

## SMART MOBILITY KAUPPI -HANKKEEN ASIAKASTUTKIMUS

### 1. HANKKEEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Smart Mobility -teeman tavoite on, että Tampereelle syntyy kansainvälisesti tunnustettu, Euroopan mittakaavassa merkittävä älyliikenteen kokeilu- ja innovaatioalue, joka tarjoaa houkuttelevan alustan yrityksille kehittää uusia älyliikenteen palveluja ja viranomaisille ottaa käyttöön uusia innovaatioita viranomaistehtävien hoitamiseksi aiempaa tehokkaammin. Kokeilualueita perustetaan useita, ja niillä on erilaisia ominaispiirteitä: esimerkiksi Kaupin kampus, Hervanta, Vuores, Hiedanranta sekä kaupungin keskusta. Kokeilujen tavoitteina ovat jatkuvuus ja pitkäkestoiset hyödyt sekä vientimarkkinoille rakennetut ratkaisut sekä palvelut.

Tavoite on, että Tampereen kaupunkiseudulle muodostuu yksi Euroopan älykkäimmistä liikennejärjestelmistä, jossa liikkuminen ja liikuttaminen ovat tehokasta, mukavaa, turvallista ja ympäristöystävällistä. Tampereen kaupungin liikennejärjestelmän asiakkaina ovat tyytyväiset ja älykkäät liikkujat, joille älyliikenteen palvelut ovat vakiintunut osa arkea ja liikkuminen vaivatonta. Tampereen kaupunkiseudun liikkumisen data on laadultaan ja saatavuudeltaan maailman parasta.

Kärkiteemoiksi on valittu:

1. Arjen sujuva liikenne – integroidut liikkumispalvelut
2. Älyratikka, liikennöintiä vuodesta 2021
3. Älykkäät kokeilu- ja innovaatioympäristöt
4. Liikkumisen opastaminen tapahtumissa
5. Uudet kaupunkiympäristöt
6. Autonominen liikenne ja liikkumisen uudet käyttövoimat

### 2. ASIAKASTUTKIMUKSEN KUVAUS JA TAVOITTEET

Yksi Smart mobility teeman osa-alueita on Kaupin kampuksen liikkumisen palveluiden kehittäminen. Tavoitteena on luoda malli, jolla voidaan arvioida valitun alueen liikennepalveluiden liiketoimintamalleja tarvelähtöisesti, ao. seikat huomioiden:

- 1) **Alueen toimijat:** Liikenteelliset tarpeet ja ongelmat; mistä toimijat (ml. kaupunki) voisivat olla valmiita maksamaan tai luopumaan.
- 2) **Alueen asiakkaat:** Nykyiset ja tulevat liikennevirrat kohteittain ja kulkumuodoittain; ihmisten kiinnostus/maksuhalukkuus erilaisia liikenteen palveluita kohtaan.
- 3) **Palveluntarjoajat:** Palvelut, teknologiat ja liiketoimintamallit, joilla toimijoiden ja asiakkaiden tarpeet ja toiveet voitaisiin täyttää

Tämä tarjouspyyntö koskee Smart Mobility Kauppi hankeen asiakastutkimuksen laatimista. Tämänhetkisenä haasteena on ettei asiakasymmärrys tue riittävästi kokonaisvaltaista palvelukehitystä. Erityisesti laadullisessa datassa on suuria puutteita.

tarjouspyynnössä pyydetyn asiakastutkimuksen on tarkoitus tarjota dataa mm. seuraaviin tarpeisiin:

- Lyhyen aikavälin palvelukehitys: mihin alueen toimijoiden kannattaa keskittyä yhteisessä kehitystyössään (mm. opastukseen, pysäköintiin ja sisäiseen liityntäliikenteeseen liittyen)
- Pitkän aikavälin liikennejärjestelmäkehitys: mihin erityisesti kaupungin kannattaa keskittyä liikennejärjestelmätyössään (mm. raitiotien jatkokehitys ja liityntäpysäköintiratkaisut)
- Mahdolliset työpaja/t palveluntarjoajille: mihin ongelmiin kannattaa tarjota ratkaisuja

Tavoitteena on siis lisätä sekä määrällistä että laadullista asiakasymmärrystä. Kaupin kampuksesta on teetetty alla mainittuja liikkumiseen liittyviä selvityksiä ja ne ovat tarjoajan käytössä:

- Pysäköintiselvitys Tampereen yliopistollinen sairaala (8/2018, 57 s.)
- Kaupin alueen masterplan (7/2018 39 s.)
- Tays Työntekijöiden liikkumisselvitys työhyvinvoinnin parantamiseksi ( 31.12.2015. 85 s.) tiedostot löytyvät osoitteesta: <https://urly.fi/12yk>

Tutkimuksen tarkoituksena on saavuttaa suunnittelun tueksi riittävä ymmärrys alueen asiakkaiden liikkumisesta ja siihen liittyvistä ongelmista, tarpeista ja maksuhalukkuudesta.

Riittävän laadullisen ja määrällisen tiedon saavuttamiseksi Smart Kauppi projekti nimeää tarjoajalle alueen toimijoiden kontaktihenkilöt ja tukee muutenkin tutkimushenkilöiden hankinnassa.

Asiakastutkimuksessa selvitetään alueella liikkuvien ihmisten liikkumiseen ja palveluiden käyttöön liittyviä tottumuksia, tarpeita ja toiveita matka- ja palveluketjun perustamista silmälläpitäen.

Kartoituksen kohteena ovat erityisesti matkustaminen kotoa kampukselle ja takaisin sekä sen yhteyteen mahdollisesti liitettävät palvelut sekä näihin kohdistuvat tarpeet. Näkökulma on käyttäjälähtöinen. Vastausten kokonaismäärä tulee olla tilastollisesti riittävä ja optiototeutuksessa vertailualueiden edustus on oltava huomioituna.

Kartoitustyön tulos on suomenkielinen loppuraportti, jossa vastataan muun muassa tarjouspyynnön kohdan 4 kysymyksiin. Työ voidaan aloittaa 1.10.2018. Työn on oltava valmiina siten, että raportin ensimmäinen luonnos on valmiina 12.11.2018, ja lopullinen raportti viimeistään 30.11.2018. Tilaaaja ja toteuttaja keskustelevat raportin sisällöstä ennen lopullisen raportin kirjoittamista.

### 3. HANKINTAMENETTELY

Kyseessä on EU-kynnysarvon ja kansallisen kynnysarvon alittavan palvelun hankinta eli ns. pienhankinta, johon ei sovelleta voimassa olevan hankintalain (1397/2016) säännöksiä.

### 4. TARJOUKSEN SISÄLTÖ

Kartoituksen tulee vastata ainakin seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Mitkä ovat matka- ja palveluketjun käyttäjien liikkumistarpeet ja -tavat sekä ajatukset liikkumisen kehittämisen suhteen?
- 2) Millaisia oheispalveluja ketjun käyttäjät tarvitsevat? /Mitkä oheispalvelut edistäisivät julkisen liikenteen palvelun käyttämistä? Alueen toimijoiden ja asiakkaiden maksuhalukkuus palveluiden käyttöön.

- a. Lyhyen aikavälin palvelukehitys, mihin toimijoiden kannattaa keskittyä palvelukehityksessään (mm. opastukseen, pysäköintiin ja sisäiseen liityntäliikenteeseen liittyen)
  - b. Pitkän aikavälin liikennejärjestelmäkehitys: mihin erityisesti kaupungin kannattaa keskittyä liikennejärjestelmätyössään (mm. raitiotien jatkokehitys ja liityntäpysäköintiratkaisut)
- 3) Kuinka liikkuminen ja palveluiden käyttö voidaan parhaiten yhdistää huomioimalla käyttäjien tarpeet?

Tarjouksen tulee sisältää tutkimussuunnitelma kartoituksen toteuttamisesta. Suunnitelmasta käyvät ilmi kartoituksen alustava kysymysrunko, käytettävät menetelmät sekä kartoituksen toteuttamisaikataulu. Tutkimuskysymykset sekä kartoituksen kysymysrunko viimeistellään yhdessä tilaajan kanssa.

## 5. VALINTA- JA VERTAILUPERUSTEET

Kehittämiskartoituksen tarjoajalta edellytetään kokemusta ja vahvaa näyttöä liiketoiminnan kehittämiseen tarkoitettujen tutkimusten sisällön suunnittelusta sekä operatiivisen hyödyntämisen mahdollistavista analyysimenetelmistä ja tulosten tulkinnasta. Edelleen eduksi luetaan Pirkanmaan alueen tuntemus. Valinta tehdään laskemalla yhteen pisteet, joita voi saada maksimissaan 25. Suurimman pistemäärän kerännyt tarjous voittaa kilpailutuksen.

### 5.1 Hinta

Hankinnan **kokonaishinta on enimmillään 30 000 euroa (+ alv)**. Tarjoukseen voi sisällyttää **enintään 20 000 euron optiototeutuksen**. Tämän ylittäviä tarjouksia ei oteta huomioon.

Osatarjouksia tai vaihtoehtoisia tarjouksia ei oteta huomioon. Hinnan tulee sisältää kaikki palvelun suorittamisesta johtuvat kustannukset, mukaan lukien matka-, majoitus-, päiväraha- ja muut vastaavat kustannukset. Lisälaskutusta ei hyväksytä.

Tarjous hylätään, jos tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset eivät täyty tai tarjous ei muilta osin vastaa tarjouspyyntöä tai jos tarjous saapuu myöhästyneenä.

Tilaaaja pidättää itsellään oikeuden olla suorittamatta hankintaa.

Tarjous julkaistaan Smart Tampere www-sivuilla (<http://projektit.smart tampere.fi/>) ja Hilmassa se on myös lähetetty 3-5 potentiaaliselle tarjoajalle 12.9.2018

Hinta arvostellaan pistein 0-5. Vertailussa halvin tarjous saa 5 hintapistettä ja kallein 0 hintapistettä. Saman hinnan tarjonneet saavat yhtä paljon hintapisteitä.

### 5.2 Laatu

ESIMERKKI: Laatu vertaillaan ja pisteutetään seuraavien tekijöiden perusteella:

- tarjouksen sisällöllinen laatu ja työn toteuttamisen suunnitelmallisuus alueellinen edustus huomioituna (1-5 pistettä)
- analyysin menetelmän soveltuvuus asiakastarpeiden selvittämiseksi (1-5 pistettä)
- palveluntuottajan kokemus aihealueesta ja vastaavanlaisista toimeksiannoista (1-5 pistettä)
- työn toteuttamiseen osallistuvien henkilöiden osaaminen (1-5 pistettä)

Jokaisen kohdan (4 kohtaa) pisteet lasketaan yhteen, jolloin saadaan tarjouksen lopulliset laatuasteet. Maksimipistemäärä laadusta on 20 pistettä.

### 5.3 Pisteet yhteensä

Lopuksi lopulliset hinta- ja laatuasteet lasketaan yhteen. Eniten yhteispisteitä saanut tarjous voittaa tarjouskilpailun. Enimmäispistemäärä on 25 pistettä.

Tarjous tulee laatia siten, että edellä mainitut seikat käyvät ilmi tarjouksesta. Mikäli jokin arvioitava kohta ei selviä tarjouksesta, saa Palveluntuottaja tästä kohdasta 0 pistettä.

## 6. LUOTTAMUKSELLISUUS

Hankinta-asiakirjat ovat asiakirjojen julkisuutta koskevan lainsäädännön mukaan pääsääntöisesti julkisia. Asianosaisella on oikeus saada tieto hankintapäätöksen tekemisen jälkeen kaikista hankinta-asiakirjoista lukuun ottamatta salassa pidettäviä tietoja. Tällaisia ovat muun muassa toisen Palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuutta koskevat tiedot lukuun ottamatta hintaa ja sen muodostumista koskevaa tietoa.

Tarjoukset on pyrittävä laatimaan siten, etteivät ne sisällä liikesalaisuuksia. Jos liikesalaisuuksien sisällyttäminen tarjoukseen on välttämätöntä, siitä on tarjouksessa erikseen mainittava. Tarjoukseen tulee merkitä selkeästi salattavat liitteet ja tiedot.

## 7. TARJOUKSEN JÄTTÄMINEN

### 7.1 Toimitettavat asiakirjat

Tarjouksen on oltava sisällöltään tarjouspyynnön mukainen ja sisällettävä kaikki pyydetyt tiedot. Tarjous ja tarjouspyynnön liitteenä olevat asiakirjat annetaan suomen kielellä.

Tarjous tulee rakentaa yhdelle tarjousdokumentille. Dokumentin tulee olla PDF-tiedostomuodossa.

Dokumentista tulee käydä ilmi tarjoajan nimi, y-tunnus ja yhteyshenkilö, jolta voi kysyä lisätietoa tarjouksesta sekä yhteyshenkilö, jolle hankintapäätös voidaan lähettää tiedoksi. Lisäksi dokumentilta on käytävä ilmi palvelun tarjottu arvonlisäveroton hinta sisältäen kaikki työstä aiheutuvat kustannukset.

Dokumentissa tulee kuvata laadunarvioinnissa huomioitavat asiat (luvussa 5.2 mainitut kohdat). Lomakkeella tarjoajan tulee nimetä henkilö/henkilöt palvelun toteuttamiseen ja heidän työosuutensa prosentteina kokonaisuuden ollessa 100 %. Nimettyjä henkilöitä voidaan vaihtaa sopimusluonnoksessa mainitulla tavalla.

Tarjous tulee lähettää sähköpostin liitteenä seuraavissa kohdissa mainitun mukaisesti.

### 7.2 Tarjousten määräaika ja toimitusosoite

Tarjous tulee toimittaa viimeistään **28.9.2018 kello 12.00 mennessä**.

Tarjous toimitetaan allekirjoitettuna sähköisesti osoitteeseen [jari.ikonen@business tampere.com](mailto:jari.ikonen@business tampere.com).

Sähköpostin viestikentässä on ehdottomasti oltava merkintä ”**Tarjous: ASIAKASTUTKIMUS**”.

### 7.3 Tarjouksen voimassaolo

Tarjouksen tulee olla **voimassa lokakuun 2018 loppuun**.

## 8. LISÄTIEDOT

Mahdollisia tarjoukseen liittyviä kysymyksiä voi esittää ajalla **12.9 - 19.9.2018** sähköpostitse osoitteella [jari.ikonen@business tampere.com](mailto:jari.ikonen@business tampere.com). Sähköpostin otsikkona tulee olla ”**Lisätietopyyntö: Tarjous: ASIAKASTUTKIMUS**”.

Vastaukset lähetetään kaikille kilpailuun osallistuville tahoille viimeistään **24.9.2018**. Tarjoajien tasapuolisen kohtelun vuoksi vastaamme tarjouspyyntöön liittyviin kysymyksiin ainoastaan kootusti edellä mainitulla tavalla. Kysymykset ja vastaukset julkaistaan osoitteessa <http://projektit.smart tampere.fi/>

Jari Ikonen  
Tampereen kaupunkiseudun elinkeino- ja kehitysyritys Tredea Oy

