

LIITE 2. Toimintasuunnitelman pisteytys ja perusteet
666-2024 / Asiointitili - esiselvitys ja vaatimusmäärittely

Turun kaupunki on esittänyt Liitteessä 1 (Asiointitili - esiselvitys ja vaatimusmäärittely hankinnan kuvaus) projektin tavoitteet, sisällön ja vaiheet.

Tarjoajaa pyydetään laatimaan alustava toteuttamissuunnitelma, josta käyvät ilmi seuraavat asiat	max
Sisältö - Turun kaupungin esittämien tavoitteiden tukeminen ja suunnitelman monipuolisuus	20
Innovatiivisuus - vaihtoehtoiset tavat esiselvityksen ja vaatimusmäärittelyn tekemiseen	20
Realistisuus - vaiheistus, resurssit, työmääräarvio ja toteutuskelpoisuus	20
Kohderyhmän tarpeiden huomioiminen ja asiakaslähtöisyys - kohderyhmän osallistamisen toimenpiteet (kuntalaiset, kaupungin asiakaspalvelut ja muut relevantit sidosryhmät)	20
Asiointipalvelu kokonaisuutena - asiointipalvelun yhdyspinnat kaupungin ja muiden sidosryhmien palveluihin	40
Yhteensä (max)	120

Asteikko (4. ensimmäistä kohtaa, asteikko 0-20p)

- Erinomainen 16-20 p
- Hyvä 11-15 p
- Tyydyttävä 6-10 p
- Riittämätön 0-5 p

Asiointipalvelu kokonaisuutena (asteikko 0-40p) - asiointipalvelun yhdyspinnat kaupungin ja muiden sidosryhmien palveluihin

- Erinomainen 31-40 p
- Hyvä 21-30 p
- Tyydyttävä 11-20 p
- Riittämätön 0-10 p

	Gofore (yhteensä 120p)	Sofigate (yhteensä 60p)
<p>20 p, Sisältö</p> <p>Tarjoajan tulee tehdä esitys siitä, miten he toteuttamissuunnitelmassa tukevat ja ratkaisevat Turun kaupungin liitteessä 1 esittämiä tavoitteita riskit huomioiden.</p> <p>Tässä arvioidaan Tarjoajan esittämän ehdotuksen kykyä tukea ja toteuttaa toiminnan tavoitteita sekä esityksen sisällön monipuolisuutta.</p>	<p>20 p</p> <p>Toimittaja osoittaa vahvaa perehtyneisyyttä tilaajan tarpeisiin, nykytilaan ja haasteisiin ja niiden mahdollisiin ratkaisuihin. Tavoitteet, osallistujat, tuotokset on kuvattu erinomaisesti ja selkeästi vaiheittain asiallisine lisäyksineen ja tarkennuksineen. Tarjouksessa on lisäksi kiinnitetty huomiota toteuttamiskelpoisuuteen.</p>	<p>15 p</p> <p>Toimittaja osoittaa hyvää perehtyneisyyttä tilaajan tarpeisiin, nykytilaan ja haasteisiin ja niiden mahdollisiin ratkaisuihin. Toimittaja vastasi pääosin vaadittuihin tavoitteisiin. Vaiheet ja tuotokset kuvattu päätasolla. Esitys oli yleisluontoinen ja olisimme toivoneet syvällisempää pohdintaa.</p>
<p>20 p, Sisällön ja lähestymistavan innovatiivisuus:</p> <p>Tarjoajan tulee esittää uusia ideoita ja vaihtoehtoisia tapoja esiselvityksen ja vaatimusmäärittelyn tekemiseen.</p> <p>Esitetyn toteuttamissuunnitelman osalta arvioidaan sisällön innovatiivisuutta.</p>	<p>20 p</p> <p>Päätöksenteon tueksi tarjotaan useita erilaisia etenemisvaihtoehtoja ja varmistetaan eri näkökulmista, että ymmärretään muutoksen vaativuus kokonaisuutena. Toimintasuunnitelmassa kuvattiin erinomaisesti vaihtoehtoisten palvelukonseptien työstämistä ja niihin liittyviä visioita. Valitun konseptin pohjalta suunnitellaan tavoitetilan arkkitehtuuri, selvitetään toteutusvaihtoehtoja ja suositellaan ilmeisintä vaihtoehtoa. Sisällön käsittely eri vaiheissa osoitti innovatiivisuutta.</p>	<p>10 p</p> <p>Toimintasuunnitelmassa kuvataan hyvin, mutta yleisluonteisesti, tavoitetilan arkkitehtuuri, selvitetään toteutusvaihtoehtoja ja suositellaan ilmeisintä vaihtoehtoa. Toimittaja kuvaa hyvin tarpeet ja keskeiset käyttäjäpolut, interaktiivisten prototyyppien rakentamisen ja näiden pohjalta tehtävän vaatimusmäärittelyn. Odotimme tarjouspyynnössä esitettyjen, alustavien tavoitteiden haastamista ja erilaisten ratkaisuskenaarioiden innovatiivisempaa lähestymistä.</p>
<p>20 p, Realistisuus</p> <p>Tarjoajan tulee kuvata projektin eri vaiheet, aikataulu, työmäärä ja tarvittavat resurssit.</p> <p>Esitetyn toteuttamissuunnitelman osalta arvioidaan esityksen realistisuutta ja toteutuskelpoisuutta.</p>	<p>20 p</p> <p>Vaiheet, roolit, vastuut, kaupungin työmääräarviot ja lopputuotokset on kuvattu erinomaisen selkeästi ja ymmärrettävästi. Iterointikierrokset, mahdolliset uudelleenmuotoilut ja tulosten hyväksyttäminen sekä kaupungilla että sidosryhmillä on sisällytetty prosessiin. Toimittaja on eritellyt toteuttamissuunnitelmassaan koko hankkeen toteuttamisen näkökulmasta kriittiset osa-alueet: puuttuvien/kehitettävien kyvykkyyksien määrittely, tarvittavat muutoksen elementit, liittymät kehittämismalliin ja muutosjohtamiseen, resurssi- ja riskiarviot.</p>	<p>10 p</p> <p>Suunnitelma on kokonaisuutena tyydyttävä. Se on kohtuullisen selkeä ja siinä on kuvattu vaiheittainen eteneminen ja tarvittavat resurssit. Jäimme odottamaan yksityiskohtaisempaa sisällön avaamista liittyen kriittisten osa-alueiden vaiheistukseen, toteuttamiseen ja tavoiteltuihin lopputuotoksiin.</p>

	Suunnitelma on kokonaisuutena erinomainen: selkeä, kattava ja toteutuskelpoinen.	
<p>20 p, Kohderyhmän tarpeiden huomioiminen ja asiakaslähtöisyys</p> <p>Tarjoajan tulee antaa selvitys siitä miten asiakaslähtöisyys ja sidosryhmän tarpeet huomioidaan ja varmistetaan ja kuvata kohderyhmän osallistamisen toimenpiteet (kuntalaiset, kaupungin asiakaspalvelut ja muut relevantit sidosryhmät)</p> <p>Esitetyn toteuttamissuunnitelman osalta arvioidaan toimenpiteiden sisältöä ja monipuolisuutta.</p>	<p>20 p</p> <p>Asiakaslähtöisyys, kohderyhmien osallistaminen ja tarpeiden systemaattinen huomioiminen on sisäänrakennettu selkeästi ja erinomaisesti projektisuunnitelman kaikkiin vaiheisiin ja asiakaskeskeisyys/ihmiskeskeisyys on korostetusti esillä työskentelymetodeissa ja lopputuloksissa.</p>	<p>10 p</p> <p>Tarpeiden tunnistaminen ja kokoaminen on sisällytetty tyydyttävällä tasolla projektisuunnitelmaan. Työskentelymetodit ja lopputulokset on kuvattu. Asiakkaiden ja sidosryhmien osallistamisen toimenpiteiden kuvaukset puuttuvat.</p>
<p>40 p, Asiointipalvelu kokonaisuutena</p> <p>Tarjoajan tulee kuvata ja ottaa huomioon toteuttamissuunnitelmassa asiointitilin olennaiset liittymäpinnat kaupungin ja muiden sidosryhmien palveluihin.</p> <p>Esitetyn toteuttamissuunnitelman osalta arvioidaan tarjoajan ymmärrystä asiointipalveluista kokonaisuutena. (Liitteessä 1 kuvattu tarkemmin)</p>	<p>40 p</p> <p>Toimintasuunnitelma osoittaa erinomaista ymmärrystä ja kokemusta asiakaslähtöisen palvelun rakentamisesta kokonaisuutena. Olennaiset osa-alueet, liittymäpinnat ja niiden selvittäminen on huomioitu systemaattisesti.</p> <p>Toimintasuunnitelmassa on erinomaisesti tasapainossa asiakkaiden, kaupungin ja sidosryhmien tarpeet, toteutuskelpoisuus (resurssit, lainsäädäntö) ja käyttökelpoisuus (kokonaisarkkitehtuuri, teknologia- ja toteutusvaihtoehdot).</p> <p>Suunnitellut lopputulokset ja -tuotokset osoittavat vahvaa ymmärrystä kuntasektorin asioinneista kokonaisuutena ja niiden kehittämisestä. Tulokset ja tuotokset ovat määritelty riittävän tarkasti ja konkreettisesti, jotta niiden perusteella voidaan tehdä päätös etenemisestä.</p> <p>Tiekartta ja etenemisehdotus sisältävät tarvittavat osa-alueet erinomaisesti eriteltynä. Lisäksi toimittaja on eritellyt toteuttamissuunnitelmassaan koko hankkeen to-</p>	<p>15 p</p> <p>Toimintasuunnitelma osoittaa tyydyttävää ymmärrystä kuntasektorin asioinnista kokonaisuutena ja niiden kehittämisestä. Olennaiset liittymäpinnat ja niiden selvittäminen on huomioitu yleisellä tasolla ja olisimme kaivanneet tähän tarkempaa pohdintaa uudenlaisen palvelumallin kehittämisestä.</p> <p>Toimintasuunnitelman vaiheiden tarkentaminen, roolijako, resursointitarpeet tilaajan puolella olisi voitu kuvata yksityiskohtaisemmin, jotta tilaaja pystyy arvioimaan laajuuden ja vaativuuden.</p> <p>Toimintasuunnitelman sisällössä keskityttiin enemmän asiointitilin kehittämisen määrittelyyn organisaatiolähtöisesti (teknisenä toteutuksena). Näkemys nykyaikaisen asiakaslähtöisen palvelun rakentamista kokonaisuutena jäi tyydyttävälle tasolle.</p>

	teuttamisen näkökulmasta tärkeitä selvitettäviä näkökulmia (puuttuvien/kehitettävien kyvykkyyksien määrittely, tarvittavat muutoksen elementit, liittymät kehittämismalliin ja muutosjohtamiseen, resurssi- ja riskiarvio).	
--	---	--