyntö/osallistumishakemuspyyntö niin selviä, että niiden perusteella vertailukelpoisia tarjouksia
- **Soveltuvuusvaatimukset, ESPD-lomake ja poissulkuperusteet, rikosrekisteriotteet**
 - Voi asettaa soveltuvuusvaatimuksia, oltava oikeassa suhteessa hankintaan 83-86, 90§, ns. puhdistautuminen 82§
 - Ilmoitettava hankintailmoituksessa 83§, käytettävä ESPD-lomaketta 87§. On suljettava, jos ei täytä 83§.
 - Voi vaatia vakuutusta sov. täyttymisestä, tiedot tarkistetaan voittajalta ennen sop. allekirjoitusta 88§
 - Pakko käyttää pakollisia poissulkemisperusteita 80§, voi käyttää harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita 81, rikosrekisteriotteiden selvittäminen 88§
- **Tarjoukset**
 - Tarjoajan tulee osoittaa tarjotun palvelun olevan tarjouspyynnön mukainen 74§
 - Tarjouspyynnön vastaiset tarjoukset suljetaan pois tarjouskilpailusta.
 - Tarjousten täsmennyttäminen.
- **Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen valinta**
 - **Päätökset**, valitus MAO:een, hankintaoikaisu, seuraamukset. Perustelu, jos käyttää halvinta hintaa perusteena
 - Olennaisen sopimusmuutoksen kieltö

Palveluhankintojen soveltuvuusvaatimukset

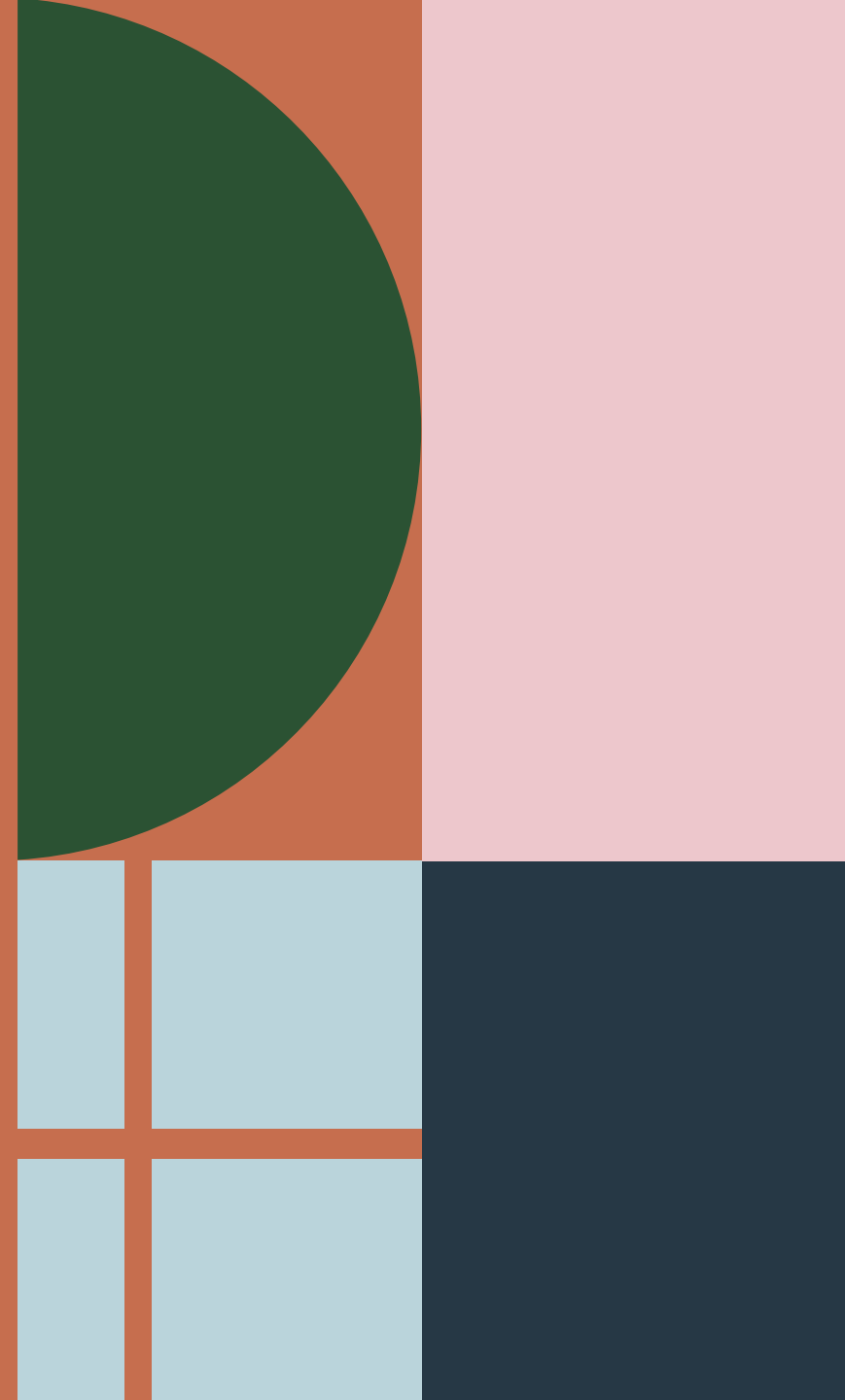
- Tarjoajan (tarjoajayrityksen) soveltuvuudelle tarjota tuotteita/palvelua/urakkaa voidaan asettaa vaatimuksia
=> *Tarjoajan soveltuvuusvaatimukset*
- Tarjoajan **rekisteröityminen, taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne tai tekninen ja ammatillinen pätevyys**
- Vaatimusten liityttävä hankinnan kohteeseen ja oltava suhteessa hankinnan luonteeseen, käyttötarkoitukseen ja laajuuteen.
- Ilmoitettava hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä.
- Tarjoaja on suljettava pois tarjouskilpailusta, jos ei täytä.
- Voidaan käyttää pakollisia ja harkinnanvaraisia poissulkemisperusteita 80-81§
- Kansallisissa hankinnoissa käytetään tarjouslomaketta vaatimusten esittämiseen ja selvitysten pyytämiseen, EU-hankinnoissa käytetään ns. ESPD-lomaketta
- Tiedot tarkastettava voittajalta ennen sopimuksen allekirjoitusta

ESPD

- A: Rekisteröityminen
 - *Kaupparekisterimerkintä*
- B: Taloudellinen tilanne ja rahoitusasema
 - *Luottoluokitus*
 - *Liikevaihto*
- C: Tekninen ja ammatillinen pätevyys
 - *Projektikokemus*
- D: Laadunvarmistusjärjestelmät ja ympäristöasioiden hallintaa koskevat standardit
 - *Esim. ISO-sertifikaatti*

Huom! Asiantuntijahankinta vs. projektihankinta => erilainen soveltuvuusvaatimusten merkitys!

Asiantuntija- hankinnan määrittely ja pisteytys



Hankinnan kohteen määrittely

- **Hankinnan taustat ja tavoite**
 - Ylätason kuvaus: miksi hankinta tehdään, riskit, mitä halutaan saavuttaa?
- **Palvelun tavoitteet**
 - Tavoitteet ja yksityiskohdat, jotka tarjoajan hyvä ymmärtää
 - Vaaditaanko käytettäväksi tiettyä viitekehystä, menetelmää, prosessia, toiminta- tai projektimallia?
 - Hankkeen vaiheistus ja ositus kokonaisuuksiin
 - Mitä tehtäviä palvelu sisältää, mitä työvälineitä käytetään?
- **Palvelun lopputulos**
 - Kuvaa palvelun lopputulos + välitulokset (esim. raportti, analyysi tai käyttöön otettu toimintamalli)
 - Mitkä asiat eivät kuulu toimeksiantoon? Mistä Tilaaaja vastaa?
 - Työmäärä ja aika?
 - Palvelun johtamisen malli (kenen työnohjauksessa henkilö toimii).
- **Vaatimukset ja edellytykset**
 - Mm. palveluntuotannon ja mahdollisten dokumenttien kieli, salassapito, väliarviointit ja työn hyväksymiskäytännöt
 - Asiantuntijavaatimukset erilliselle dokumentille
- **Raportointivaatimukset**
 - Mitä raportteja Toimittajan tulee toimittaa asiakkaalle, mitä raporttien pitää sisältää + toimitusaikataulu. Raportointipalaverit, läsnä vai etänä?
- **Aikataulu ja suorituspaikka**
 - Milloin täytyy aloittaa, palvelun kesto, vaiheistus ja missä palvelu suoritetaan. Jos useita asiantuntijoita, voit selittää resurssiarvion taulukossa

Muista kertoa, mitkä
ovat hankintasi
tavoitteet

Asiantuntijoiden vaatimukset

- Vähimmäisvaatimukset vs. pisteutettävät vaatimukset
- Kokemusvuosia vai projekteja?
- Sertifikaatit => **tai vastaava**
- SKOL-luokat? (03 *tai korkeampi*)
- Kokemuksen esittäminen:
 - “Täytä tähän kenttään selite, josta käy ilmi kokemuksen täytyminen muodossa X”
 - Varaudu tarjousten täsmentämistarpeeseen!
- Erillinen (vakionmuotoinen) ansioluettelolomake
 - *Harkitse tarkkaan tarjouksiin liitettäviä vapaamuotoisia CV:itä asiantuntijoiden pisteutuksen pohjana*

Esimerkki: Projektipäällikön vaatimukset

Nro	Pakolliset vaatimukset	Vaatumuksen pakollisuus	Vähimmäisvaatimus	Vastaus vähimmäisvaatimukseen	Kuvaus vähimmäisvaatimuksen täyttymisestä Kuvauksesta tulee ilmetä asiantuntijan ilmoitettu kokemus ja osaaminen sillä tasolla, että hankintayksikkö pystyy todentamaan vähimmäisvaatimuksen täyttymisen	
A-1	Kokemus projektipäällikkönä toimimisesta tietojärjestelmäprojektissa	Pakollinen	Vähintään 55 kuukautta		Ohje tarjoajalle: Täytä vaatimuksen A-1 kuvaus pyydetyn mukaisesti seuraavassa muodossa: '- Projektipäällikkö, tietojärjestelmäprojekti X, ajankohta kk/vv-kk/vv	
A-2	Kokemus projektipäällikkönä toimimisesta projektissa, jossa tuotettiin digitaalinen kaavoituspalvelu kunnan tai kaupungin käyttöön. Asiantuntija on tehnyt projektissa vähintään 20 htp projektipäällikön työtä, ja projekti on ollut käynnissä 3/2017-5/2023	Pakollinen	vähintään 2 projektia		Ohje tarjoajalle: Täytä vaatimusten A-2 kuvaus pyydetyn mukaisesti siten, että kuvauksesta ilmenee asiantuntijan ilmoitettu kokemus ja osaaminen sillä tasolla, että hankintayksikkö pystyy todentamaan tiedot: Esimerkiksi: Projekti 1, Projektipäällikkönä projektissa, jossa digitaalinen kaavoituspalvelu otettiin kaupungin X käyttöön. Ajankohta kk/vv-kk/vv, henkilön työ määrä projektipäällikkönä XX htp.	
A-3	Kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito	Pakollinen	Vähintään hyvä	Nimetty asiantuntija täyttää vähimmäisvaatimuksen		
Nro	Pisteutettävät vaatimukset	Vaatumuksen pakollisuus	Pisteutysperuste	Vastaus pisteutettävään kokemukseen ja osaamiseen Ilmoita asiantuntijan kokemus pyydettyssä muodossa (pudotusvalikko)	Pisteet (lomake laskee automaattisesti)	Kuvaus pisteutettävän vaatimuksen täyttymisestä (Kuvauksesta tulee ilmetä asiantuntijan ilmoitettu kokemus ja osaaminen sillä tasolla, että hankintayksikkö pystyy todentamaan pisteisiin oikeuttavat tiedot.)
B-4	Kokemus asiantuntijana toimimisesta liiketoiminnan kehitysprojektissa. Asiantuntija on tehnyt projektissa vähintään 20 htp työtä, ja projekti on ollut käynnissä 3/2017-3/2022	Pisteutettävä vaatimus	2 projektia: Vähimmäisvaatimus täyttyy 3-4 projektia: 2p 5 projektia tai enemmän: 3p			Ohje tarjoajalle: Täytä vaatimuksen B-3 kuvaus pyydetyn mukaisesti siten, että kuvauksesta ilmenee asiantuntijan ilmoitettu kokemus ja osaaminen sillä tasolla, että hankintayksikkö pystyy todentamaan tiedot: Esimerkiksi: Projekti 1, Projektipäällikkönä projektissa, jossa digitaalinen kaavoituspalvelu otettiin kaupungin X käyttöön. Ajankohta kk/vv-kk/vv, henkilön työ määrä projektipäällikkönä XX htp.

Hinnoittelu

- **Projektihankinta** => kokonaishinta, joka pisteytetään
 - Optiot ja mahdollinen htp-hinta lisätöihin, kun projekti on tehty?
 - Vaihtoehto: kiinteähintainen projekti ja 100% laatupainotus!
- **Asiantuntijapalvelu**
 - Aikaperusteinen hinnoittelu (€/htp tai €/h)
 - Huom! Roolit/tehtävät => sama hinta kaikille vai eri hinta
 - Painokertoimet
 - Hintajarrujen käyttö => estää roolien ylihinnittelun!
 - Hintakatto ja hintalattia
 - SKOL-luokitukset
 - *Huom! Asiantuntijapalvelussa hinnan painoarvo usein tasoittuu vertailussa*

Palveluhankinnan pisteytys

Asiantuntijoiden pisteytys

- Avainhenkilöt / muut?
- Sitoutuminen pisteytettäviin vaatimuksiin
- Huom! Oikeuskäytäntö ”myöhemmin tarvittavien” henkilöiden pisteytyksessä

Projektisuunnitelma / työsuunnitelma

- Kuvaa vaadittavat asiat
 - Vältä ”geneerisen sisällön” pyytämistä
- Kuvaa tarkoin pisteytys
- Näkemyksiä myös niiltä tarjoajilta, jotka eivät tule valituksi
- Sopimukseen liitteeksi

Haastattelut

- Kysymykset/teemat kerrottava etukäteen
- Huomioi työmäärä!
 - Ryhmähaastattelut?
- Hyvä tapa päästä kiinni henkilöiden osaamiseen

Tehtävä

- Kuvattava etukäteen
- Työmäärältään haastattelua taloudellisempi
- Mieti tehtävä siten, että se tuo tiimin osaamista esiin
 - Vrt. tehtävä, joka on helppo teettää ja arvostella, muttei kerro osaamisesta

Case: Esiselvitys kaavahankkeista

Esimerkki tarjoajalta pyydettävästä toteutussuunnitelmasta

1. Projektisuunnitelma ja työn aikataulus
2. Tarjoajan odotukset tilaajalta
3. Esiselvityksen käytännön toteutuksen kuvaus, sisältäen ainakin:
 - yleiskuvaus esiselvityksen sisällöstä (esimerkiksi raportin runko)
 - suunnitelma sidosryhmien osallistamisesta
 - kuvaus miten varmistetaan sidosryhmien tarpeiden kattava kerääminen
 - kuvaus teknisistä laitteista tai menetelmistä, joita tarpeet kerätään ja tietoa analysoidaan
4. Kuvaus loppuraportista, jonka tarjoaja sitoutuu toteuttamaan.

Toteutussuunnitelma voi olla maksimissaan JOKO viisitoista (15) A4-sivua TAI 30 A5-kokoista Powerpoint-kalvoa pitkä (fonttikoko 12ppt, riviväli 1). Suunnitelma tulee jäsenellä yllä listattujen viiden otsikon mukaan. Tarjousten laatuvertailu tehdään toteutussuunnitelman perusteella. Toteutussuunnitelma liitetään osaksi valitun tarjoajan kanssa tehtävää sopimusta.

Arvostelukriteeri:

Projektisuunnitelma ja aikataulus ovat realistisia sekä soveltuvat tarjouspyynnön liitteessä 1 kuvattuun hankinnan kohteeseen.

Projektisuunnitelmasta ja aikataulusta käy ilmi tarjoajan kyvykyys toteuttaa hankinnan kuvauksessa esitetty työ tavoitteiden mukaisesti annetussa aikataulussa.

Pisteet:

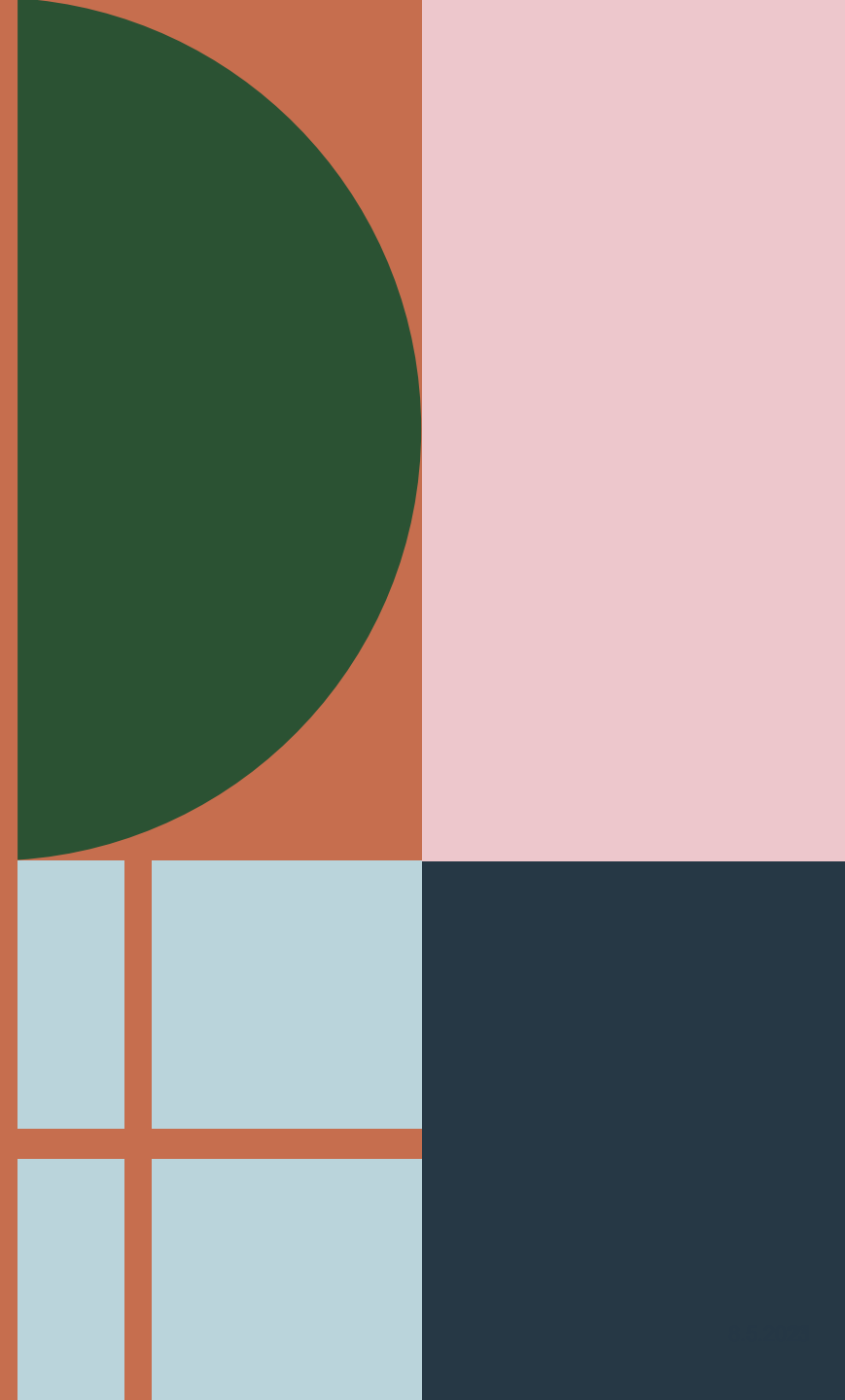
5 => erinomainen

3 => hyvä ("perustaso")

1 => tyydyttävä

0 => kuvaus puuttuu

Puitejärjestelyt



Puitejärjestelyistä

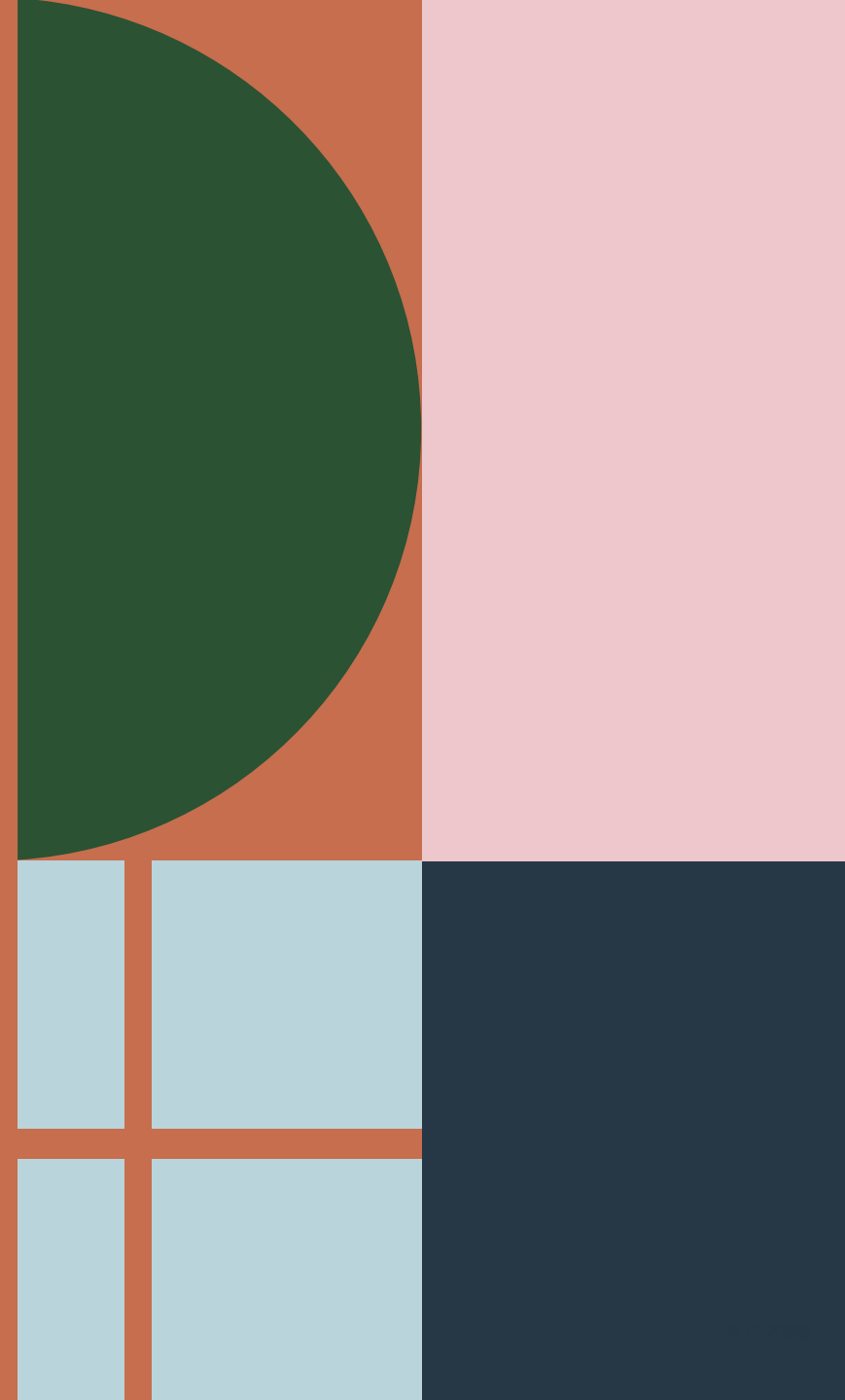
- Ydinidea: "sopimus sopimusten tekemisestä"
 - Helpompi tilaaminen
 - Sama sopimustoimittaja pidemmälle aikavälille
 - Vaihteleva tarve sopimuskauden aikana?
- Hankinnan kohteen ja enimmäisarvon tarkka määrittäminen
 - Max 4v sopimuskausi (hankintalaki 42§)
- Mukaan yksi tai useampia toimittajia
 - Hankinnat tehdään puitejärjestelyn tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvattavan mekanismin mukaisesti.
- Toimittajien valitseminen mukaan:
 - Hinta (esim. htp): asettaa toimijat järjestykseen.
 - Riski: liian halvalla tarjouksella mukaan, eikä toimituskykyä löydy
 - Laatu: asiantuntijoiden kokemus ja osaaminen.
 - Riski: asiantuntijoita ei olekaan saatavilla
 - "Palvelulupaus" => mitä luvataan sitovasti toimittaa?
 - Sanktiomekanismit, jossei onnistu
- Kevennetyt kilpailutukset: Puitejärjestelyn määrittelyn mukaan
- Ranking-malli: ostetaan 1.:ltä, jossei 1 pysty toimittamaan niin 2:lta...
- Hyödynnä myös olemassaolevia yhteishankintoja!

Huomioitavaa puitejärjestelyä perustettaessa

Mieti tarkkaan:

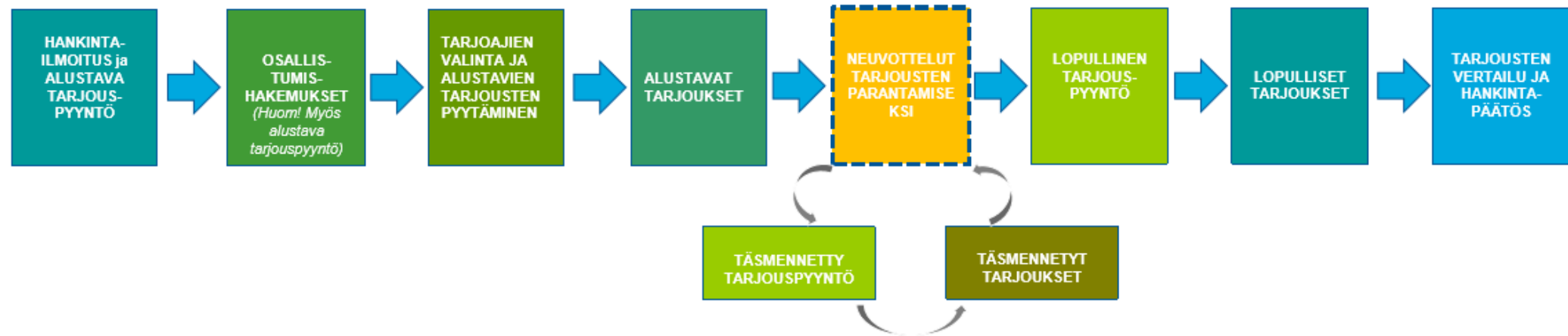
- Miten tilaukset / kevennetyt kisat hoidetaan?
 - Käytännön menettely – tai simulointi?
- Varaudu kriteerien tarkentamiseen minikilpailutuksissa
 - Kevennetyjen kilpailutusten mahdollistettava hankinnan tarpeen tarkentaminen
 - Esim. "Asiantuntijoiden puitejärjestely" => kevennetyllä kilpailutuksella senior- ja junior-osaaminen
- Miten menetellään, jos puitejärjestely ei toimi käytännössä?
 - Lyhyt sopimuskausi + optiovuodet?
 - Ostotarpeen oltava kirkas ja selvillä puitejärjestelyä perustettaessa
 - Dynaaminen ranking
- Varaudu tuleviin muutoksiin
 - Varaudu hankinnan tarpeen elämiseen
 - "Kaavoituksen tietomallin teknisen senioriosaamisen hankinta" => "kaavoituksen asiantuntijoiden hankinta"
 - Käyttöliittymäsuunnittelija => palvelumuotoilu ja käyttöliittymäsuunnittelu
 - Puitejärjestely ei muodosta yksinoikeutta => voidaan ostaa myös muualta
 - Puitejärjestelyn ei tarvitse ratkaista kaikkea hankintayksikön hankintatarvetta!

Kaksivaiheiset menettelyt

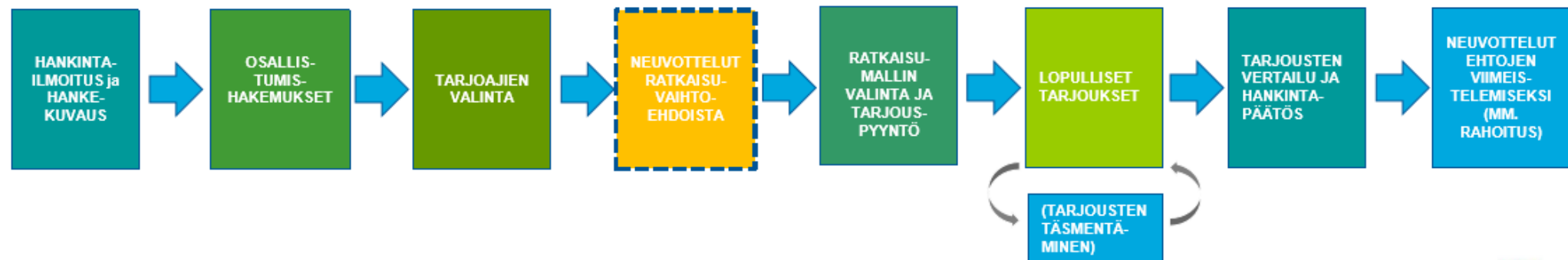


■ Neuvottelumenettelyt

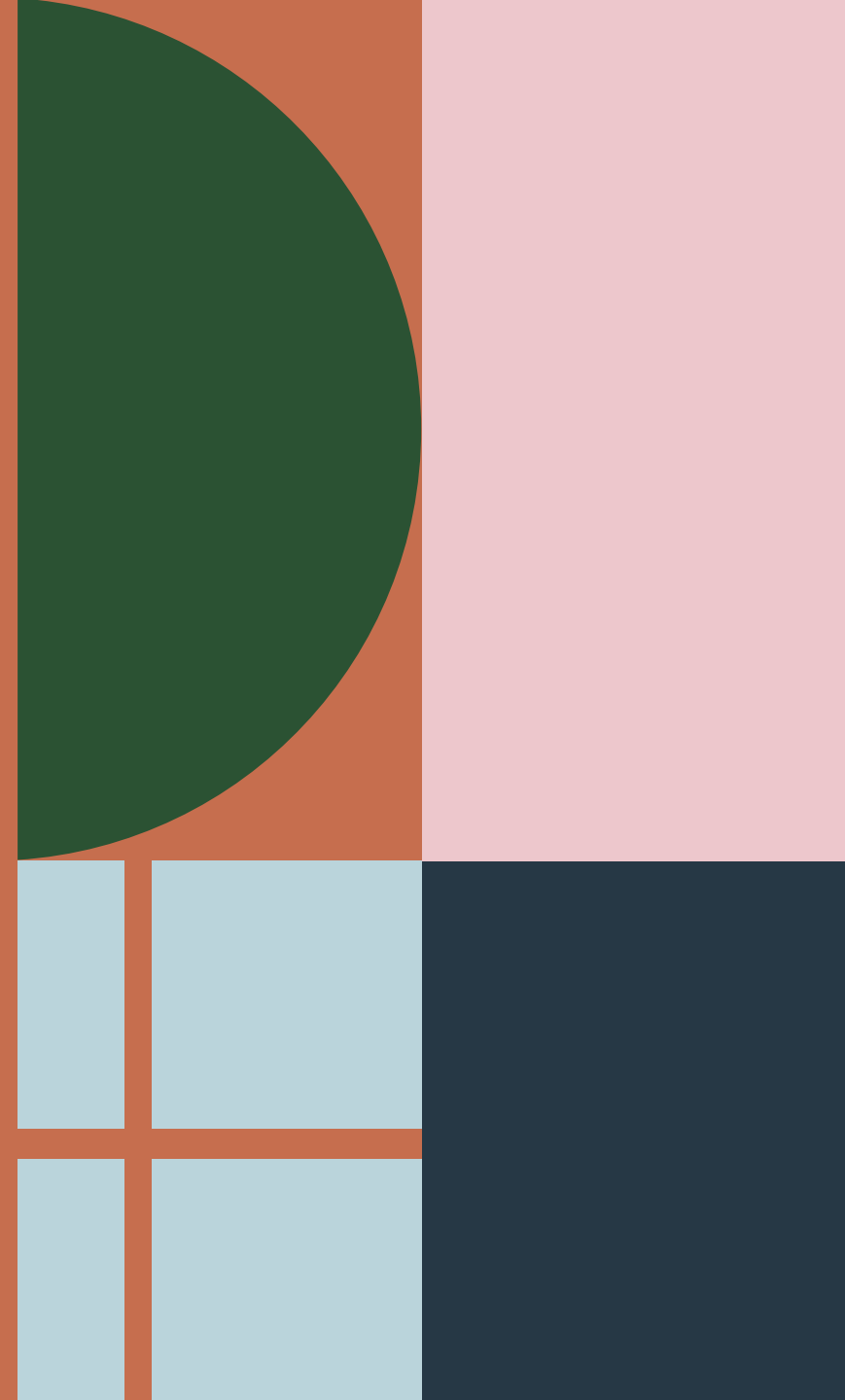
Neuvottelumenettely – neuvottelut käydään **tarjousten parantamiseksi**



Kilpailullinen neuvottelumenettely – neuvottelut käydään **ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseksi**



Palveluhankintojen sopimuksessa huomioitavat asiat



Sopimuksessa huomioitavia seikkoja

- Sopimuksen tarkoitus ja tausta
- Sopijapuolten nimet, y-tunnukset, yhteystiedot ja yhteyshenkilöt
- Sopimuskausi
 - Milloin työ on valmis / sopimus päättyy?
- Sopimuksen kohde määriteltynä (viite hankinnan kohteen kuvaukseen)
- Sopijapuolten vastuut ja velvoitteet sopimuskaudella + Toimittajan vastuu
- Aikataulu sopimuksessa määritellyille toimille
- Sopimukseen liittyvät rahasuoritukset ja toiminnalliset suoritukset
 - Laskutustiedot ja maksuehto

Sopimuksen seuranta ja raportointikäytännöt

Sopimusrikkomukset: ilmoittaminen, seuranta ja sanktiot

Sopimuksen irtisanominen, purku ja mahdollinen sopimuksen siirto.

Erimielisyyksien ratkaiseminen, ratkaisupaikka ja sovellettava laki

Lopputuloksen omistus

Luottamuksellisuus, tietoturva, turvallisuus

Sopimuksessa sovellettavat yleiset sopimusehdot



Pohdittavaksi sopimukseen

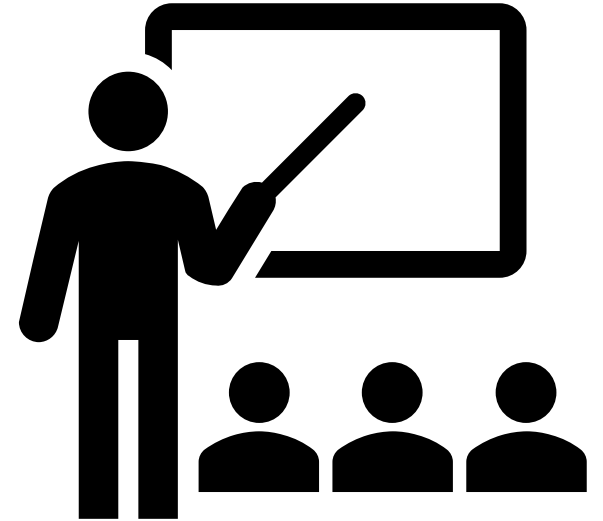
- Tulosperusteisen mallin hyödyntäminen?
- Asiantuntijaresurssit
 - Asiantuntijoiden vaihto ja sanktiot
 - Hyväksymisehto?
 - Rotaatio?
- Palvelun tuottaminen
 - Tietojen käsittelyn paikka
 - Työskentelykieli ja työskentelypaikka
- Tulosten raportointi ja hyväksyminen
 - Palvelun tulosta tai onnistumista joskus vaikea mitata!
- Aikataulu ja viivästymissanktiot
- Omistus- ja immateriaalioikeudet
 - Palvelussa "laaja käyttöoikeus" riittää usein (omistus => lupa myydä eteenpäin)
- Tilaajavastuu
- Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen
 - Asiantuntijapalvelu => lyhyt irtisanomisaika?
 - Projektisopimus: mieti tarkoin

Palvelun laadun mittaaminen

- Palvelun laatu on vaikea määritellä ja mitata
- Koettu laatu voi olla subjektiivista ja vaikeasti mitattavaa
- Laatua voi pyrkiä huomioimaan
 - Tarjouspyynnön vaatimuksissa
 - Tarjouspyynnön vertailukriteereissä, sisältäen myös esim. haastattelut
- Esimerkkejä laadun määrittelyistä ja mittaamisesta
 - Tarjoajan laatujärjestelmävaatimukset
 - Toiminnan palvelutasovaatimukset (vasteajat, toimitusajat, jne)
 - Virheet ja niiden korjaus, raportointi
 - Asiakastyytyväisyyskyselyt ja tyytyväisyysmittaukset
- Asiantuntijapalvelun hankinnassa osaaminen ei aina vastaa koettua palvelun laatua

Sisältö

- **Hankinnat Ryhti-hankkeen näkökulmasta**
- **Erilaiset tavat hankkia asiantuntijapalvelua**
- **Asiantuntijahankinnan määrittely ja pisteytys**
- **Puitejärjestelyt ja kaksivaiheiset menettelyt**
- **Palveluhankintojen sopimuksessa huomioon otavat asiat**



Kysymyksiä ja kommentteja?

