

Laadullinen arviointi - Haltuunottosuunnitelma maks. 20 pistettä

Tilaajan tavoitteena on saada mahdollisimman sujuva ja hallittu siirtymä uuden palveluntuottajan toteuttaman asiakaspalvelun käyttöönotossa. Tarjouspyynnössä on määritelty palvelun vähimmäisvaatimukset. Haltuunottosuunnitelmalla tarjoaja osoittaa, miten tämä on suunnitellut pääsevänsä vähintään vaadittuun tasoon ja millä tavoin tarjoaja ottaa palvelun toteutettavakseen mahdollisimman laadukkaalla tavalla.

Tilaaaja arvostaa sitä, että palvelun haltuunotto on suunniteltu hyvin, se sisältää kaikki pyydetyt asiat ja suunnitelma on selkeästi esitetty. Haltuunottosuunnitelman avulla tilaajan on mahdollista arvioida, kuinka hyvin tarjoaja on sisäistänyt tarjouspyynnön sisältämät edellytykset/vähimmäisvaatimukset ja sen, miten palvelu tuotetaan vähintään näiden edellytysten mukaisesti.

Haltuunottosuunnitelman pisteytyksessä arvioidaan hankinnan kannalta keskeisiä seikkoja, jotka on listattu alle arviointiperusteisiin (kohdat 1–10). Kohdat arvioidaan kokonaisarviona ja kukin kohta on yhtä merkittävä. Suunnitelman laadun lisäksi arvioidaan suunnitelman tosiasiallista toteutettavuutta. Suunnitelmissa tulee eritellä tarjoajan omissa toimitiloissa ja tilaajan toimitiloissa työskentelevää henkilöstöä koskevat toimenpiteet siltä osin kuin ne poikkeavat toisistaan.

Tilaajan asiantuntijoista koostuva arviointiryhmä suorittaa haltuunottosuunnitelman arvioinnin tarjoukseen liitetyn kuvauksen (haltuunottosuunnitelman) perusteella.

Haltuunottosuunnitelman tulee olla tiivis (noin 5–10 sivua, yksipuoleinen) ja sisältää seuraavat arvioitavat asiat:

1. aikataulu asiakaspalvelun haltuun ottamiseksi; mitä, miten ja missä aikataulussa toimittaja suunnittelee tekevänsä voitettuaan kilpailun, jotta palvelu toteutuu suunnitellusti mm. rekrytointien ja henkilöstön koulutusten osalta.

Aikataulu on realistinen ja siinä on kattavasti otettu huomioon hankinnan edellytykset.

2. henkilöstöresurssien mitoitus (minkälaisilla henkilöstöresursseilla tarjoaja suunnittelee toteuttavansa asiakaspalvelun, huomioidaan myös poikkeustilanteet);

Tarjoajalla on laajat resurssit sekä realistinen ymmärrys palvelukokonaisuuden luonteesta.

Poikkeustilanteet on huomioitu ja niihin on varauduttu.

3. henkilöstön osaaminen (miten henkilöstön osaaminen varmistetaan ja osaamista kehitetään, miten henkilöstön työhyvinvointia ja työssäjaksamista ylläpidetään ja edistetään);

Selkeät ja suunnitellut prosessit. Jos kaikki sujuu, kuten on kirjoitettu, niin hyvältä vaikuttaa.

4. tarvittavien rekrytointien toteuttaminen (miten tarjoaja suunnittelee toteuttavansa tarvittavien henkilöstöresurssien rekrytoinnit);

Rekrytointi on ammattimaista ja suunniteltua sekä sitä koskevat suunnitelmat suhteellisen realistisia. Ei mainintaa työntekijöiden hyväksyttämistä tilaajalla.

5. perehdytykset (millä tavoin tarjoaja omalta osaltaan varmistaa sen, että sen henkilöstöllä on riittävä osaaminen asiakaspalvelun toteuttamiseksi);

Selkeästi esitetty ja looginen prosessi.

6. poikkeustilanteisiin varautuminen ja niiden ratkaiseminen (miten poikkeustilanteisiin varaudutaan);

Riskisuunnitelma on esitetty ja se on kattava.

7. asiakaspalvelun laadun parantaminen (miten asiakaspalvelun laadun parantaminen ja virheistä oppiminen suunnitellaan toteutettavan);

Suunnitelma sisältää kattavasti laadun varmentavaa järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa. Virheiden ennaltaehkäisyä ei kattavasti käsitelty.

8. yhteistyön kehittäminen tilaajan kanssa (miten palautteet käsitellään, miten palvelua kehitetään palautteiden perusteella, miten yhteistyöpalaverit suunnitellaan toteutettavan);

Yhteistyötä koskevat osiot on esitetty ja ne ovat kattavat.

9. järjestelmiä ja it-asioita koskevat resurssit (onko palveluntuottajalla riittävästi järjestelmiä ja it-asioita koskevaa osaamista, jotta palvelut voidaan tuottaa luotettavasti ja turvallisesti, minkälaisin henkilöstöresurssien tarjoaja on varautunut palvelun tuottamiseen it-asioiden osalta);

Suunnitelmasta käy ilmi, miten asiat on suunniteltu toteutettavan ja suunnitelma on uskottava.

10. palvelun toteuttamista koskevat vaikeudet ja niihin varautuminen.

Riskit on otettu huomioon laajalti ja riskien aktualisoitumista varten on varauduttu eri keinoin.

PISTEET YHTEENSÄ 15/20

Kokonaisuutena hyvä haltuunottosuunnitelma, soveltuu hyvin tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen, pieniä puutteita:

- suunnitelman aikataulutuksessa ei ole mainintaa työntekijöiden hyväksyttämistä tilaajalla eikä käy ilmi, miten se toteutetaan;
- asiakaspalvelun laadun parantamisen osalta virheiden ennaltaehkäisyä ei ollut riittävän kattavasti käsitelty.

20 pistettä: Erinomainen ja selkeä haltuunottosuunnitelma, joka on realistinen, yksityiskohtainen ja perusteltu, suunnitelmassa on otettu huomioon kunnallisen jätehuollon asiakaspalvelun toimintaympäristön erityispiirteet ja on esitetty keinoja toiminnan laadun parantamiseksi. Haltuunottosuunnitelman perusteella suunnitelma soveltuu erinomaisesti tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen asiakaspalvelun sujuvan ja hallitun käyttöönoton (ml. aikataulu asiakaspalvelun haltuunottamiseksi) sekä sopimusaikaisen toimivuuden osalta. Haltuunottosuunnitelmasta käy ilmi, että esitetyillä

toimilla palveluntuottaja saavuttaa tilaajan palvelulle asettaman vähimmäisvaatimustason kokonaisuudessaan kiitettävästi.

Muut pisteet suhteutetaan edellä kuvatun 20 pisteen haltuunottosuunnitelmaan alla mainitulla pisteskaalalla (perustellaan vertailutaulukossa):

15 pistettä: Kokonaisuutena hyvä haltuunottosuunnitelma, soveltuu hyvin tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen, pieniä puutteita.

10 pistettä: Kokonaisuutena tyydyttävä haltuunottosuunnitelma, soveltuu tyydyttävästi tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen, sisältään puutteita.

5 pistettä: Kokonaisuutena heikko suunnitelma, soveltuu heikosti tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen, sisältää huomattavia puutteita.

0 pistettä: Suunnitelma ei sovellu haltuunottosuunnitelman perusteella lainkaan tilaajan hakeman tavoitetilan saavuttamiseen tai suunnitelmaa ei voida arvioida, koska siitä puuttuu niin paljon keskeisiä tietoja tai tiedot on esitetty huomattavan epäselvästi.

Mikäli haltuunottosuunnitelmasta saa 0 pistettä, tarjous hylätään.