

27.09.2017

§ 13

Asianro 6558/02.08.00.02/2017

Tarjouskilpailun ratkaisu Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta vuosina 2017 - 2019**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi**
Henkilökuljetusten järjestäminen

Kuopion kaupunginhallitus hyväksyi 22.5.2017 Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenne 2025 –ohjelman tavoitteellisenä ohjelman seudun joukkoliikenteen kehittämistyölle. Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta hyväksyi osaltaan ohjelman 27.4.2017.

Joukkoliikenneohjelman päätavoitteena on, että Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenne on helppokäyttöistä, ympäristöystävällistä ja sujuvaa. Osatavoitteiksi asetettiin maankäytön ja joukkoliikenteen vuorovaikutus, seudun elinvoiman ja taloudellisen kehityksen tukeminen, keskisuurten kaupunkiseutujen edelläkävijyys, asiakastyytyväisyyden parantaminen ja joukkoliikenne-matkustuksen kasvu. Tavoitteet ovat vaativia, ja niiden saavuttaminen edellyttää kuntien määrätietoista työtä kaikessa suunnittelussa.

Ohjelmassa on esitetty lukuisia toimenpiteitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimenpiteiden käynnistäminen puolestaan edellyttää selvityksiä, jotka tulee käynnistää ohjelman jatkotöinä.

Yksi jatkotöistä on säännöllisten asiakastyytyväisyyskyselyjen käynnistäminen. Kyselyjen tuloksia tullaan käyttämään asiakastyytyväisyyden seurantaan ja sitä kautta liikennepalvelujen kehittämistyössä. Jatkossa tuloksia käytetään myös liikenteen hankintojen tarjouskilpailuissa yhtenä laadun arviointikriteerinä sekä liikennöintisopimuksiin sisällytettävien hyvään asiakaspalveluun kannustavien palkkioiden maksuperusteena.

Tarjouskilpailu ja sen ratkaisu

Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisen vuosina 2017-2019 hankintamuotona oli avoin menettely. Ennakkoilmoitus hankinnasta julkaistiin HILMA-julkiset hankinnat ilmoituskanavalla 12.6.2017 sekä joukkoliikenteen internet-sivuilla 15.6.2017. Varsinainen hankintailmoitus julkaistiin 28.8.2017. Tarjoukset tuli toimittaa 13.9.2017 klo 12:00 mennessä.

Määräaikaan mennessä saatiin kaksi tarjousta.

Tarjouspyynnön mukaan tarjousten vertailussa tarjouksen maksimipistemäärä oli 50 pistettä muodostuen seuraavasti:

- työohjelma (enintään 20 pistettä), josta käy ilmi käytettävät menetelmät ja niiden kuvaus (0-5 pistettä), tarjotun työpanoksen määrä (0-10 pistettä) sekä kehittämis ehdotukset (0-5 pistettä).
- projektipäällikön aiempi kokemus vastaavista töistä (enintään 10 pistettä)
- tarjouksen hinta (enintään 20 pistettä). Edullisin hinta saa 20 pistettä.

27.09.2017

Muiden tarjousten hinta lasketaan kaavalla $Z=X/Y \times 20$, jossa:

X= halvimman tarjouksen hinta

Y= tarjoajan hinta

Z= tarjoajan hintapisteet

Tarjouksista valittiin suuremman kokonaispistemäärän saanut tarjoaja. Tarjousten vertailu tehtiin joukkoliikenneyksikössä. Korkeimmat kokonaispisteet (33,1) sai Feelback Group. Tarjousten vertailu on liitteenä.

Vaikutusten arviointi

Esitys on yritys- ja ympäristövaikutuksiltaan myönteinen, koska asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset ovat tärkeä työkalu joukkoliikenteen pitkäjänteiselle kehittämistyölle ja sitä kautta joukkoliikenteen kulkutapaosuuden ja matkustajamäärän kasvattamiselle.

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttajaksi vuosina 2017-2019 valitaan Feelback Group sopimuskauden hinnalla 34 875 € (alv 0 %).

Liitteet

- 1 6558/2017 Tarjouspyyntö asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta
- 2 6558/2017 Tarjousten avauspöytäkirja 14.9.2017
- 3 6558/2017 Tarjousten vertailu

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

