



Elina Impola

Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri YAMK
Hankintatoimen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2023

Tiivistelmä

Tekijä:	Elina Impola
Otsikko:	Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kehittäminen
Sivumäärä:	52 sivua + 6 liitettä
Aika:	Toukokuu 2023
Tutkinto:	Insinööri (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Hankintatoimen tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t):	Pia Hellman, Dr. Sc. (Econ.), Senior Lecturer

Tämän opinnäytetyön tavoite oli Kelan vammaisten tulkkauspalveluhankintaprosessin kehittäminen ja parantaminen. Nykytilanteen perusteella määriteltiin ja toteutettiin kehitystoimenpiteitä. Kokonaisuutena kehitystyön tekemiseen kului aikaa noin vuosi.

Kehitystyön toimintatapana oli toimintatutkimus, joka koostuu useammasta muutosvaiheesta eli syklistä. Jokaisessa syklistä nykytilan kartoituksessa tunnistettuja ongelma-kohtia pyrittiin ratkaisemaan. Kehitystyön aluksi hankinnan nykytilan määrittämiseksi hankintaprosessi kuvattiin ja tavoitteeksi valittiin hankintaprosessin kehittäminen hallitummaksi ja tehokkaammaksi.

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä hankintaan liittyvien avainhenkilöiden kanssa yhteistyössä. Tutkimusmenetelminä oli havainnointi, avainhenkilöiden kanssa käydyt keskustelut hankinnan edetessä sekä vuosien 2020 ja 2021 kilpailutuksien yhteydessä dokumentoitu aineisto havaituista kilpailutuksen haasteista. Muita tiedon keruumenetelmiä on ollut osallistuminen palavereihin hankinnan suunnitteluvaiheessa. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä olivat hankintaa ohjaavat lait, laki julkisista hankinnoista sekä laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, markkinaoikeuden päätökset koskien hankintaa, muutosjohtaminen ja hiljainen tieto.

Kehitystyön tuloksena vammaisten tulkkauspalveluhankinnan hankintaprosessia saatiin kehitettyä ja tehostettua haluttuun suuntaan kokonaiskilpailutusajan lyhentyessä.

Avainsanat: Julkiset hankinnat, hankintaprosessi, kehittäminen, tehokkuus

Abstract

Author: Elina Impola
Title: Developing the Procurement of Interpreting Services for the Disabled
Number of Pages: 52 pages + 6 appendices
Date: May 2023
Degree: Master of Engineering
Degree Programme: Supply Chain Management
Instructor(s): Pia Hellman, Dr. Sc. (Econ.), Senior Lecturer

The aim of the thesis was to develop and improve the procurement process of Kela's interpretation service for disabled persons. The thesis was done in collaboration with the key personnel related to the procurement in work.

The thesis was carried out using Action research methodology. The research methods included observation, discussions with the key stakeholders in the procurement progressed, and analysis of internal documents and meetings during the procurement planning phase. The theoretical framework focused on the laws governing procurement, the law on public procurement, the law on interpretation services for disabled persons, the Market Court decisions regarding procurement, and the change management theory.

The development work, which consisted of several change phases, was done in cycles. In each cycle, problems were identified and tried to be solved. At the beginning of the development work, the current state of procurement process was analyzed, and the goal was selected for the procurement process to be developed into the more controlled and efficient process. Based on the results of the current state analysis, development measures were defined and implemented. It took about a year to complete the development work.

As the result of the thesis, the procurement process for the procurement of interpreting services for the disabled persons was developed and enhanced in the desired direction while shortening the overall procurement processing time.

Keywords: Public procurement, procurement process, development, efficiency

1	Johdanto	1
1.1	Kohdeorganisaation esittely	2
1.2	Oma kokemukseni vammaistulkkauspalveluiden hankinnasta	3
1.3	Tulkkauspalveluhankinta Kelan vastuulle	3
1.4	Tulkkauksen määritelmä	5
1.5	Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kilpailuttaminen Kelassa	6
2	Tutkimusasetelma	6
2.1	Toimintatutkimus tutkimusmuotona	6
2.2	Tutkimusmenetelmän määrittely	10
2.3	Tiedonkeruu menetelmät	11
2.4	Tutkimusongelma	12
2.5	Tutkimuskysymykset	13
2.6	Tulkkauspalveluhankinnan nykytila-analyysi	15
2.6.1	Vahvuudet	16
2.6.2	Heikkoudet	17
2.7	Kehitystyön tavoitteet	19
2.8	Kehityshankkeen arviointi	19
3	Teoreettinen viitekehys	20
3.1	Hankintaprosessin kuvaus, aikataulu ja resursointi	20
3.2	Vammaisten tulkkauspalveluhankintaa ohjaavat lait ja päätökset	21
3.2.1	Hankintalaki	21
3.2.2	Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta	22
3.2.3	Markkinaoikeuden päätökset	23
3.3	Tietojohdaminen, aineeton pääoma	26
3.4	Hiljainen tieto	30
3.5	Muutosjohtaminen	31
4	Kehittämistyö toteutus	32
4.1.1	Sykli 1. Hankintaprosessin kuvaus ja aikataulu	33
4.1.2	Sykli 2. Tarjouspyynnön kehittäminen	40
4.1.3	Sykli 3. Tarjosten käsittelyn kehittäminen	43
5	Kehittämistyön tulokset	45
5.1	Mittaustulokset	45

5.1.1	Kilpailutuksen läpimenoaika ja tehostaminen	46
5.1.2	Tarjouspyynnön kehittäminen tarjousten käsittelyn nopeuttamiseksi	46
5.1.3	Miten tarjousten käsittelyaikaa saadaan lyhennettyä järjestelmällisellä tarjousten käsittelyllä?	47
6	Johtopäätökset	47
6.1	Kehitystyön onnistumisen itsearviointi	48
6.2	Kehityshankkeen validointi ja reliabiliteetti	48
6.3	Jatkokehittäminen	49
	LÄHTEET	50

LIITTEET

Liite 1 Tarjouspyyntö

Liite 2 Pisteytysmuistio

Liite 3 Vuoden 2020 hankintaprosessin kuvaus

Liite 4 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta

Liite 5 Vuoden 2022 hankintaprosessin kuvaus

Liite 6 Laatuarviointi

1 Johdanto

Julkiset hankintayksiköt ovat velvollisia noudattamaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016 (myöh. hankintalaki), koskien julkisia hankintoja ja käyttöoikeussopimuksia (Hankintalaki 1397/2016, 1 luku 1 §). Hankintalain mukaan julkisia hankintayksiköitä ovat mm. valtion, kuntien ja kuntayhtymien viranomaiset, evankelis-luterilainen kirkko ja ortodoksinen kirkko sekä niiden seurakunnat ja muut viranomaiset, valtion liikelaitokset, julkisoikeudelliset laitokset sekä valtion, hyvinvointialueiden, hyvinvointiyhtymien, kuntien ja kuntayhtymien viranomaiset; tai mikä tahansa tekijä silloin kun se on saanut hankinnan tekemistä varten tukea yli puolet hankinnan arvosta edellä luetelluissa kohdissa tarkoitetulla hankintayksiköltä. (Hankintalaki 1397/2016, 1 luku 5 §.)

Hankintalain mukaisesti hankintatoimi tulee toteuttaa mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti tarkoituksen mukaisina kokonaisuuksina. Hankinnoissa tulee ottaa huomioon myös ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat sekä hyödyntää kilpailuolosuhteita. (Hankintalaki 1397/2016, 1 luku 2 §.) Hankinta on suoritettava avoimesti ja vaatimuksien tulee olla suhteelliset hankintaan nähden, sekä kaikkia osallistujia ja toimittajia tulee kohdella syrjimättömästi ja tasapuolisesti. (Hankintalaki 1397/2016, 1 luku 3 §.)

Suhteellisuusperiaatteella tarkoitetaan hankintaan liittyvien vaatimusten suhdetta hankittavaan päämäärään eli tarjouspyynnön ja -menettelyn sisältö ja ehdot tulee olla oikeassa suhteessa hankinnan laatuun, eli arvoon ja luonteeseen nähden. Hankintalaissa suhteellisuusperiaatteen vaatimukset on huomioitu esimerkiksi liikevaihtovaatimuksen rajoittamisella, hankintayksikkö ei voi asettaa liian korkeaa liikevaihtovaatimusta. (Hankintalaki 1397/2016, 10 luku 85 §.)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta säädetään vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa. Lain toimeenpanosta ja järjestämisestä vastaa Kansaneläkelaitos, joka päättää myös tulkkauspalvelun järjestämisestä ja kustannusten kor-

vaamisesta. Palvelunkäyttäjille tulkkauspalvelu on maksutonta. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa tulkkauspalvelun kehittämisestä ja seuraa lain toimeenpantoa. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 3 luku 9 & 10 §.)

Tässä opinnäytetyössä kehitetään Kansaneläkelaitoksen hankkimaa vammaisten tulkkauspalvelun hankintaprosessia. Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan haasteiksi kehitystyöryhmässä havaittiin seuraavia kehitettäviä asioita:

- hankinnan aikataulut
- hankintaprosessin kuvaamattomuus
- tarjouspyyntödokumenttien kehittäminen
- tarjousten käsittelyprosessin kuvaaminen

Kehitystyöryhmä koostui hankintaan osallistuvista hankintapalveluryhmän jäsenistä ja tilaajan puolelta hankintaan liittyvistä avainhenkilöistä, joilla on usean vuoden kokemus hankinnasta palveluntuottamisen ja sen vaatimusten osalta.

1.1 Kohdeorganisaation esittely

Kansaneläkelaitos (myöh. Kela) on perustettu 16.12.1937. Toimintaan kuului aluksi huolehtia pelkästään kansaneläkkeiden maksamisesta nimensä mukaisesti. Vuosien saatossa toiminta on laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut. Tällä hetkellä Kelan vastuulla on hoitaa kaikkien suomalaisten koko sosiaaliturva kehdestä hautaan. Kelassa työskentelee noin 8 000 työntekijää ja vuonna 2020 toimistoja oli 147. (Taskutilasto 2021.)

Kelan hankinnoista, pois lukien IT-hankinnat, vastaa hankintapalveluryhmä, joka hoitaa hankintojen kilpailuttamisen yhteistyössä tilaajan eli sisäisen asiakkaan kanssa. Hankintapalveluryhmässä työskentelee 17 henkilöä, hankintapäällikkö, 9 hankinta-asiantuntijaa, 4 hankintajuristia ja 3 hankinta-assistenttia. Hankintojen kohteet vaihtelevat erilaisista tavarahankinnoista ja rakennusurakoista monimut-

kaisiin kuntoutuspalveluhankintoihin. Hankintapalveluryhmä vastaa sille kuuluvien hankintojen toteuttamisesta hankintalain mukaisesti, ohjeistuksesta, raportoinnista ja kehittämisestä. (Kansaneläkelaitos, 20.3.2023.)

1.2 Oma kokemukseni vammaistulkkauspalveluiden hankinnasta

Olen aloittanut työni hankinta-asiantuntijana Kelassa loppuvuodesta 2020, jolloin viimeisin koko maan laajuinen tulkkauspalveluhankinta oli tarjousten käsittelyvaiheessa. Olen tehnyt lähes kaksikymmentä vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kilpailutusta hankinta-asiantuntijana. Olen toiminut Kelassa vammaisten tulkkauspalveluhankinnassa hankinta-asiantuntijana vuodesta 2020, opinnäytetyössä tutkitut kehitystoimenpiteet on tehty vuosien 2021 ja 2022 kilpailutuksiin.

Tehtäväni hankinta-asiantuntijana kilpailuttamisessa on hankintaprosessin läpivienti kokonaisuudessaan, alkaen kilpailuttamispyynnön vastaanottamisesta hankintasopimuksien allekirjoittamiseen asti yhdessä tilaajan kanssa. Tulkkauspalveluhankintojen lisäksi kilpailutan erilaisia palveluhankintoja sekä rakennusurakoita.

1.3 Tulkkauspalveluhankinta Kelan vastuulle

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu on siirtynyt kunnilta Kelan hoidettavaksi 1.9.2010. Vammaistulkkauspalveluiden hankinnan muutokset olivat suuria vastuun siirtyessä kaupungeilta ja kunnilta Kelan hankittavaksi ja tuotettavaksi, koko maanlaajuiseksi palveluksi. Kuviossa 1 on lueteltu eri tulkkauspalvelualan toimijoita käyttäjään nähden. Kuvio havainnollistaa kuinka laaja eri viranomaistahojen ja muiden toimijoiden verkko on käyttäjään nähden. (Kansaneläkelaitoksen tiedote 31.8.2010.)



Kuvio 1. Tulkkauspalvelualan toimijoita palvelunkäyttäjään nähden.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun sisällöstä säädetään vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa. ”Lain tarkoitus on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä” (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 1 luku 1 §). Edellytys palvelun saamiseksi henkilöllä tulee olla kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja tarve tulkkaukseen pystyäkseen toimimaan yhteiskunnassa sekä kyky ilmaista omaa tahtoaan tulkkauksen avulla toimivalla kommunikointikeinolla. Suomessa asuvalla vammaisella henkilöllä on tällöin oikeus Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalveluun. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2 luku 5 §.)

Laissa säädetään vammaisen henkilön oikeudesta tulkkauspalveluun seuraavasti:

- Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. Kelan tulee järjestää tulkkauspalvelu kokonaistaloudellisesti edullisimmin huomioiden samalla asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vaativissa tulkkaustilanteissa palvelu voidaan järjestää siten, että käytettävissä on kaksi tai useampia tulkkeja (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 3 luku 10 §).

Kela on järjestänyt kaikkien, koko maata koskevien kilpailutusten yhteydessä markkinavuoropuheluita, joissa etujärjestöjä, palveluntuottajia sekä palvelunkäyttäjiä ja heidän edustajiaan on kuunneltu koskien hankinnan kilpailuttamista ja siihen liittyviä laatuvaatimuksia. Tekninen markkinavuoropuhelu hankintayksikön, palveluntuottajien sekä etujärjestöjen kesken on oleellinen osa kilpailuttamisen pohjatyötä. Kela on pyrkinyt parhaansa mukaan ottamaan huomioon eri osapuolten tuomat huolet hankinnasta ja palvelun toteutuksessa sekä kehittämään hankintaa kaikkia osapuolia paremmin palvelevaksi hankintaa ohjaavien lakien sallimissa rajoissa. (Hyväri, 2021.)

1.4 Tulkkauksen määritelmä

Tulkkauksella tarkoitetaan viittomakieltä tai kommunikaatiota, jollakin selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä, kahden eri kielen välisenä tai sisäisenä, jolloin kommunikaatiossa käytetään täydentävää tai selventävää menetelmää. Tulkkkaus voi tapahtua myös etätulkkauksena, jolloin vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri tilassa ja yhteydessä muihin tulkkauksen osapuoliin kuva- tai äänyhteyden kautta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 1 luku 4 §.)

Tulkkauspalvelun määrä kalenterivuoden aikana on kuulonäkövammaiselle henkilölle vähintään 360 ja kuulo- tai puhevammaiselle henkilölle vähintään 180 tulkkaustuntia. Kuitenkin henkilön yksilölliset tarpeet huomioiden tulkkauspalvelua järjestettävä hänelle enemmän, jos se on perusteltua tai perusopetuksen jälkeiseen opiskeluun liittyvää, jota henkilö tarvitsee selviytyäkseen opiskelusta. Tällaisia opintoja ovat ammatilliseen opiskeluun pääsemistä edistävät, tutkintoon tai

ammattiin johtavat opinnot tai opinnot, jotka tukevat työssäkäyntiä tai työelämässä etenemistä. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2 luku 6 §.)

Järjestettäessä tulkkauspalvelua vammaiselle henkilölle on huomioitava palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuristausta. Mikäli etätulkkaus on mahdollista huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, Kelan järjestämisvastuu pitää sisällään myös palvelun aiheuttamat välttämättömät oheiskustannukset ja sen vaatimat, hinnaltaan kohtuulliset välineet ja laitteet. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 3 luku 10 §.)

1.5 Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kilpailuttaminen Kelassa

Kela on kilpailuttanut vammaisten tulkkauspalvelun koko Suomen laajuisesti avoimella hankintamenettelyllä neljä kertaa, vuosina 2010, 2013, 2017 ja 2021, kuudella hankinta-alueella: Uusimaa, Läntinen, Keskinen, Itäinen, Pohjanmaa ja Pohjoinen. Koko maan kilpailutuksessa vuonna 2021 tarjouksia saatiin yhteensä kaikilta hankinta-alueilta hieman alle 300. Palvelua tuottamaan valittiin lähes 800 tulkkiä. Vuonna 2022 kilpailutettiin Markkinaoikeuden päätöksen mukaisesti kolme hankinta-alueella (Uusimaa, Läntinen, Keskinen) ja Pohjoisella hankinta-alueella yksi tuote, puhevammaisten tulkkaus. Tarjouksia saatiin vähän alle 200 ja palvelua tuottamaan valittiin noin 650 tulkkiä. (Kansaneläkelaitos, 12.12.2023.)

2 Tutkimusasetelma

2.1 Toimintatutkimus tutkimusmuotona

Opinnäytetyö on tehty laadullisena toimintatutkimuksena, jolla pyritään ratkaisemaan havaittuja ongelmia ja muuttamaan organisaation käytäntöjä. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 58.) Toimintatutkimus ei ole vain yksi tutkimusmenetelmä vaan se on joukko tutkimusmenetelmiä, joita yhdistää toiminnan kehittämi-

nen, yhteistoiminta ja tutkijan osallistuminen tutkimuksen tekemiseen ja osallistuminen interventioon. Toimintatutkimus soveltuu hyvin jatkuvan kehittämisen työkaluksi. (Kananen 2014, 11, 12-16.)

Tutkimusote käsittää tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen ratkaisun sekä sisältää aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Menetelmiä on useita erilaisia, joista muodostuu joko kvalitatiivinen eli laadullinen tai kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusote. Molempia tutkimusotteita voidaan käyttää samassa tutkimuksessa tai selittää eri tavoin samoja tutkimuskohteita. (Kananen 2015, 63.)

Kvalitatiivinen tutkimus sopii parhaiten tilanteeseen, jossa tutkittavasta ilmiöstä ei ole tietoa tai sitä on vähän, teorioita tai tutkimusta eli ilmiötä ei tunneta entuudestaan. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tai ongelmaa. Tutkimuksessa oleellisinta on tutkittavan aineiston laatu, mutta myös aineiston koolla on merkitystä, aineiston tulee olla kattava suhteessa tehtävään analyysiin. Laadullinen tutkimus ei vastaa miksi- kysymykseen, eli syy-seuraus-suhteita ei voida todentaa ilman määrällistä tutkimusta. Aineistoa tarkastellaan sekä monitahoisesti, että yksityiskohtaisesti, jolloin erona määrälliseen tutkimukseen kvalitatiivisen tutkimuksen aikana tutkimustehtävä voi muuttua tutkimuksen aikana. (Kananen 2019, 25.)

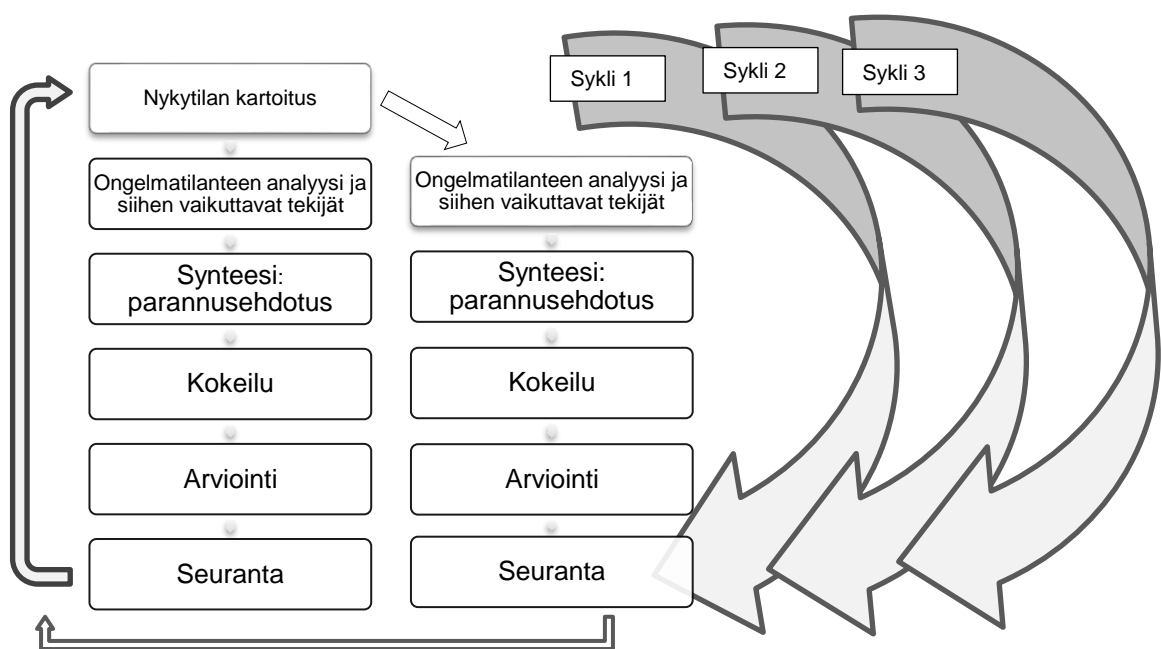
Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistämiseen ja se onnistuu vain, jos ilmiö tunnetaan entuudestaan. Tutkimukseen liittyvät kysymykset edellyttävät ilmiön tuntemista, jotta pystyy esittämään oikeita kysymyksiä. Ilmiössä pyritään kuvaamaan kohde täsmällisiä, laskennallisia ja erilaisia tilastollisia malleja käyttäen. (Kananen 2019, 25.)

Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu ja on mukana muutosprosessissa. Toimintatutkimus kuuluu kvalitatiiviseen tutkimukseen, jossa aineistoa kerätään ja analysoidaan vuorotellen eli toiminta ja tutkimus toteutuvat samanaikaisesti. (Kananen 2014, 20-21.)

Toimintatutkimuksella kohdistuu pääsääntöisesti työpaikoilla havaittujen ongelmien ratkaisuihin ihmisten toimintaa muuttamalla. Ilman tutkimusta tehtävät muutokset ja parannukset työpaikoilla ovat normaaleja parannuksia ja muutoksia havaittuihin ongelmiin. Koska toimintatutkimuksella ratkaistava ongelma koskettaa

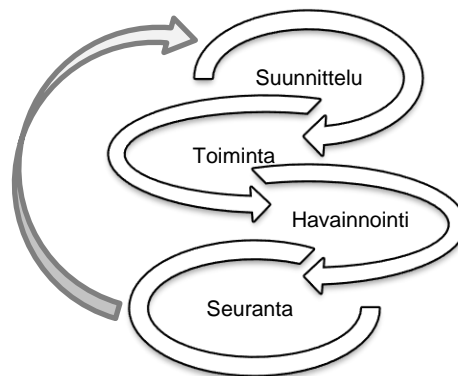
henkilöitä, jotka tulevat löytämään ratkaisun yhdessä, sitoutuminen muutokseen on helpompaa. (Kananen 2014, 13-15.)

Toimintatutkimusprosessin vaiheet ovat esitetty kuviossa 2, aluksi kartoitetaan nykytilanne, jonka jälkeen tutkimuksessa analysoidaan ongelman/ien syiden ja seurausten erittely, ehdotus parannussuunnitelmaksi tai ratkaisuksi, ratkaisuehdotuksen testaaminen, muutoksen arviointi ja johtopäätökset. (Kananen 2014, 34-35.)



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen vaiheet ja sykli (Kananen 2014, 34)

Toimintatutkimus etenee syklisesti toiminnallisena kehittämistutkimuksena (kuvio 3), jossa suunnittelun, toiminnan ja havainnoinnin avulla muodostetaan kokonaiskuva tilanteesta, tutkimuksen edetessä ymmärrys ja tulkinta ongelmasta lisääntyvät ja lopulta johtavat ratkaisuun ja muutokseen, kehittämisen sykleillä ei ole päätepistettä vaan tavoite olisi jatkuvaan kehitykseen ja muutokseen. Tutkimuksen avulla haetaan ratkaisua tutkimusongelmaan ja kehityksen kautta pysyvään muutokseen. Yksinkertaisimmillaan toimintatutkimuksen syklin vaiheet ovat suunnittelu, toiminta, seuranta ja tutkimus. Syklejä voi olla useita peräkkäin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on aikaansaada muutos. Jotta muutos voidaan saada aikaan, tulee tuntea ilmiö ja selvittää tekijät, jotka siihen vaikuttavat. (Kananen 2014, 12-16.)



Kuvio 3. Toimintatutkimus on jatkuva syklinen prosessi (Kananen 2014, 13).

Muutokselle tulee asettaa tavoitteet, jotta muutos voidaan todentaa. Tavoitteet valitaan niin, että niiden toteutumista voidaan arvioida, mikä onnistuu vain, jos tavoitteet voidaan mitata. (Kananen 2014, 58.)

Toimintatutkimuksella kohdeilmioon tehtyyn muutokseen vaikuttaneet tekijät tulee analysoida. Muutoksen syynä voi olla intervention lisäksi ulkoiset tekijät, joi-

den vaikutus tulee arvioida ja tarvittaessa eliminoida. Muutosta arvioitaessa tulosten pitää olla valideja eli arvioinnin pitää mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Kun tuloksilla halutaan osoittaa reliabiliteettia eli pysyvyyttä, niin tulee arvioida, saataisiinko tutkimusta toistamalla samat tulokset. (Kananen 2014, 64.)

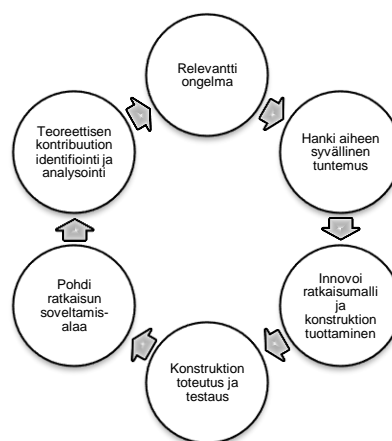
Toimintatutkimuksessa intervention tulosten yleistettävyys on usein huono, koska tutkimusotteen toistaminen ei onnistu uudelleen vastaavissa tilanteissa, koska tilanteisiin vaikuttaa useat tekijät. Tekijöitä ovat esimerkiksi tutkimustilanteen todennukaisuus, tilanteen taustalla olevan teorian määrittäminen, teorian muuttajat ja kohderyhmän koko. Myös edellä mainittujen tekijöiden väliset riippuvuus-suhteet vaikuttavat tutkimuksen yleistettävyteen. (Kananen 2014, 123.) Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää kvalitatiivista (esimerkiksihaastattelut ja kyselyt) ja kvantitatiivista aineistoa, jolloin tutkittavaa ilmiötä voidaan tulkia useammasta näkökulmasta, mikä tuo tutkimukselle luotettavuutta. (Kananen 2014, 64.)

2.2 Tutkimusmenetelmän määrittely

Tässä toimintatutkimuksessa käytetään konstruktivistista tutkimusotetta, joka tarkoittaa suunnittelua, mallintamista, mallien toteutusta ja testaamista konkreettisen mallin luomiseksi ratkaisuksi ongelmaan. Työelämän ongelmien ratkaisemisessa konstruktivinen tutkimus toimii hyvin, koska tavoitteena on yrittää luoda uudenlainen, perusteltu innovatiivinen ratkaisu olemassa olevaan käytännön ongelmaan. Konstruktivinen tutkimusote on kehitetty liiketaloustieteisiin, mutta sitä sovelletaan laajasti muillakin aloilla. (Lukka, 2006, 116.)

Konstruktivinen tutkimus koostuu olemassa olevasta teoriasta ja käytännön kautta hankitusta empiirisestä tiedosta. Tarkoituksena luoda teoreettisesti perusteltu suunnitelma ja ratkaisu käytännön ongelmaan, kuvio 4 kuvaa projektin vaiheita. (Ojasalo ym. 2009, 65-66.) Tutkimus etenee kuusivaiheisesti, alkaen ongelman tunnistamisesta, johon etsitään ratkaisua olemassa olevan laajan teo-

reettisen ja käytännön tiedon avulla. Ratkaisumallin toimivuutta testataan käytännössä osoittaen sen yhteys olemassa olevaan toisessa vaiheessa kerättyyn teoriaan ja oikeellisuuteen.



Kuvio 4. Konstruktiivinen tutkimusprosessi (mukailen Ojasalo ym. 2009, 24).

2.3 Tiedonkeruu menetelmät

Kehitystyön tutkimusongelman määrittelyssä käytetään tiedonkeruumenetelmänä tutkijan suoraa osallistuvaa havainnointia. (Kananen 2014, 78-79.) Havainnointia voidaan käyttää ongelman määrittelyssä, toteuttamisvaiheessa ja tulosten arvioinnissa. Havainnointi voi olla suoraa tai epäsuoraa, riippuen siitä havaitsevatko muut osallistujat tutkijan havainnoinnin. Tässä kehitystyössä tutkija on ollut fyysisesti läsnä tutkimustilanteessa ja havainnointi on ollut strukturoimatonta, eli tutkija on kerännyt aineistoa ja asiaan liittyviä asioita ilman valmista listaa. (Kananen 2014, 79-80.) Toimintatutkimuksen tavoite on pyrkimys muutokseen, jolla ratkaistaan ongelma tai muutetaan tilannetta paremmaksi, eli ratkaisevaa on tulos ja muutoksen todentaminen. (Kananen 2014, 80-81.) Tiedonkeruussa käytin tutkimuspäiväkirjaa, joka on tehokas malli tapahtumien dokumentointiin. Havain-

nointipäiväkirjan suunniteltu rakenne helpottaa havainnointia sekä asioiden loogista ja järjestelmällistä dokumentointia. (Kananen 2014, 82-83.) Tutkimuspäiväkirjaan keräsin suunniteltujen tapahtumien lisäksi kommentteja ja yleisiä omia ja työryhmän havaintoja kilpailutuksista.

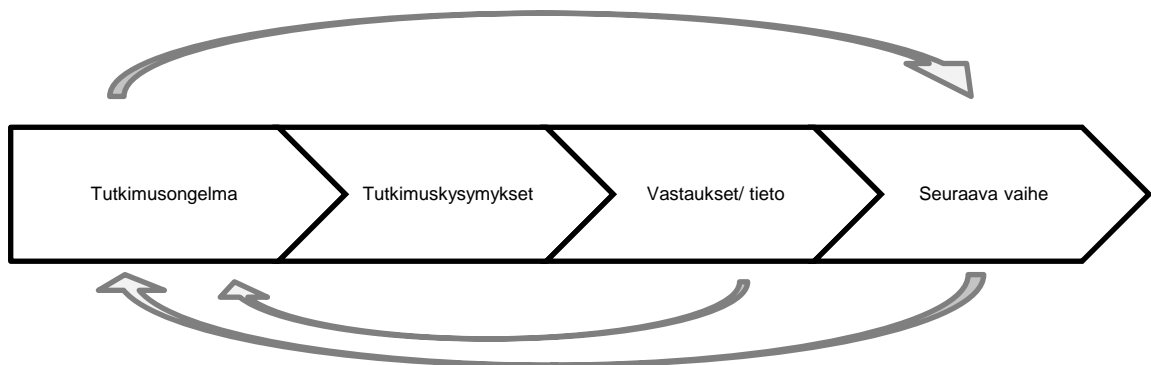
Havainnoinnin lisäksi tietoa tutkimustyöhön saatiin vuoden 2020 kilpailutuksen aineistosta keräämistäni huomioista kilpailutuksen edetessä ja sen jälkeen. Aineistoa keräsin hankintaryhmän omista havainnoista keskusteluissa ja palaverissa sekä tilaajan kanssa yhdessä tehdyistä havainnoista kilpailutusten edetessä. Näin sain tutkijan asemassa ollessani kokonaisvaltaisen käsityksen kilpailutusten etenemisestä ja hankintaprosessista ja esiintyvistä ongelmista. Osallistuin itse kaikkiin tutkimustilanteisiin ja dokumentoin tilanteissa tekemäni havainnot ja niistä käydyt haastatteluita tutkimustyön tueksi. Havainnoimalla saadut tulokset tulee varmistaa esimerkiksi haastattelun avulla, ettei kyse ole tutkijan tulokinta virheestä tai esimerkiksi mielipiteestä. (Kananen 2014, 83.) Havainnoimalla saadut tulokset on varmistettu työryhmän kanssa käymällä havainnot läpi ja dokumentoimalla huomiot.

2.4 Tutkimusongelma

Toimintatutkimuksen tutkimusasetelman perustana on tutkimusongelma, johon vastataan tutkimuskysymysten avulla. Tutkimusongelman löytäminen voi olla haasteellista ja se voi jäädä jopa löytymättä. Ongelman määrittely alkaa ongelman havaitsemisella. Jos ongelmaa ei löydetä, ei sitä voida myöskään ratkaista. Epäonnistuminen ongelman määrittelyssä vaikuttaa tutkimusprojektin kaikissa vaiheissa. (Kananen, 2014, 35-36.) Kuviossa 5 esitetään tutkimusongelman muuttaminen tutkimuskysymyksiä, joilla tuotetaan vastauksia ongelmiin. Pro

sessin eri vaiheissa tulee esittää oikeita kysymyksiä ongelman löytämiseksi. Kysymykset ”Mitä pitää tehdä?” ja ”Mitä tietoa tarvitaan?” ovat välttämättömiä ongelman määrittelyssä, ne kytkevät ongelman asiaan tai ilmiöön. Tutkimuskysymys kertoo mitä tutkimuksessa tehdään ja mikä on ongelman näkökulma. Tämän

jälkeen pystytään vastaamaan muihin kysymyksiin kuten, miten, miksi ja milloin. (Kananen, 2019, 21-22.)



Kuvio 5. Tutkimusongelman muuttaminen tutkimuskysymyksiksi (Kananen 2014, 36).

Opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan vammaisten tulkkau palveluhankinnan läpiviennin kehittämiseen. Hankinta tulee voida suorittaa tehokkaasti kohtuullisessa aikataulussa, vastuullisesti ja virheettömästi.

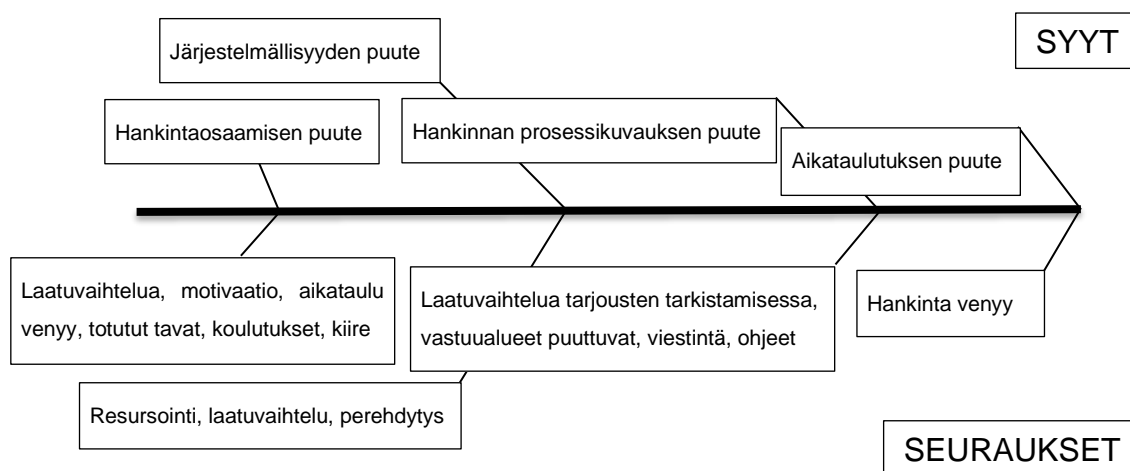
Vammaisten tulkkau palveluhankinta suoritetaan hankintalain mukaisesti liitteen E mukaisena sosiaali- ja terveystulkkau palveluhankintana. (Markkinaoikeuden päätös 483/18.)

2.5 Tutkimuskysymykset

Toimintatutkimuksen tutkimusongelmaan pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksillä. (Kananen 2014, 34-35.) Tutkimuskysymyksiä tulee olla vähintään yksi, mutta niitä voi olla useita. Tutkimuskysymys tai tutkimuskysymykset johdattavat tutkimusta ja aineiston keräämistä. Varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi saatetaan tarvita apukysymyksiä eli metakysymyksiä. Tutkimuskysymys tai tutkimuskysymykset johdetaan tutkimusongelmasta ja niillä haetaan ratkaisua ongelman ratkaisemiseksi ja poistamiseksi. (Kananen, 2019, 23-24.)

Tutkimusongelmaksi määriteltiin vammaisten tulkkaukspalveluhankinnan kokonaisvaltainen kehittäminen. Kehitystyön tavoitteena oli saada hankintaprosessista järjestelmällinen, hallittu kokonaisuus alkaen tarjouspyynnön (liite 1) julkaisusta palvelusopimusten allekirjoittamiseen.

Tässä opinnäytetyössä on ongelman määrittelyssä käytetty Kaoru Ishikawan kehittämää kalanruotomallia, jonka avulla on pyritty määrittämään ja käsittelemään ongelmiin vaikuttavia tekijöitä ja seurauksia, eli ongelmien syy- seuraussuhteita. (Kananen, 2019, 41.) Kysymysten pohjalta havainnollistettiin kalanruotomallilla ongelmien syy – seuraussuhteita kuviossa 6. Kysymyksiä vastaukset etsitään tutkimusaineistosta, vastaukset analysoidaan ja niiden luotettavuus todennetaan. (Kananen, 2019, 21.)



Kuvio 6. Tulkkaukspalveluhankinnan tehottomuuden syy-seuraussuhteita.

Kehittämistyötä varten määritettiin tutkimusongelmasta ja tavoitteista seuraavat tutkimuskysymykset, joihin etsittiin ratkaisua ja saatiin vastaukset kehittämistyön edetessä.

Miten hankintaprosessia pitäisi kehittää, jotta saadaan vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten kilpailutuksen läpimenoaikaa saadaan lyhennettyä ja kilpailutusta tehostettua?
2. Miten tarjouspyyntöä voidaan kehittää tarjousten käsittelyä varten?
3. Miten tarjousten käsittelyaikaa saadaan lyhennettyä järjestelmällisellä tarjousten käsittelyllä?

2.6 Tulkkauspalveluhankinnan nykytila-analyysi

Olen aloittanut työskentelyn Kelassa vuonna 2020 kesken vammaisten tulkkauspalveluhankinnan tarjousten käsittelyvaiheen. Tämän kehittämistyön perustana on alun perin ollut vuoden 2020 kilpailutuksen tarjousten käsittelyssä havaitut hankinnan läpiviennin haasteet sekä tarjouspyynnön (liite 1) ja sen liitteiden kehittäminen. Koska koko maan laajuisessa vammaisten tulkkauspalveluhankinnassa tarjousten määrä oli lähes 300 kappaletta, kehitystoimenpiteitä on testattu ensin hankinta-alueiden täydennyshankinnoissa, joihin tulleiden tarjousten määrä on ollut joitakin kymmeniä. Kun tehdyt kehitystoimenpiteet ovat toimineet pienemmässä mittakaavassa on niitä tämän jälkeen käytetty menestyksellisesti vuonna 2022 uudelleen kilpailutetuissa, kolmen ison hankinta-alueen ja yhden hankinta-alueen yhdessä tuotteessa. Tarjousten määrä näiden alueiden kilpailutuksiin oli tällöinkin yhteensä lähes 200 tarjousta.

Omien havaintojeni lisäksi hankinnan nykytilaa selvitettiin mukaillen SWOT-analyysejä. Kuvioon 7 on kerätty hankinnan vahvuuksia ja heikkouksia, jotka on käyty tarkemmin läpi kappaleissa 2.6.1 ja 2.6.2. Tietoa nykytilasta on kerätty tutkimusongelman määrittelyn yhteydessä ennen varsinaista kehitystyön aloittamista. Aineistonkeruumenetelmänä käytin havainnointia ja ennen kehitystyön alkua vuo-

den 2020 kilpailutuksesta tekemiäni dokumentteja sekä työryhmän kanssa käytyjä keskusteluja havainnoista. Kehitystyössä käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä on käsitelty tarkemmin kappaleessa 2.3.

Alun perin SWOT-analyysi on Albert Humphreyn kehittämä yksinkertainen nelikenttämenetelmä, jota voidaan käyttää ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä sekä yrityksen toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. Tässä kehittämistyössä analyysistä käytettiin vain osia vahvuudet ja heikkoudet. Analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä entistä paremmin vahvuuksien hyväksi käyttämiseksi ja heikkouksien muuttamiseksi vahvuuksiksi. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219). Nykytila-analyysi on tehty vuoden 2020 koko maan kilpailutuksen ja vuoden 2022 täydennys Hankintakilpailutusten perusteella.



Kuvio 7. Nykytila-analyysi.

2.6.1 Vahvuudet

Hankinnan kehittämisessä on ollut suurena vahvuutena tilaajan erinomainen palvelun ja palveluntuottamisen tuntemus, yhtenäinen toimintamalli ja kokemus aikaisemmista kilpailutuksista. Nykyaikainen sähköinen kilpailutusjärjestelmä ja

sen käytön hyvä osaaminen helpottavat tarjouspyynnön kehittämistä. Sähköinen järjestelmä nopeuttaa tarjousten käsittelyyn liittyvän manuaalisen vaiheen muuttamista automaattiseksi, suorina vaikutuksina hankintaprosessiin saadaan nopeutta, kustannussäästöjä ja virheet vähenevät.

Ajankäyttö tehostuu myös, kun kehitystyöryhmään kuului henkilöitä, joilla on tuntemus hankinnan sisällöstä palveluntuottamiseen asti. Tällöin hankinnan kohteen ja vaatimusten määrittelyä tehdessä on ollut suoraan tiedossa mahdolliset asioiden vaikutukset ja seuraukset toisiinsa.

Vammaisten tulkkauspalveluhankinta on toistuva, iso hankinta ja sen kehittäminen osaavan, palvelun sisällön ja sen tuottamisen hyvin tuntevan kehitystyöryhmän kanssa auttaa innovoimaan hankintaa entistä sujuvammaksi yhtenäisellä toimintamallilla sekä ennakoimaan resursseja jo kohdattuihin haasteisiin. Hankinnan päätöksentekoprosessi on iso osa julkista hankintaa ja hankinnassa, jossa palveluntuottajasopimuskumppaneita on lähes kaksisataa, on päätösprosessin oltava selkeä ja järjestelmällinen.

2.6.2 Heikkoudet

Sama tekijä voi olla sekä heikkous että vahvuus. Heikkous ja vahvuus ovat esimerkiksi henkilöstövaihdokset. Uusien työntekijöiden myötä saadaan uusia ajatuksia kilpailutukseen ja sen kehittämiseen, mutta poislähteneiden työntekijöiden mukana osaamista ja tietoa häviää. Hiljaisen tiedon merkitys voi olla yllättävän suuri tilanteessa, jossa pitkään asian kanssa työskennelleet henkilöt vaihtuvat tai avainhenkilöt vaihtuvat. (Lindroos ym. 2010, 223). Henkilöstövaihdosten yhteydessä tarpeeksi laajan viestinnän puute on heikkous, kun uudella henkilöllä ei ole tarpeeksi tietoa vanhoista toimintamalleista tai päätösten seurauksista ja harvoin perehdyttäminen on niin laaja-alaista kuin asiaan useamman kilpailutuksen yhteydessä perehtyneellä henkilöllä. Hankintapalveluryhmässä vaihtui kesken vuoden 2020 kilpailutuksen hankinta-asiantuntija ja hankintajuristi.

Hankinnan aikatauluun vaikuttavat resurssien ja osaamisen puute sekä henkilöstön vaihdokset, erityisesti mahdolliset avainhenkilöiden poissaolot, varsinkin jos sijaisia ei ole. Heikkoutena pidetään myös vanhoihin toimintatapoihin vetoamista, jolloin usein törmätään muutosvastarintaan, silloin uusien ajatusten ja/tai toimintamallien omaksuminen voi olla haasteellista. (Lindroos ym. 2010, 219).

Resurssien puute liittyy tarjousten käsittelyyn, joka on ollut hankinta-asiantuntijan ja kolmen hankinta-assistentin varassa. Resurssien ja myös osaamisen puute liittyy hankintaprossin läpivientiin koskien esimerkiksi palveluntuottajien valintaan liittyviä resurssien siirtoja. Vain yksi henkilö on tehnyt resurssien siirtoja vuoden 2020 jälkeen eli minä. Resurssien vähyys venyttää aikataulua ja osaamisen puute vähentää käytössä olevia resursseja. Uusien henkilöiden perehdyttäminen sitoo olemassa olevia resursseja ja se vie myös aikaa.

Hankintaprosessissa vastuiden ja velvollisuuksien osalta kaivattiin selkeämpää rajausta hankinnan ja palveluntuottamisen sopimuskaudella esiin tulevien erilaisen palveluntuottamiseen liittyvien päätösten osalta. Toimintamallin tulisi olla järjestelmällinen ja yhdenmukainen, jotta yllätyksiltä vältytään. Hankinnan kuvaamisessa keskitytään vain hankintaryhmälle kilpailutuksen aikana kuuluviin vastuisiin ja velvollisuuksiin.

Muutosvastarintaan vaikuttaa usein epäonnistunut johtaminen tai asioiden epäselvä tai huono selittäminen, jolloin uudet toimintatavat ja niiden toimiminen käytännössä pelottavat. Hankinnan kehittämisessä kohdattiin muutosvastarintaa ja epäilyksiä eniten tarjouspyynnön liitteen pisteytysmuistio (liite 2) kehittämisessä ja sen toimimisesta tarjouksen liitteenä tarjoajan täyttämänä. Kun asioita on tehty pitkään samalla tavalla, asiaan suhtauduttiin työryhmässä sekä kiinnostuneesti että epäilevästi. Kun kehitystyöryhmä oli saatu mukaan kehittämiseen he eivät nähneet asiaa enää niin suurena uhkana. Muutosvastarinta väheni, kun kehitystyöryhmä sai liitteen testattavaksi ja kommentoitavaksi.

2.7 Kehitystyön tavoitteet

Kehitystyön tavoitteena oli kehittää hankintaprosessi mahdollisimman hallituksi ja tehokkaaksi. Hankinnan tulee täyttää hankintalain ja vammaisten tulkkauksen palvelua säätelevien lakien vaatimukset. Hankinta tulee voida kuvata ja suorittaa tehokkaasti kohtuullisessa aikataulussa, vastuullisesti ja virheettömästi.

Hankintaprosessi kuvataan mahdollisimman konkreettisesti, tarjouspyyntöaineistoa kehitetään tarjoaja paremmin palvelevaksi ja laatupisteiden laskentaa kehitetään virheettömyyden saavuttamiseksi. Näin saadaan hankintaprosessikokonaisuudesta helpommin ymmärrettävä myös palveluhankinnan tilaajalle. Hankintaprosessin kuvauksella ja tarjousten käsittelyohjeilla vahvistetaan kehitystyöryhmän ymmärrystä yleisesti hankinnoista sekä tämän hankinnan erikoispiirteistä sekä sen haasteista.

2.8 Kehityshankkeen arviointi

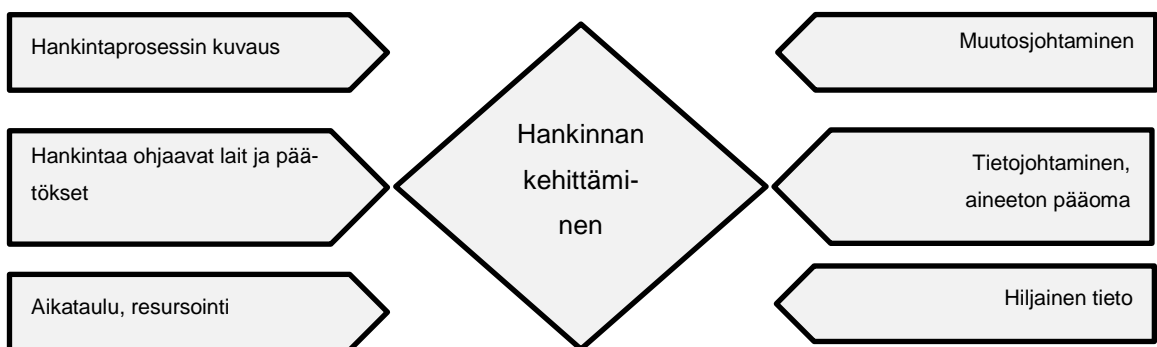
Kehityshankkeelle asetetuilla mittareilla pystytään todentamaan saavutettu hyöty. Käyttämällä samaa mittaria kehitystyön lähtö- ja päätöstilanteessa pystytään todentamaan kehitystyössä saatu hyöty. Oikeiden mittareiden valinta on oleellista, jotta voidaan aikaan saada valideja tuloksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa saatujen tulosten vertailu ei ole suoraviivaista, koska tilanteeseen vaikuttavia muuttavia tekijöitä voi olla useita, kuten vastaajien tilanteeseen epäsuorasti vaikuttavat tekijät, esimerkiksi täysin ulkopuoliset tilanteeseen vaikuttavat asiat. (Kananen 2014, 60.)

Tässä kehitystyössä käytetään kolmea kyllä/ei-mittaria, jotka todentavat saavutettiinko mitattava tavoite kehitystyössä. Kaikki mittarit ovat kehitystyön alussa ei-asennossa ja saavutettaessa kehitystyön tavoite mittarit siirtyvät kyllä-asentoon. Kehitystyölle on asetetut mittarit:

1. Miten kilpailutuksen läpimenoaikaa saadaan lyhennettyä ja kilpailutusta tehostettua? Kyllä/ei.
2. Miten tarjouspyyntöä voidaan kehittää tarjousten käsittelyä varten? Kyllä/ei.
3. Miten tarjousten käsittelyaikaa saadaan lyhennettyä järjestelmällisellä tarjousten käsittelyllä? Kyllä/ei.

3 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen tietoperustassa käsitellään opinnäytetytön keskeisiin pääteemoihin liittyvää kirjallisia dokumentaatioita, jota hyödynnetään kehitystyössä. Vammaisten tulkkaukspalveluhankinnan kehitystyössä käytetty teoreettinen viitekehys esitellään kuviossa 8, eri osa-alueet käsitellään tarkemmin luvuissa 3.1 – 3.5. Tämän kehitystyön kirjallinen tietoperusta koostuu hankintalaista, vammaisten tulkkaukspalvelua ohjaavasta laista, markkinaoikeuden päätöksistä, hiljaisesta tiedosta, tieto- ja muutosjohtamisesta. Teoreettisen viitekehyksellä pyritään mm. saamaan vastaus kysymykseen: Mitä tulee huomioida parhaan lopputuloksen saamiseksi.



Kuvio 8. Teoreettinen viitekehys.

3.1 Hankintaprosessin kuvaus, aikataulu ja resursointi

Jotta prosessia voi kehittää se täytyy kuvata (JHS 152 Prosessien kuvaaminen, 1). Kehittämisen halun taustalla on yleensä ongelma, johon etsitään ratkaisua.

Prosessin kehittämisen lähtökohtana on usein useita tavoitteita, toiminnan tehostaminen, resursointi, läpimenoajan nopeuttaminen, aikataulu ja laadun parantaminen, ongelmatilanteiden havaitsemiseen ja hallintaan sekä kustannussäästöjen aikaansaamiseksi. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen, 4.)

Valitun kuvattavan prosessin tunnistamisen jälkeen prosessi rajataan, näin varmistetaan, että se on määritelty hyödyllisellä tavalla. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen, 5.) Tässä kehitystyössä prosessi on rajattu alkamaan tarjousten viimeisestä jättöpäivästä viimeiseen hankinnan hankintaoikaisupäätökseen.

Hankintaprosessin kuvauksen aineistona ovat vuoden 2020 ja 2022 kilpailutuksien aikataulut, hankintapäätökset ja hankintaoikaisupäätökset päivämäärineen.

3.2 Vammaisten tulkkaukspalveluhankintaa ohjaavat lait ja päätökset

Vammaisten tulkkaukspalveluhankintaa ohjaavat seuraavat lait:

- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016 (Finlex, 2016)
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010 (Finlex, 2010)

3.2.1 Hankintalaki

Hankintalaki (1397/2016) ohjaa julkisia hankintoja. Yleistäen, julkisia hankintoja ovat julkisin varoin tehtävät hankinnat. Hankintalakia sovelletaan ainoastaan hankintoihin, joiden arvo ylittää määritetyt kansalliset kynnysarvot ja EU-kynnysarvot, näiden kynnysarvojen alle jääviin hankintalakia ei sovelleta. Kynnysarvot vaihtelevat hankinnan tyyppin mukaisesti, kynnysarvoista määrätään hankilain pykälissä 25 ja 26. Kynnysarvot tarkistetaan joka toinen vuosi Euroopan komission toimesta. (Hankintalaki 1397/2016, luku 4). Vammaisten tulkkaukspalvelun hankintarvo on noin 240 miljoonaa euroa ja on täten hankinta, johon sovelletaan hankintalakia.

Vammaisten tulkkauspalveluhankinta luokitellaan oikeuskäytännön mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden alaiseksi eli liite E:n mukaiseksi hankinnaksi, vaikka tulkkauspalvelut eivät yleisesti kuulu liitteen E alaisiin hankintoihin. Liitteessä E on listattu sosiaali- ja terveystieteiden ja muut erityiset palveluhankintojen CPV-koodit, joiden kilpailuttamisessa noudatetaan hankintalain luvun 12 säännöksiä. (Markkinaoikeuden päätös 483/18.)

Hankintayksiköllä on siten velvollisuus ottaa huomioon liite E:n mukaisten sosiaali- ja terveystieteiden hankinnassa palvelunkäyttäjien tarpeet, kuten muussa hankinnan kohteeseen liittyvässä laissa määrätään. (Hankintalaki 1397/2016, 12 luku 108 §). Kuitenkin hankintayksikön tulee tästä huolimatta noudattaa hankintalakiä ja sen periaatteita (Hankintalaki 1397/2016, 3 luku 1 §) myös liitteen E mukaisissa hankinnoissa ja kuvattava valittu hankintamenettely hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä. (Hankintalaki 1397/2016, 12 luku 109 §).

Hankintalain mukaan sen tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä ja edistää laadukkaiden ja kestävien hankintojen tekemistä. Lisäksi pyritään siihen, että laki antaa kaikille yrityksille ja yhteisöille tasapuolisuuden mahdollisuuden osallistua julkisiin hankintoihin. (Hankintalaki 1397/2016, 1 luku 2 §). Sitä miten hankinta tulee suorittaa tai organisoida ei hankintalaki määrittele, mutta hankinnan valintaperusteet ja ehdot määritettävä hankinta-asiakirjoissa ja kerrottava etukäteen. Parhaan tarjouksen perusteena voidaan käyttää kokonaistaloudellista edullisuutta tai halvinta hintaa. Taloudellinen vaatimus hankinnan suorittamisen osalta täyttyy hankintojen kilpailuttamisella. Kilpailutilanne luo samalla kustannushyötyä hankintoihin.

3.2.2 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta

Vammaisten tulkkauspalvelun sisällöstä säädetään vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa. Jos lain mukaan henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun, palvelu ole harkinnanvarainen kuten monet muut kuntoutuspalvelut. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 2 luku 5 §)

Tulkkauspalveluhankinnan kehittämisen ohessa on usein tuotu esille tulkkauspalvelun hankintamenettelyn muuttaminen rekisteröitymismenettelyksi. Rekisteröitymismenettely edellyttäisi ilmeisesti ainakin muutoksia tulkkauspalvelulakiin, laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Lopulliset muutostarpeet tarkentuisivat asian edetessä. Tällöin kaikki palveluntuottajat, jotka täyttäisivät Kelan palvelulle asettamat vaatimukset, voisivat rekisteröityä palveluntuottajiksi. Asiakas voisi itse valita palveluntuottajan järjestelmään hyväksytyistä palveluntuottajista. Kela määritteli palveluntuottajan hyväksymiskriteerit, pakolliset vaatimukset ja palvelun hinnan. Nämä vaatisivat lisäksi lainsäädännöllistä tukea tilanteisiin, joissa palvelunkäyttäjä ei pysty tai ei halua itse valita palveluntuottajaa pitäisi olla määriteltynä valmis toimintamalli. Lisäksi näissä tilanteissa tulisivat mietittäväksi myös erilaiset vastuuta, oikeudellisia ja oikeusturvaa koskevat kysymykset. (Eduskuntakäsittely, 2019.)

3.2.3 Markkinaoikeuden päätökset

Vuoden 2017 tulkkauspalveluiden kilpailutuksesta valittiin Markkinaoikeuteen tarjouksessa tarjottavien rekrytoitavien tulkkien vaatimusten osalta. Tarjouspyynnössä oli edellytetty, että tarjoajan tuli tarjota todellisia, nimettyjä ja saatavilla olevia resursseja, joiden laatuasteet vastasivat tarjottujen, todellisten tulkkien osaamista. Ainoastaan näistä nimetyistä tulkeista tarjoaja on saanut laatuasteita. Rekrytoitavien, nimeämättömien tulkkien osalta tarjoaja ei saanut laatuasteita, mutta heidät oli laskettu mukaan tarjoajan tarjoamien tulkkien lukumäärään laskettaessa laatuasteita. Tarjottujen tulkkien laatuasteet lasketaan erikseen yhteen työkokemuksesta ja koulutuksesta, tämän jälkeen luvut jaetaan tarjottujen tulkkien lukumäärällä ja luvut lasketaan yhteen.

Markkinaoikeuden vuonna 2018 antamassaan päätöksessä koskien 2017 kilpailutusta käsiteltiin tilannetta, jossa tarjoaja ei ollut saanut nimeämättömistä rekrytoitavista tulkeista laatuasteita. Markkinaoikeuden päätöksen mukaan Kela oli menetellyt virheellisesti rekrytoitavien tulkkien vertailuperusteita asettaessaan.

Lisäksi tarjoajalle esitetty vaatimus nimetä palvelua tuottavat tulkit lähes seitsemän kuukautta ennen palveluntuottamisen aloittamista katsottiin uudelle tai palvelua laajentavalle yritykselle syrjiväksi perusteeksi. (Markkinaoikeus 483/2018.)

Kela valitti päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen, joka kuitenkin äänestysratkaisussaan katsoi, että markkinaoikeuden päätöksen muuttamiseen ei ollut perusteita. MAO:n päätöksen mukaisesti hankintapäätökset kumottiin kaikilta kuudelta (6) hankinta-alueilta. Tulkkauspalvelut kilpailutettiin uudelleen, tarjouspyyntö julkaistiin uudelleen kaikilla kuudella hankinta-alueella kesäkuussa 2020.

Markkinaoikeuden päätöksen mukaisesti vuoden 2020 kilpailutuksen tarjouspyynnössä oli mahdollisuus tarjota anonyymejä rekrytoitavia tulkkeja, joille tarjouksessa annetut laatupisteet laskettiin mukaan tarjoajan tarjouksessa henkilöstön laatupisteitä laskettaessa. (Markkinaoikeus 483/2018.)

Kun vuoden 2020 kilpailutuksessa tarjoajan piti ilmoittaa rekrytoidun/tujen tulkkien todelliset tiedot käsiteltiin laatupisteitä seuraavasti:

- Mikäli rekrytoidun tulkin laatupisteet olivat alhaisemmat kuin tarjouksessa, tarjouksen laatupisteytys korjattiin vastaamaan todellista tulkin osaamista ja työkokemusta.
- Mikäli tarjoaja ei pystynyt rekrytoimaan tarjoamaansa tulkkia, rekrytoimattoman tulkin laatupisteiksi laskettiin tällöin nolla (0) pistettä ja tulkki säilyi laatupisteiden jakajassa.
- Tarjousta ei voinut parantaa, eli jos rekrytoidun tulkin laatupisteet olivat paremmat kuin tarjouksessa, huomioitiin korkeintaan vastaavat pisteet (koulutuksesta ja/tai työkokemuksesta), jotka oli ilmoitettu tarjouksessa.
- Mikäli tarjoajan ilmoittama rekrytoitu tulkki ei ollutkaan tarjoajan käytettävissä sen jälkeen, kun tulkin tiedot oli ilmoitettu hankintayksikölle, tarjoajalla oli mahdollisuus määrääjässä rekrytoida tilalle uusi tulkki. Näiden tulkkien osalta tarjouksen laatupisteet myös korjattiin vastaamaan todellisia laatupisteitä tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta.

Tästä seurasi yllättäviä kilpailutuksen lopputulokseen vaikuttavia seurauksia. Valittujen palveluntarjoajien etusijajärjestykset muuttuivat useaan kertaan, kun rekrytoitujen tulkkien laatupisteet eivät vastanneet tarjouksessa ilmoitettuja laatupisteitä, tai kun tulkkija oli rekrytoitu useampaan yritykseen tai kun tulkit vaihtoivat työnantajaa rekrytointien takia.

Valmistuvien tulkkien resurssikorjaukset koskivat tulkkija, jotka eivät valmistuneet suunnitellusti. Osalla valmistumattomista tulkeista oli aikaisempi koulutus tarjottuun tuotteeseen tai pätevyys muuhun tarjottuun tuotteeseen, jolloin tarjouksessa ilmoitettu resurssimäärä voitiin pitää tai siirtää tarjotuissa tuotteissa, mutta laatupisteet tuli laskea uudelleen ja tarjoajan etusijajärjestys tarkistaa.

Suurin osa näistä laatupisteytysmuutoksista johti palveluntarjoajien etusijajärjestyksen muuttumiseen ja sen myötä hankintayksikön tekemään hankintaoikaisuun. Valitut palveluntarjoajat selvisivät vasta, kun kaikki laatupisteisiin vaikuttavat muutokset oli korjattu ja tarjoajan laatupisteet laskettu uudelleen, laskettu tuotteeseen hankittavat resurssit uudelleen sekä tarkistettu tarjoajien etusijajärjestyksessä. Osassa hankinta-alueita käytiin jopa neljä (4) hankintaoikaisukierrosta rekrytoitavien ja valmistuvien tulkkien aiheuttamien resurssi- tai laatupisteytysmuutosten takia. Hankintaoikaisu voi tehdä hankintayksikkö tai asianosainen voi vaatia sitä. Asianosaisella on 14 vuorokautta aikaa tehdä hankintaoikaisuvaatimus hankintapäätöksen tai hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Hankintayksiköllä vastaava aika on 90 päivää, hankintapäätöksestä tai hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. (Hankintalaki 1397/2016, 14 luku 132 §). Odotusaika hankintaoikaisu päätöksen jälkeen on sama kuin varsinaisen hankintapäätöksen tai hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisun jälkeen eli 14 päivää. (Hankintalaki 1397/2016, 14 luku 129 §).

Vuoden 2020 kilpailutuksesta valittiin neljältä hankinta-alueelta markkinaoikeuteen, syynä rekrytoimattomien tulkkien säilyttäminen laatupisteiden jakajassa,

vaikka tulkkia ei olisi rekrytoitu. Markkinaoikeuden päätöksessä käsiteltiin hankintayksikön tapaa käsitellä rekrytoitavien tulkkien laatuasteita keskiarvon laskennassa tilanteessa, jossa tarjoajan rekryointisuunnitelma jää täyttymättä. Tulkki oli näissä tilanteissa säilytetty laatuasteiden jakajassa, vaikka laatuasteet oli laskettu kyseisen tulkin osalta nolaksi. Markkinaoikeus katsoi, ettei tällöin lasketut laatuasteet vastanneet tarjoajan tarjotun henkilöstön oikeaa laatua. Markkinaoikeus katsoi sen sijaan sen, että tarjouspyyntöasiakirjoista oli käynyt selväksi, ettei rekrytoimattomista tulkeista saanut pisteitä. Markkinaoikeus katsoi päätöksessään hankintayksikön toimineen syrjivästi rekrytoimattomien tulkkien säilyessä laatuasteiden jakajassa, vaikka tulkkia ei oltu rekrytoitua, jolloin laatuasteet eivät vastanneet tarjoajan henkilöstön todellista laatua ja kumosi hankintapäätökset kolmelta (3) hankinta-alueelta ja yhdeltä hankinta-alueelta yhden tuotteen osalta. (Markkinaoikeus H30-H33/2022.)

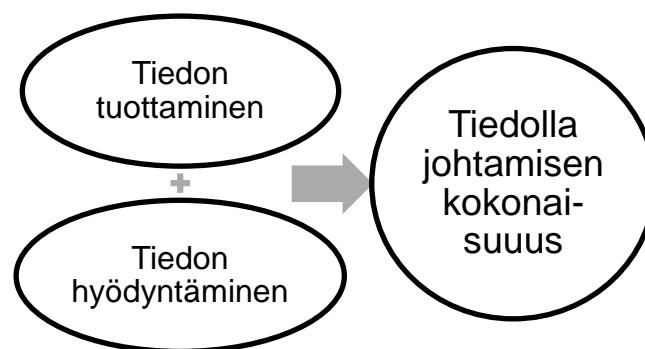
Markkinaoikeuden päätöksen mukaisesti hankintayksikön tuli kilpailuttaa uudelleen hankinta-alueet, joilta oli valitettu ja käsitellä rekrytoitavia tulkkia siten, että tulkit rekryointisuunnitelman purkautuessa kokonaan tai osittain, poistetaan tai korjataan laatuasteiden jakajaa ja täten, tarjoajan laatuasteet vastaavat tarjotavan henkilöstön todellista laatua. (Markkinaoikeus H30-H33/2022.)

Markkinaoikeuden päätöksien mukaan vuoden 2022 kilpailutuksessa kilpailutettiin kolme hankinta-alueita kokonaan ja Pohjoisella hankinta-alueella yksi tuote, puhevammaisten tulkkaukset. Vuoden 2022 kilpailutuksista ei tehty yhtään valitusta markkinaoikeuteen. (Markkinaoikeus H30-H33/2022.)

3.3 Tietojohdaminen, aineeton pääoma

Tietojohdamisella kehitystyössä pyrittiin lisäämään ajantasaisen tiedon käyttämistä hyväksi hankinnan tehostamisessa jakamalla tietoa ja tuottamalla tukea päätöksen tekoon. Tietojohdaminen tutkii tietojohdamista eli johtamistapaa, jolla edistetään organisaation kykyä luoda arvoa analysoidulla tiedolla ja osaamisella.

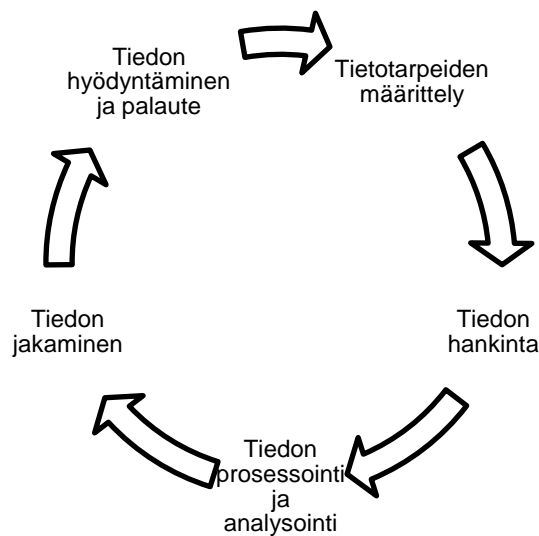
Tiedolla johtaminen on analysoidun tiedon systemaattisista hyödyntämistä päätöksentekoon ja päätöksen teon mahdollistamiseen. Tiedolla johtaminen on tiedon tuottamista, hallintaa, säilyttämistä ja analysointia sekä tiedon hyödyntämistä soveltaen ihmisten kykyä, mahdollisuuksia ja motivaatiota päätöksentekoon eli arvon luontia aineettomista voimavaroista. Tiedolla johtaminen edellyttää sen lähestymistä kokonaisuutena, sisältäen tiedon tuottamisen ja hyödyntämisen (kuvio 9). Ongelman tunnistamisen lisäksi on tärkeää huomioida inhimilliset tekijät, eli ongelma saattaa näyttäytyä asiantuntijalle aivan erilaisena kuin muille. Päätöksen teossa käytetään aina yhdistelmänä tietoa ja kokemukseen perustuvaa intuitiota, koska tunteilla on suuri merkitys siihen minkälaista tietoa ihminen ottaa vastaan. (Kosonen 2019, 3-4.)



Kuvio 9. Tiedolla johtamisen kokonaisuus. (Kosonen 2019, 3.)

Tietojohtaminen on käytännön tasolla onnistunutta tiedon jakamista, soveltamista ja luomista sekä tiedon systemaattista käyttöä. Keskeistä alan syntyemiselle on ollut tieto- ja viestintäteknologian syntyminen, joka tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia datan ja informaation varastointiin, analysointiin ja välittämiseen. Tietojohtamisella voidaan esimerkiksi tuottaa tukea päätöksentekoa tai vähentää tuottamattomia työtä. (Laihonen ym. 2013, 26-27).

Jotta tiedon hyödyntämiselle asetetut tavoitteet saavutetaan, on ihmisten toiminnalla suuri merkitys. Pelkkä teknologia, jolla tietoa hallitaan ei riitä, vaan tarvitaan ihmisten osaamista ja sitoutumista sekä toimiva johtamiskäytäntö ja toimintamalli työnteolle. Organisaation toiminnasta tulee avointa ja läpinäkyvää tiedolla johtamisella. Tiedonhallinnan prosessi alkaa tietotarpeiden tunnistamisvaiheesta, jossa määritellään tarvittava tieto erilaisten kysymysten avulla, tavoitteena selville mitä halutaan tietää ja miksi sekä mitä jo tiedetään. Tiedon hankinta vaiheessa valitaan tietolähteet, henkilöiden osallistaminen organisaatiosta on hyvin tehokas tapa kerätä ja hallita tietoa. Seuraavassa vaiheessa tieto talletetaan ja analysoidaan, vaihe tulee organisoida hyvin, jotta myöhemmin tiedon löytäminen ja jakaminen olisi mahdollisimman helppoa. Tietoa varastoidessa tulee jo keräämisvaiheessa, huomioida miten se parhaiten varastoidaan hyödyntäen erilaisia sovelluksia ja teknisiä ratkaisuja. Jotta tietoa voidaan hallita, on sen jakelu ja jakaminen oikealle henkilölle, oikeassa muodossa ja oikeaan aikaan edellytys kerätyn tiedon parhaalle hyödyntämiselle. Tietoa hyödynnetään tulkitsemalla sitä erilaisissa vuorovaikutteisissa tilanteissa luomaan ymmärrystä, tietämystä ja tukemaan päätöksiä. Kuvio 10 kuvaa prosessin vaiheita. (Laihonen ym. 2013, 13, 25 - 28).



Kuvio 10. Tiedonhallinnan prosessimalli (Laihonen ym. 2013, 46).

Ensimmäisessä vaiheessa selvittää päätöksen tueksi tarvittava tieto. (Laihonen ym. 2013, 47). Kehitystyössä päätöksen tueksi tarvittavaa tietoa saatiin sekä hankintavaiheen että sopimuskaudella eteen tulleiden kysymysten kautta, joiden käsittely ja ratkaisu jo hankintavaiheessa poistaa mahdollisia sopimuskauden ongelmia. Tietoja tarvitaan uutta kilpailutusta valmistellessa, tarjouspyyntömateriaalin kehittämistä varten sekä työryhmälle keskustelujen pohjaksi.

Prosessin toinen vaihe on tarpeita vastaavan tiedon hankinta. (Laihonen ym. 2013, 47). Hankinnan valmistelussa ja kilpailutusvaiheessa on kerätty keskustelua herättäneitä kysymyksiä sekä esille tulleita muutoksia, joiden avulla voidaan kehittää ja kerättyä tietoa sekä miettiä tarvittaessa mahdollisia muutoksia tulevan kilpailutuksen valmistelua varten.

Kolmannessa vaiheessa tietoa prosessoidaan ja analysoidaan. Tässä vaiheessa kerättyä tietoa luokitellaan ja karsitaan. Yhtenä tapana tiedon analysoinnissa voi käyttää aineiston visualisointia. (Laihonen ym. 2013, 46 -48). Kerättyä aineistoa luokitellaan saatujen selvityspyyntöjen ja kysymysten mukaisesti. Aineistoon kirjataan selvityspyyntöihin ja kysymyksiin tehdyt toimenpiteet ja/tai niiden vaikutukset.

Tiedon jakaminen tapahtuu neljännessä vaiheessa. Tällöin tieto toimitetaan päätöksen tekijälle. (Laihonen ym. 2013, 46 - 48). Tiedon jakamisen merkitys kasvaa erityisesti silloin kun toimitaan toisen työntekijän sijaisena tai tapahtuu henkilöstövaihdoksia. Tällöin yleisesti työntekijöiden saataville talletettu, analysoitu ja luokiteltu tieto on kaikkien saatavilla, josta se on helppo tarkistaa ja päällekkäinen työ vähenee.

Tiedon hyödyntäminen ja palaute ovat viides vaihe. Tässä vaiheessa on tärkeää, että kerätty tieto on analysoitu, luokiteltu ja talletettu oikeassa ja käyttökelpoisessa muodossa, jotta se on kaikkien saatavilla ja käytettävissä. Kerätyn tiedon

avulla voidaan arvioida ja vertailla eri vaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia, karsia ja lopulta valita tietoon perustuva sen hetkisen tilanteen mukaisesti paras vaihtoehto. (Laihonen ym. 2013, 44).

Hankinta-Suomen 'Vaikuttavat julkiset hankinnat'- toimenpideohjelmassa vuodelta 2019, on laadittu Suomen ensimmäinen kansallinen julkisten hankintojen strategia, joka julkaistiin 9.9.2020. Hankintoja tulee johtaa tietoon perustuen. Vuonna 2020 hallitusohjelmassa oli 27 julkisiin hankintoihin liittyvää tavoitetta, joista yksi oli tietojohdaminen. Julkisten hankintojen kehittäminen keskittyy toimivien ja laadukkaiden tuotteiden ja palveluiden hankkiminen. (Valtioneuvosto, 2020.)

3.4 Hiljainen tieto

Hiljaisen tiedon käsitteen on alun perin luonut filosofi Michael Polanyi. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan useimmiten tietoa, joka voi olla henkilökohtaista kokemuksen tai kehon tietoa ja taitoa, jonka selostaminen ja opettaminen olisi vaikeaa ja joka

karttuu tekemisen kautta. Taustalla on ajatus, että hiljaisen tiedon omaava henkilön tietäminen perustuu tunteeseen ja jonka perusteita hän ei osaa kertoa sanallisesti. (Toom & Onnismaa & Kajanto 2008, 36-37)

Hiljaisella tiedolla, joka tarkoittaa käytännöllisen kokemuksen kautta opittavia tietoja, taitoja ja valmiuksia on nähty olevan merkitystä menestyksekkäässä toiminnassa kaikilla elämän alueilla. Yrityksissä, joissa on tutkittu työntekijöiden hiljaista tietoa sen määrittelemiseksi, on haluttu ottaa se osaksi toimintakäytäntöjä. Osa käytännöistä on sitoutunut työntekijöiden kokemuksen avulla omaksumaan hiljaiseen tietoon toimintaympäristöstä ja toimintatavoista. Hiljainen tieto rakentuu paikallisesti, ja soveltuu parhaiten juuri siihen toimintaympäristöön, jossa se on kehittynyt. Vaikka hiljainen tieto perustuu käytännön kautta opittuihin asioihin, sitä voidaan määritellä, ja saada sen kautta toimivia tapoja ja tietosisältöjä laajemmin jaettavaksi. (Toom ym 2008, 255 -257)

Henkilöstövaihdosten seurauksena hiljainen tieto häviää vaihtuvien työntekijöiden myötä. Vammaisten tulkkauspalveluhankinnassa vaihtuivat hankintajuristi ja hankinta-asiantuntija kesken vuoden 2020 kilpailutuksen, jolloin jouduttiin aivan uuden tilanteen eteen, kun uusilla henkilöillä ei ollut käytettävissään tietoa aikaisemmista hankinnoista ja niihin liittyvää hiljaista tietoa ei oltu dokumentoitu mitenkään.

3.5 Muutosjohtaminen

Muutosjohtamisella ohjataan ihmisiä lähtötilanteesta kohti asetettua tavoitetta. Tässä kehitystyössä muutosjohtaminen liittyy hankinnan toteutukseen liittyviin muutoksiin ja niiden johtamiseen. Miten ihmiset saadaan kulkemaan kohti päämäärää erilaisilla tavoilla, teoilla ja työkaluilla. Muutosjohtamisella pyritään nimensä mukaisesti saamaan muutosta ja tuomaan uusia työtapoja ihmisten nykyisiin toimintatapoihin. Muutokset eivät kuitenkaan tapahdu helposti, johon on useita erilaisia syitä. Esteet tulee huomioida ja voittaa ne, jotta prosessien uudistamiseen tai laadun parantamiseen johtavat menetelmät toimivat tehokkaasti.



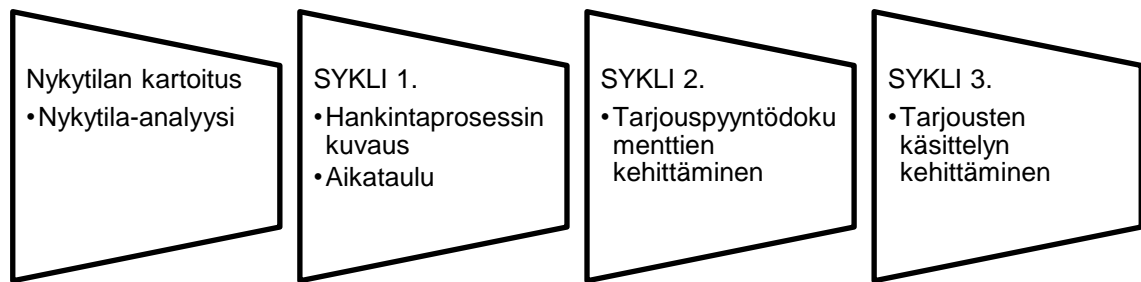
Kuvio 11. Mukailleen Kotterin 8- askeleen muutoksen mallia. (Kotter, 1996.)

Onnistunut muutos alkaa muutostarpeen määrittelystä. Siinä määritetään, miksi organisaation toimintaa on muutettava ja muutoksen tavoitteet. Ensimmäisessä vaiheessa (portaot 1-3) Kotterin mukaan luodaan muutoksen välttämättömyys ja visio suunnasta mikä on kehityksen tavoite. Tämän jälkeen osallistetaan henkilöstö ja otetaan käyttöön uusia toimintatapoja (portaot 4-6). Muutoksen viimeisessä vaiheessa uusista toimintatavoista tehdään uusi normaali ja pysyvä toimintatapoja (portaot 8-9). Menestyksestä muutosprosessia kuvataan John P. Kotterin mukailleen kahdeksanvaiheisella muutosympyrällä kuviossa 11. (Kotter 1996, 21-22.)

4 Kehittämistyö toteutus

Toimintatutkimuksessa kehittäminen tapahtuu syklittäisesti. Jokainen sykli muodostuu toimintaa ohjaavista osa-alueista havainnoinnista, reflektoinnista, toimimisesta, arvioinnista, muokkaamisesta ja uuteen suuntaan siirtymisestä. Sykli alkaa kehityskohteen määrittelystä ja päättyy uuden toimintamallin hyödyntämiseen. (Kananen, 2014. 34-35.)

Ensimmäinen osa-alue oli nykytilan kartoitus, jonka avulla esiin tulleet vahvuudet ja heikkoudet huomioidaan kehitystyössä. Tämän jälkeen jokaisessa yksittäisessä kehityssyklissä keskitytään yhden ongelman tai useamman yhteen liittyvän ongelmakokonaisuuden ratkaisemiseen, jokaisen syklin kehityskohde on kerrottu kuviossa 12. Aikataulullisesti kehittämissyklit sijoittuvat vuosille 2021-2022. Kehittämissyklin ajankohta kuvattu tarkemmin jokaisen syklin kohdalla erikseen. Nykytila-analyysin perusteella tutkimukseen muodostuu kolme sykliä:



Kuvio 12. Tutkimussyklit.

4.1.1 Sykli 1. Hankintaprosessin kuvaus ja aikataulu

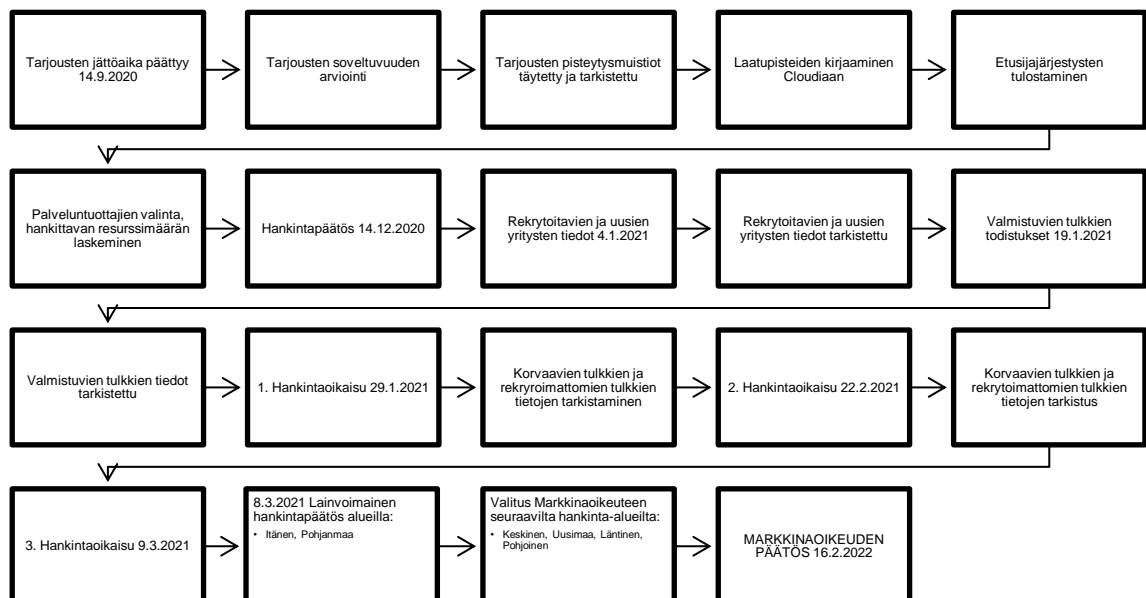
Hankintaprosessi alkaa kilpailutuspyynnön saapumisesta tilaajalta hankintapalveluryhmään. Hankinta-asiantuntija toimii hankinnan projektipäällikkönä ja aikatauluttaa hankinnan kilpailutuksen etenemisen tilaajan toivomusten mukaisesti

hankintapäätökseen asti sekä hoitaa sopimuksen tilaajalle, joka huolehtii sen voimaan saattamisesta allekirjoituksin sekä huolehtii ja vastaa sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisesta palvelutuottajalta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään vammaisten tulkkaushankintaprosessin kehittämiseen tarjousten jättöajan umpeutumisen jälkeen ja tarjousten käsittelyn kehittämiseen, ei eri hankintamenettely vaihtoehtoihin tai varsinaiseen hankinnan valmisteluun.

Ensimmäinen sykli, joka sijoittuu aikataulullisesti tarjousten jättöajasta viimeiseen hankintaoikaisupäätökseen, on kuvattu kuviossa 13 sekä liitteessä 3 paremman luettavuuden vuoksi. Hankintaprosessissa kehitetään vammaisten tulkkauksen palveluhankinnan haasteita vuoden 2020 kilpailutuksesta vuosien 2021 ja 2022 kilpailutuksiin. Hankintaprosessiin kuuluu kaikki tämän hankinnan sisältämät menettelytavat ja vaiheet. Hankintaprosessia säätelee laki julkisista hankinnoista, laki vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelusta (133/2010) sekä uudelleen kilpailutettavissa hankinnoissa markkinaoikeuden antamat päätökset (MAO:483/18, MAO:30-33/2022).

Tarjouspyynnön sulkeuduttua hankinta-asiantuntija ja hankinta-assistentit ovat tarkistaneet tarjousten soveltuvuuden ja sen jälkeen laskeneet tarjoajien laatu-pisteet tarjouksen mukana toimitetun liitteen selvitys tulkin osaamisesta ja työko-kemuksesta (liite 4) mukaisesti pisteytysmuistioon (liite 2) ja tämän jälkeen han-kinta-asiantuntija on kirjannut laatu-pisteet manuaalisesti tarjoajan hanki-palve-luun tekemään tarjoukseen.

Kilpailutusprosessin kehittämisen avulla pyrittiin myös kaiken lisäselvitystyön vähentä-miseen, jotka vaativat resursseja ja aikaa.



Kuvio 13. Vuoden 2020 hankintaprosessin kuvaus.

Tärkein ja oleellisin tehtävä jokaisessa hankinnassa on hankinnan kohteen määrittely ja kuvaus. Vammaistulkkauspalveluun kuuluu kuusi hankinta-alueita ja kolme eri tuotetta:

1. kuulo- ja kuulonäkövammaisten
2. kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus
3. puhevammaisten tulkkaus

Tuotteet on kilpailutettu hankinta-alueen tarjouspyynnössä osa-alueina, koska monet tulkit tuottavat useampaa tulkkaustuotetta eli hybriditulkit. Etusijajärjestys on jokaisessa tuotteessa oma, palveluntuottajan hinnoittelun ja laatupisteiden arvottamassa järjestyksessä. Kehitystyöryhmässä on käyty keskustelua siitä pitäisikö kaikki tuotteet kilpailuttaa omina kilpailutuksina, mutta toistaiseksi nykyistä käytäntöä on pidetty toimivana hankinnassa. Tarjoaja pystyi tarjoamaan yhteen tai useampaan tuotteeseen tulkkia/eja palvelukuvauksessa määritetyin resurssijoin ja osaamisen mukaisesti.

Palveluntarjoaja voi tarjota tulkkia kilpailutuksessa seuraavin resurssijoin, tarjottavan tulkin vähimmäisresurssimäärä on joko 0,5 tai 1,0 resurssia, joka voi jakautua seuraavasti:

- 0,25 kahteen,
- 0,5 yhteen tai kahteen,
- 1,0 yhteen,
- tai 1,0 resurssia jaettuna seuraavasti kolmeen tuotteeseen: 0,5 resurssia tuotteeseen 1,0 ja 0,25 resurssia tuotteisiin 2 ja 3.

(a) Mikäli kolmeen tuotteeseen tarjottu tulkit tulee valituksi vain tuotteen 1 lisäksi tuotteeseen 2 tai 3, jaetaan resurssimäärä puoliksi eli 0,5 resurssia molempiin tuotteisiin tarjousten vertailuvaiheessa.

(b) Mikäli kolmeen tuotteeseen tarjottu tulkit tulee valituksi vain tuotteeseen 2 tai 3, lasketaan resurssimääräksi 0,5 tarjousten vertailuvaiheessa.

Palveluntuottajia valitessa on valintajärjestys seuraava:

1. Tuote 2. kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkkaus
2. Tuote 3. puhevammaisten tulkkkaus
3. Tuote 1. kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkkaus

Jos tulkkia on tarjottu kaikkiin kolmeen tuotteeseen, tarjottu resurssimäärä on aina 0,25 resurssia tuotteissa 2 ja 3 ja 0,5 resurssia tuotteessa 3 eli yhteensä 1,0

resurssia. Jos tulkki tulee valituksi kahteen tuotteeseen, valitaan tulkki 0,5 resurssia/ tuote, tai jos tulkki tulee valituksi vain yhteen tuotteeseen, resurssi määrä on 1,0.

Tässä hankinnassa tarjoajat toimittavat uusien yritysten, rekrytoitavien sekä valmistuvien tulkkien täydentävät tiedot tarjousten jättöajan päättymisen jälkeen. Uusien yritysten osalta ei tietojen toimittamisella ollut merkitystä palveluntuottajien etusijajärjestyksiin. Vuoden 2020 kilpailutuksessa oli tarjoajille annettu useampia päivämääriä vaadittujen tietojen toimittamista varten. Kilpailuttamisen aikataulu oli seuraava vuoden 2020 kisassa:

- Vammaisten tulkkauksen palveluhankinnan kaikkien kuuden (Uudenmaan, Läntinen, Keskinen, Itäinen, Pohjanmaa ja Pohjoinen hankinta-alue) hankinta-alueiden tarjouspyynnöt julkaistiin 19.6.2020.
- Tarjousten jättämisen määräajaksi oli määritetty 14.9.2020.
- Hankintapäätös oli suunniteltu julkaistavan 14.12.2020.
- Uusien yritysten ja rekrytoitavien tulkkien osalta tietojen toimittamisen päivämäärä oli 4.1.2021.
- Valmistuvien tulkkien osalta todistusten toimittamisen päivämäärä oli 19.1.2021.
- Palvelun sopimuskauden alkamispäiväksi oli ilmoitettu 20.1.2021 ja sopimuksen mukainen palvelun tuottaminen alkaa 01.03.2021.

Hankintapäätös ja rekrytoitavien sekä valmistuvien tulkkien johdosta tehdyt hankintaoikaisut vuoden 2020 kilpailutuksessa:

- Ensimmäinen hankintapäätös julkaistiin 14.12.2020.
- Ensimmäinen hankintaoikaisupäätös julkaistiin 29.01.2021, kaikki kuusi hankinta-aluetta.
- Toinen hankintaoikaisupäätös julkaistiin 22.02.2021, neljä hankinta-aluetta.
- Kolmas hankintaoikaisupäätös julkaistiin 09.03.2021, Uudenmaan hankinta-alue.

Ensimmäisen hankintapäätöksen jälkeen valitsemattomien palveluntuottajien tulkit alkoivat etsiä itselleen uusia työpaikkoja, josta seurasi useita hankintaoikaisuja, koska tarjonnan palveluntuottajan laatupisteytys muuttui, kun ilmoitetun rekrytoitavan tulkin tilalle oli rekrytoitu tulkki alemmilla laatupisteillä tai rekrytointi ei onnistunut ollenkaan. Valitut palveluntuottajat toimittivat korvaavien rekrytoitujen tulkkien tietoja useiden viikkojen ajan. Palveluntuottajille annettiin keskimäärin viikko aikaa rekrytoida korvaava tulkki poislähteneen tilalle, mutta koska useat tulkit vaihtoivat useamman kerran työpaikkaa, korvaavien tulkkien tietoja korjattiin useita viikkoja.

Jos palveluntuottaja ei saanut rekrytoitua tulkkia tai rekrytoitun tulkin laatupisteet olivat alhaisemmat kuin tarjouksessa ilmoitetut, saattoi palveluntuottaja pudota pois valittujen palveluntuottajien joukosta ja uuden palveluntuottajan noustessa valituksi saattoi yrityksellä olla sama rekrytointiongelma edessään.

Kun palveluntuottajien ilmoittamien tulkkien suurin vaihtuvuus loppui, tuli toimittaa 19.1.2021 mennessä valmistuvien tulkkien tiedot. Vaikka valmistuvia oli vähemmän, jokainen valmistumaton tulkki johti tarjoajakohtaisen hankintaoikaisun tekemiseen ja mahdolliseen palveluntuottajien etusijajärjestyksen muuttumiseen ja hankinta-alueen hankintaoikaisuun.

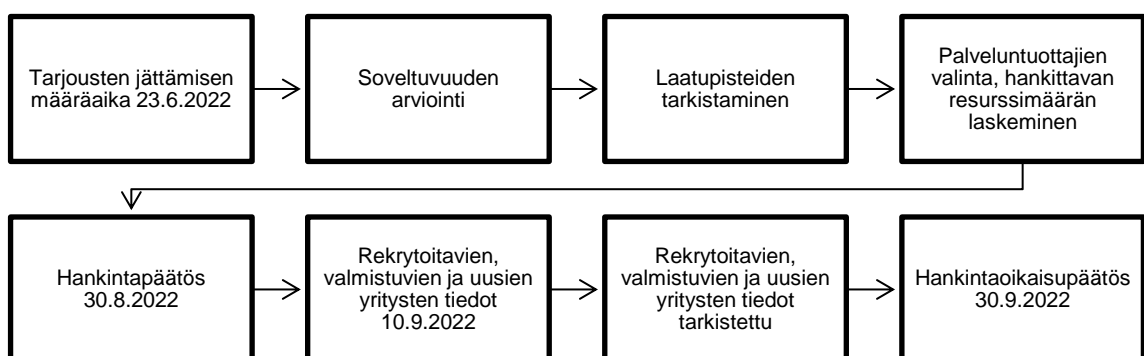
Markkinaoikeuden päätöksessä sekä korkeimman hallinto-oikeuden oli kiinnitetty huomiota kilpailutuksen keston, tarjousten määräpäivästä hankintapäätökseen kuluneen ajan olevan lähes seitsemän kuukautta ja todennut sen olevan liian pitkä. Hankinnan kehitystyössä vuoden 2020 kilpailutuksen jälkeen haluttiin kiinnittää erityistä huomiota hankinnan keston tarjousten määräajasta viimeiseen hankintaoikaisupäätökseen. Kehitystyöryhmässä päädyttiin esittämään seuraavaan kilpailutukseen uusille yrityksille, rekrytoitaville ja valmistuville tulkeille yhtä tietojen toimittamisen määräpäivää, jolloin kaikki tiedot voidaan tarkistaa yhteen hankintaoikaisupäätökseen. (MAO:483/18 & KHO:2019/162)

Markkinaoikeiden päätöksiä mukaisesti uudelleen kilpailutettavat hankinta-alueet kilpailutettiin uudelleen keväällä 2022. (MAO:H30-H33/2022.) Hankintaprosessi on kuvattu kuviossa 14 sekä liitteessä 4 paremman luettavuuden vuoksi. Hankinnan uudelleen kilpailutuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota niihin asioihin, jotka olivat markkinaoikeuden uudelleen kilpailuttamisen päätöksen perusteina. Päätöksiä perusteina olivat:

- miten tarjouksessa ilmoitettujen rekrytoitavien tulkkiä laatupisteitä käsitellään eri tilanteissa
- olisiko myös tarjoajien, jotka eivät tulleet valituksi tullut toimittaa ilmoittamansa rekrytoitavien tulkkiä tiedot
- kilpailutuksen kesto

Hankintayksikkö teki MAO:n päätöksiä perusteella seuraavat korjaukset tarjouspyyntöön:

- Rekrytoitavien tulkkiä laatupisteitä käsitellään todellisuutta vastaavasti ja rekrytoimatta jäänyt tulkki poistetaan laatupisteiden jakajasta. Jolloin tarjoajan laatupisteet vastaavat tulkkiä todellista laatua.
- Tarjoajan, joka ilmoittaa tarjouksessaan rekrytoitavan/ia tulkkeja tulee toimittaa tulkin tiedot, vaikka ei tulisi valituksi palveluntuottajaksi.
- Kilpailutuksen kesto pyrittiin vaikuttamaan tarjouspyyntöjen julkaisuun (23.4.2022) nopealla aikataululla MAO:n päätöksen (16.2.2022) jälkeen sekä antamalla vain yksi määräpäivä uusien yritysten, rekrytoitavien ja valmistuvien tulkkiä tietojen toimittamiseksi (10.9.2022).



Kuvio 14. Vuoden 2022 hankintaprosessin kuvaus.

Tarjouspyynnön sulkeutumisen jälkeen suoritettiin samat toimenpiteet kuin aikaisemmalla kierroksella, eli tarjoajien soveltuvuuden arviointi ja laatupisteiden tarkistaminen. Ero aikaisempaan oli, että tarjoaja oli nyt täyttänyt itse pisteytysmuistion ja siirtänyt laatupisteet hanki-palvelun tarjouslomakkeeseen. Tarjoajien laatupisteiden ja tarjottujen resurssien oikeellisuus ja yhdenmukaisuus tarkistettiin tarjouksesta, selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta (liite 4) ja pisteytysmuistiosta (liite 2).

Aloitin työni Kelassa kesken vuoden 2020 kilpailutuksen tarjousten tarkistamisen, eli minulla ei ole ollut käytössä yhdenmukaista dokumentaatiota vuoden 2020 kilpailutuksen poikkeamista kuten vuoden 2022 kilpailutuksesta. Lisäksi pisteytysmuistiot täytettiin Kelassa tarjoajan antamien tietojen mukaisesti, eli lisätietopyyntöjä tehty samoista asioista, että niitä ei voisi suoraan verrata määrällisesti tai laadullisesti. Suuri ongelma oli muuttuneet tutkintonimikkeet, tutkintojen laajuuden muuttuminen ja niihin liittyvät vertailutiedot sekä ulkomailla suoritettut tutkinnot.

Vuoden 2022 kilpailutuksen laatupisteiden tarkastuksissa esiin tulleet poikkeamat ja selvityspyynnot dokumentoitiin tarjouspyynnön jatkokehittämistä varten. Tällä tavalla kerätyllä tiedolla voidaan kilpailutusta parantaa entisestään ja ongelmakohdat saadaan selville dokumentoinnin avulla.

Kilpailuttamisen aikataulu oli seuraava vuoden 2022 kisassa:

- Vammaisten tulkkau palveluhankinnan (Uudenmaan, Läntisen, Keskisen hankinta-alueen ja Pohjoisen hankinta-alue, tuote 3) hankinta-alueiden tarjouspyynnot julkaistiin 23.04.2022.
- Tarjousten jättämisen määräajaksi oli määritelty 23.06.2022.
- Hankintapäätös oli suunniteltu julkaistavan 31.08.2022.
- Uusien yritysten, rekrytoitavien ja valmistuvien tulkkien osalta tietojen toimittamisen päivämäärä oli 10.9.2022.

- Palvelun sopimuskauden alkamispäiväksi oli ilmoitettu 01.11.2022 ja sopimuksen mukainen palvelun tuottaminen alkaa 1.1.2023.

Hankintapäätös ja rekrytoitavien sekä valmistuvien tulkkien johdosta tehdyt hankintaoikaisut vuoden 2022 kilpailutuksessa:

- Ensimmäinen hankintapäätös julkaistiin 31.08.2022.
- Ensimmäinen hankintaoikaisupäätös julkaistiin 30.09.2022, kaikki hankinta-alueet.
- Toinen hankintaoikaisupäätös julkaistiin 20.10.2022, Läntinen hankinta-alue.

Koska tarjoajan tuli ilmoittaa joka tapauksessa rekrytoitavan tulkin tiedot 10.9.2022 mennessä, ei rekrytoitavien tulkkien osalta tullut samanlaista liikehdintään yritysten välisessä rekrytointikilpailussa kuin aikaisemmissa kilpailutuksissa.

4.1.2 Sykli 2. Tarjouspyynnön kehittäminen

Ensimmäisen syklin jälkeen työryhmässä keskusteltiin tarjouspyynnön kehittämistä tarjoajia ja hankintayksikköä paremmin palvelemaan muotoon. Toimintatutkimuksen luonteen mukaisesti kehitystyö etenee sykleissä. Toinen sykli perustuu ensimmäisen syklin kautta johdettuihin seuraavaan sykliin ja sen kehitystoimenpiteisiin. Työryhmässä keskusteltiin hankintaprosessin kuvaamisen yhteydessä esille tulleista havainnoista koskien tarjouspyyntöä ja sen liitteitä. Koettiin, että kaikkia tarjouspyynnön sähköisen lomakkeen teknisiä mahdollisuuksia ja ratkaisuja ei oltu käytetty hyväksi parhaalla mahdollisella tavalla. Toinen selkeä kehitystyön kohteeksi havaittu oli tarjouspyynnön liitteenä oleva pisteytysmuistio ja tarjoajan laatupisteiden laskeminen, joka oli aikaisemmin täytetty Kelassa tarjoajan toimittamien tietojen perusteella. Pisteytysmuistion täyttäminen ja laatupisteiden täydentäminen manuaalisesti hankintapalveluryhmässä oli työlästä ja hidasta. Työryhmän kanssa suunniteltiin havaintojen perusteella kehitystoimenpiteet tarjouspyyntöön ja pisteytysmuistiota varten.

Toisessa syklissä kehitettiin Clodian tarjouspyyntölomaketta (liite 1) ja pisteytysmuistiota (liite 2) ennen seuraavan tarjouspyynnön julkaisua. Clodia on julkisten hankintojen hankintayksiköille suunnattua selainkäyttöinen kilpailutusjärjestelmä. Hankintayksikkö voi järjestelmän avulla hoitaa koko kilpailutusprosessin tarjouspyynnöstä hankintasopimukseen asti. (Clodia kilpailutus, 21.7.2018.)

Vammaisten tulkkauspalvelun tarjouspyyntömateriaali sisältää seuraavat dokumentit:

- tarjouspyyntö
- liite 1 palvelukuvaus
- liite 2 vammaisten tulkkauspalvelun tilasto hankinta-alueittain
- liite 3 selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta
- liite 4 laatuarviointi
- liite 5 sopimusluonnos
- liite 6 etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset
- liite 7 pisteytysmuistio

Tarjoaja liitti tarjoukseen jokaisesta tarjotusta tulkista täytetyn liitteen tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta' (liite 4), jonka perusteella Kelassa on aikaisemmin täytetty pisteytysmuistio (liite 2), jossa on laskettu tarjoajalle laatupisteet. Laatupisteet ovat palveluntarjoajan tulkkien koulutus- ja työkokemuspisteistä erikseen laskettu keskiarvo tarjoukseen liitteen laatuarviointi (liite 6) mukaisesti. *'Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkkien koulutuksista/työkokemuksesta tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä'* (liite 6).

Hankinta-asiantuntija on aikaisemmin vienyt manuaalisesti erikseen koulutuksen ja työkokemuksen laatupisteet jokaisen tarjoajan laatupisteisiin Clodian kilpailutusjärjestelmässä. Laatupisteiden laskeminen ja kirjaaminen on vaatinut resursseja ja työllistänyt hankintapalveluryhmää eniten.

Koulutus- ja työkokemuspisteiden yhteenlasketun arvon painotusarvo on ollut kilpailutuksessa 60% ja tuntiannon painotusarvo 40%. Tarjoajan tarjouksen kokonaispisteet ovat yhteenlaskettu summa erikseen lasketuista laatu- ja hintapisteistä.

Laatupisteet lasketaan kaavalla, jossa kyseisen tarjoajan antama arvo jaetaan suurimmalla kyseiseen positioon tarjotulla arvolla, ja luku kerrotaan annetulla maksimilaatupistemäärällä (painotusarvo) eli 60. Tarjoajan saamia pisteitä verrataan suurimpaan laatupisteiden arvoon, joka tarjouksessa on laatupisteiden osalta jollakin tarjoajalla.

Hintapisteet kaavalla, jossa pienin kyseiseen positioon tarjottu arvo jaetaan tarjoajan antamalla arvolla ja luku kerrotaan annetulla maksimihintapistemäärällä (painotusarvo) eli 40. Cludia vertaa tarjoajan antamaa hintatietoa pienimpään tarjottuun hintaan, jota kilpailutuksen jossakin tarjouksessa on hinnan osalta tarjottu.

Tämän jälkeen Cludia laskee laatu- ja hintapisteet yhteen ja saadaan tarjoajan pisteet tarjouskilpailussa. Korkeimman pistemäärän saanut asettuu tarjouskilpailussa sijalle 1.

Vuoden 2021 ja 2022 kilpailutuksiin pisteytysmuistiota (liite 2) muokattiin ja ohjeistettiin siten, että tarjoajat täyttivät sen itse ja siirsivät laatupisteet kilpailutusjärjestelmän laatupistekohtiin. Jotta tarjoajat pystyivät täyttämään pisteytysmuistion ja täydentämään vaadittavat oikeat tiedot kilpailutusjärjestelmän lomakkeeseen, tuli laatia erilliset ohjeet tarjouslomakkeen täyttämiseen sekä muokata pisteytysmuistiota (liite 2) siten, että se laskee laatupisteet opinnoista ja työkokemuksesta tarjoajalle valmiiksi, jotta tarjoaja voi kopioida laatupisteet tarjouslomakkeeseen.

Laadullinen pisteytys pohjautuu olemassa olevaan tarjouspyyntöaineistoon koskien tulkkien koulutusta ja työkokemusta, joka selviää tarjouspyynnön liitteestä laatuarviointi (liite 6).

Työryhmässä todettiin, että seuraavaa kilpailutusta varten tulee tulkkien laatuarviointi (liite 6) käydä mahdollisten ristiriitaisuuksien osalta läpi ja päivittää vastaamaan nykytilannetta. Jolloin uudet tutkinnot, vanhentuneet tutkintonimikkeet ja muut esille tulleet hankintalain tai tarjouspyyntöasiakirjojen mukaiset, aikaisemmin tarjouksen täsmentämistä tai täydentämistä vaatineet lisäselvitykset (mm. työkokemuksen pituus, yliopisto-opinnot) ja muut mahdolliset ristiriitaisuudet on korjattu ja päivitetty vastaamaan nykytilannetta.

Tarjouspyynnön kehittäminen Cloudian sähköisessä tarjouspyyntöpalvelussa oli toinen iso kehittämisen kohde. Järjestelmässä on mahdollisuus ohjata tarjouksen tekemistä tehokkaasti edellyttämällä pakotettuja vastauksia ja latauksia. Tarjouspyynnön kehittämisessä keskityttiin erityisesti näiden kohtien kehittämiseen, jotta tarjoajan tarjouspyynnön täyttäminen helpottuisi sekä virheiden määrä vähenisi. Lisäksi tarkennettiin ohjetekstejä koskien rekrytoitavia ja valmistuvia tulkkveja sekä uusia yrityksiä koskevia vaatimuksia, että tietojen toimittamista tarjouskilpailun päättymisen jälkeen.

4.1.3 Sykli 3. Tarjousten käsittelyn kehittäminen

Toisen syklin kehitystoimenpiteiden jälkeen seuraava kehityssykli ajoittuu ajankohtaan, kun kilpailutus on päättynyt. Tarjousten käsittelyssä havaittujen toiminnallisten ongelmien seurauksena työryhmässä keskusteltiin, miten tarjousten käsittelyä voitaisiin kehittää ja tehostaa. Havaintoina tarjousten käsittelyissä todettiin selkeä käsittelyprosessin ohjeistuksen ja johdonmukaisuuden puute. Lisäksi havainnoitiin toisen syklin kehitystoimenpiteiden seurauksena tarjousten käsittelyyn vaikuttavat asiat, kuten tarjoajien valmiiksi tarjoukseen täyttämät laatuominaisuudet. Näiden havaintojen perusteella tarjousten käsittelyprosessia alettiin kehittää tehokkaammaksi.

Kolmas sykli muodostuu vammaisten tulkkauspalveluhankinnan tarjousten käsittelyprosessin kehittämisestä tarjouspyynnön sulkeuduttua 23.6.2022. Käsittelyprosessin haasteita ovat:

- Käsittelyresurssit (henkilöresurssien jakautuminen):
 - (a) Aikataulu (tarjousten käsittelyyn kuluva aika)
 - (b) Tarjousten suuri määrä (n. 300 tarjousta, joissa kaikissa 3 osaluetta)
 - (c) Uudet yritykset, valmistuvat, rekrytoitavat (tietojen toimittaminen, tarkistaminen, laatupistekorjaukset)
- Oikaisuvaatimukset (dokumentointi, kehityskohteet)
- Tarjottavien/ ostettavien resurssien käsittely (johdonmukaisuus)

Markkinaoikeuden päätös sekä korkeimman hallinto-oikeuden päätös ottivat kantaa kilpailutuksen keston, joka oli tarjousten viimeisestä jättöhetkestä hankintapäätökseen lähes seitsemän (7) kuukautta. Kehitystehtävässä kiinnitettiin erityistä huomiota hankinnan läpivientiaikaan. Vuoden 2022 kilpailutuksessa aikaa oli saatu lyhennettyä yli puolella, tarjousten viimeinen jättöpäivä oli 23.6.2022 ja hankintapäätös julkaistiin 31.8.2022. (MAO:483/18 & KHO:2019/162.)

Tarjousten käsittelyn aikataulun ja hankintapäätöksen julkaisemisen välistä aikaan saatiin lyhennettyä järjestelmällisellä tarjousten tarkistamisen ohjeistamisella sekä keskittämällä tietojen toimittaminen rekrytoitavien, valmistuvien sekä perustettavien yritysten osalta yhteen päivään. Tarjousten käsittelyresurssien organisointi, aikatauluttaminen ja käsittelyn dokumentointi. Tarjousten käsittelyyn oli tällä kierroksella varauduttu seuraavin resurssein, kaksi hankinta-assistenttia ja yksi kesätyöntekijä sekä käsittelyä ohjaavana resurssina hankinta-asiantuntija eli minä. Päätöksien kirjoittamista varten oli yksi hankintajuristi. Todellisuudessa saimme tarjouksia käsittelemään kolme kesätyöntekijää ja yhden hankinta-asiantuntijan.

Organisoin tarjousten käsittelyn siten, että hankinta-alueiden tarjoukset tarkistettiin hankinta-alue kerrallaan, aloittaen soveltuvuusvaatimuksista ja mahdollisten

poikkeamien kirjaamisesta edeten tarjottujen tulkkien tietojen ja laatupisteiden tarkistamiseen. Kaikki tarjousten käsittelyssä havaitut poikkeamat kirjattiin ja toimenpiteet dokumentoitiin. Järjestelmällinen tarjousten käsittely ja selkeä työnjako nopeuttivat selvästi tarjousten käsittelyä. Hankintajuristin työmäärä pysyi myös tasaisena, kun tarvittavien päätöksiä kirjoittaminen eteni hankinta-alue kerrallaan. Lisäksi tarjoajille lähetetyille lisätietopyynnöille pystyttiin antamaan hieman pidempi vastausaika.

5 Kehittämistyön tulokset

Jos kehitystyön tuloksilla vastataan tutkimuksen alussa määritettyyn tutkimusongelmaan, kehittämissä voidaan pitää onnistuneena. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset kehitystyön edetessä. Kehittämistyön tuloksena tehtyjä dokumentteja ja materiaalia tullaan hyödyntämään jatkossa osana kilpailutusta. Hankintaprosessin kuvaamisella tehostettiin hankinnan läpivientiä, kun ongelmakohdat pystyttiin havaitsemaan. Kehittämistyön sykliä pidetään onnistuneena, jos pystytään poistamaan ongelma ja/tai pienentämään ongelman vaikutusta. Kehitystyön tuloksia arvioidaan mittareilla, joka edellyttää muutosten mittaamista ennen ja jälkeen kehitystyön. (Kananen 2014, 137.) Kehittämistyön mittarit on kuvattu tarkemmin luvussa 2.8.

5.1 Mittaustulokset

Kehittämistyön onnistumista arvioidaan vertaamalla tuloksia kehitystyön tavoitteisiin ja mittareihin, jotka on kuvattu tarkemmin kappaleessa 2. Kehitystyön mittareiksi asetettiin kolme, kyllä/ei-mittaria, joilla mitattiin projektin tavoitteiden onnistumista. Yhteenvetona kehitysprojektin tavoitteista voi sanoa, että työn tavoite saavutettiin. Kappaleissa 5.1.1 -5.1.3 on kuvattu jokaisen mittari tarkemmin ja tavoitteiden saavuttaminen. Lähtötilanteessa jokainen mittari oli ei- asennossa,

koska kyseistä kehitystyötä ei ole aikaisemmin tehty yrityksessä. Mittarit ovat täten myös riittäviä mittaamaan projektin onnistumista. Kehitystyön jälkeen kaikki mittarit ovat kyllä- asennossa.

5.1.1 Kilpailutuksen läpimenoaika ja tehostaminen

Hankintaprosessin kuvaamisella pystyttiin tuomaan esille ongelmakohtia, joihin saatiin ratkaisu yksinkertaistamalla ja selkeyttämällä koko hankintaprosessia sekä vähentämällä toimitettavien tietojen päivämääriä. Näin hankintaprosessia pystyttiin ohjaamaan haluttuun suuntaan eli lyhentämään. Vuoden 2020 kilpailutuksen kesto oli tarjousten viimeisestä jättöpäivästä viimeiseen hankintapäätökseen 14.9.2021 - 9.3.2022 ja vuoden 2022 kilpailutuksen vastaavat päivät 23.6.2022 – 20.10.2022. Kilpailutuksen kokonaiskesto lyheni lähes kaksi kuukautta.

5.1.2 Tarjouspyynnön kehittäminen tarjousten käsittelyn nopeuttamiseksi

Tarjouspyyntölomake Cloudiassa on yleisesti julkisissa hankinnoissa käytössä oleva sähköinen hankintajärjestelmä. Tarjouspyyntö luodaan suhteellisen vakio-muotoiselle pohjalle järjestelmään. Tarjouspyynnössä voidaan valita pakollisia täytettäviä kenttiä tarjoajalle ja erityisesti näihin kiinnitettiin vuoden 2022 hankinnassa huomiota. Tarjoajan ohjaaminen täyttämään tarjouslomake oikein ja pakotetusti kaikilla tiedoilla helpottaa ja nopeuttaa tarjousten käsittelyä. Erilaisten valmiiden vastausten käyttäminen alavetovalikosta, pakotetut 'Kyllä/ Ei' –vastaukset ohjaavat täyttöä ja tarjouksen virheettömyyttä. (Cloudia kilpailutus, 2023.)

Pisteytysmuistio (liite 2) on täytetty aikaisemmissa kilpailutuksissa Kelassa tarjoajan jokaisesta tarjotusta tulkista täyttämän liitteen selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta (liite 4) tietojen mukaisesti. Vuoden 2022 kilpailutuksessa tarjoaja täytti tiedot pisteytysmuistioon (liite 2) ja kopioi laatupisteet siitä suoraan tarjoukseen. Tarjoajan täyttämien tietojen vaikutus tarjousten käsittelyyn, virheettömyyteen ja hankinnan läpimenoaikaan oli merkittävä.

5.1.3 Miten tarjousten käsittelyaikaa saadaan lyhennettyä järjestelmällisellä tarjousten käsittelyllä?

Porrastamalla tarjousten käsittelyprosessi hankinta-alue kerrallaan tehtäväksi ja organisoimalla käytettävissä olevat resurssit saatiin tarjousten käsittelyaikaa lyhennettyä ja tiivistettyä. Tarjoajien itse täyttämä pisteytysmuistion (liite 2) sekä tarjoajien laatupisteiden kirjaus itse tarjoukseen lyhensi oleellisesti tarjousten käsittelyaikaa. Tarjousten käsittely aloitettiin 2020 kilpailutuksessa tarjouspyynnön sulkeutumisen jälkeen ja päättyi valmistuvien tulkkien tietojen ilmoittamisen jälkeen tammikuussa 2021 eli kesti vajaat viisi kuukautta, alkaen 14.9.2020 ja jatkuen lähes tammikuun loppuun. Vuoden 2022 kilpailutuksen vastaava aika oli vajaat kolme kuukautta, alkaen 23.6.2022 ja päättyen syyskuun lopussa.

6 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli kehittää ja tehostaa vammaisten tulkkauspalveluhankintaa. Kehitystyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä toimintatutkimusta, joka eteni vaiheittain hyödyntäen samalla kerättyä tietoa muutoksen vaikutuksesta asetettuihin tutkimustyön tavoitteisiin. Mittareina kehitystyössä oli kolme erilaista, kyllä/ei-mittaria, jotka tutkimustyön alussa olivat ei-asennossa, mutta lopuksi kaikki mittarit olivat kyllä- asennossa. Kehitystyön tuloksena hankintaprosessi kehittyi haluttuun suuntaan.

Toimintatutkimuksessa onnistumista arvioidaan vertaamalla tuloksia kehitystyön tavoitteisiin. Tässä kehitystyössä oli tavoitteena kehittää ja kuvata vammaisten tulkkauspalvelukilpailutusta ja lyhentää tarjousten käsittely läpimenoaikaa. Kehitystyö eteni suunnitelmallisesti, oli mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. Kehitystyöhön osallistuneet sitoutuivat kehitystyöhön, joka liittyy vahvasti omiin työtehtäviin, joten työryhmän osallistaminen onnistui hyvin ja kehitystyö oli hyödyllistä toteuttaa.

Kehitystyön onnistuneen lopputuloksen kannalta oli suurin merkitys sillä, että keskityttiin vain yhteen ongelmaan tai kehitettävään kohteeseen kerrallaan. Hankintaprosessin kehitys eteni sykleittäin asiakokonaisuuskerrallaan. Jos asiakokonaisuuden tai ongelman kehityksessä ilmeni ongelmia voisi asiaa kehittää ja testata uudella syklillä, ennen etenemistä seuraavaan kehityskohteeseen. Hankinnan kehitystyö tulee jatkumaan ja saatujen tulosten perusteella voidaan tarjousten käsittelyaikaa vielä kehittämällä lyhentää.

6.1 Kehitystyön onnistumisen itsearviointi

Toimintatutkimuksen osallistava ote ja suora yhteys käytännön työelämän ongelmaan ja sen ratkaisemiseksi tekee siitä hyvin soveltuvan tutkimustavan muuttaa organisaation toimintatapoja. Toimintatutkimus edellyttää tutkijan mukana oloa muutoksessa, yhteistoiminnassa sekä tutkimuksessa ja sillä edellytetään muutosta olemassa olevaan toimintatapaan. (Kananen 2014, 119). Tutkijana kehitystyön kohteena olevat asiat ovat olleet koko tutkimuksen ajan osa joka päiväistä työtäni. Itse osallistuin muutokseen erilaisten kehitystoimenpiteiden esittäjänä ja erilaisten aineistojen laatijana ja toteuttajana. Itse koen toimintatutkimuksen olleen hyvä tapa ratkaista käytännön ongelmaa ja saada vaikutettua aikaisempaan, osittain ongelmalliseen toimintamalliin.

6.2 Kehityshankkeen validointi ja reliabiliteetti

Kehityshankkeen luotettavuusarvioinnilla tutkitaan ratkaisun tai tuloksen luotettavuutta käytettyjen menetelmien, toteutuksen ja analyysien kautta. Validiteetti eli pätevyys, tarkoittaa, että käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää, tutkitaan oikeita asioita ja mitataan oikeita asioita. Reliabiliteetti tulosten pysyvyyttä, tulosten luotettavuutta ja toistettavasti ilmiötä mitattaessa mittarin mittaavan haluttua ilmiötä. (Kananen 2014, 125 – 126.)

Tähän kehitystyöhön liittyvää tekemääni dokumentointia säilytetään toistaiseksi. Dokumentointi sisältää erilaisia itsetekemäni tutkimuspäiväkirja, kuvauksia, havainnointeja ja muistiinpanoja. Tutkimuksen toistettavuus ja vähintään samaan lopputulokseen pääseminen on hyvin todennäköistä. Todennäköisesti tarjousten käsittelyaika voitaisiin tiivistää samoilla henkilöresurssimäärillä, koska uusi toimintatapa on otettu luontevaksi osaksi tarjousten käsittelyä.

Tutkimustyön lopputulokset käytiin läpi työryhmän kanssa ja mahdolliset ristiriidat tai virhetulkinnat saatiin näin suljettua pois. Kaikki osallistujat vahvistavat tulkinnot oikeellisiksi.

6.3 Jatkokehittäminen

Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kehittäminen tulee jatkumaan Kelassa tämän opinnäyttyön jälkeenkin. Tämä kehitystyö oli aloitus siihen, että hankintaa tulee kehittää koko ajan ja kerätä dokumentaatiota mahdollisista kehityskohteista. Digitalisaation ja tekoälyn mukanaan tuomat mahdollisuudet lisääntyvät koko ajan. Kelassa on kokeiltu ohjelmistorobotiikan käyttöä hankinta-asiantuntijoiden apuna tarjousten käsittelyssä erittäin suurissa hankinnoissa, joissa tulleita tarjouksia on yli 2000 kpl. Robotiikan käyttö mahdollisuutta tullaan selvittämään myös tämän hankinnan tarjousten käsittelyssä seuraavassa kilpailutuksessa. Yleisesti robotiikan kehittämiskynnyksenä on pidetty vähintään 0,5 henkilötyövuoden säästöä. Tämän kehitystyön aikana ja sen jälkeen esille tulleita kehityskohteita on aktiivisesti dokumentoitu ja niiden myötä tullaan tekemään jatkossa kehitys- ja muutosehdotuksia tarjouspyyntöön.

LÄHTEET

Cloudia kilpailutus 21.7.2018. Cloudia kilpailutus yleisesittely. <https://tuki.cloudia.fi/hc/fi/articles/360016416918-Cloudia-Kilpailutus-yleisesittely->. Viitattu 2.2.2023.

Cloudia kilpailutus 2023. Digiajan ratkaisu hankintaan. https://cloudia.com/fi/cloudia_kilpailutus/. Viitattu 11.2.2023.

Digi- ja väestötietovirasto, Suomidigi, JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Versio 5.10.2012. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/jhs-suositukset/jhs-152-prosessien-kuvaaminen>. Viitattu 20.3.2023.

Eduskuntakäsittely 2019. Kirjallinen kysymys Kelan järjestämien tulkkipalveluiden ja kuntoutuksen terapiapalveluiden siirtämisestä rekisteröitymismenettelyyn. Julkaistu 25.10.2019. KKV 173/2019. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot/Valtiopaivaasia/Sivut/KK_173+2019.aspx. Viitattu 12.2.2023.

Finto 2018b. Tiedolla johtaminen. Versio 23.10.2018. <http://finto.fi/tt/fi/page/t90>. Viitattu 18.3.2023.

Hyväri, Susanna 2021. Myytti: Haavoittuvassa asemassa oleva asiakas ei ole omien palveluidensa asiantuntija. Dialogi 5.2.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202101222359>. Viitattu 12.2.2023.

Iloranta, Kari & Pajunen-Muhonen, Hanna 2015. Hankintojen johtaminen, ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. 3., uudistettu painos. Tietosanoma, Helsinki.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185, Jyväskylä.

Kananen, Jorma 2019. Opinnäytetyön ja pro gradu pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 262, Jyväskylä.

Kansaneläkelaitoksen tiedote 2010. Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyvät Kelaalle. Versio 31.8.2010.
<https://mb.cision.com/wpyfs/00/00/00/00/00/12/12/04/wkr0005.pdf>. Viitattu 18.2.2023.

Kansaneläkelaitos, 2022. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun kilpailutus on valmistunut – tulkkeihin voi tulla muutoksia. Julkaistu 12.12.2022.
<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/4973409/vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelun-kilpailutus-on-valmistunut-tulkkeihin-voitulla-muutoksia>. Viitattu 1.3.2023.

Kansaneläkelaitos 2023. Kelan hankinnat. Päivitetty 20.3.2023.
<https://www.kela.fi/kelan-hankinnat>. Viitattu 1.3.2023.

Korkein hallinto-oikeus 2019. Julkinen hankinta – Sosiaali- ja terveystieteiden hankinta – Liite E mukainen palvelu – Tulkkauspalvelut. KHO:2019:162. 18.12.2019. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kho/vuosikirjat/2019/201905962>. Viitattu 11.2.2023.

Kosonen, Miia 2019. Johdanto tiedolla johtamiseen. Tiedolla johtamisen käsikirja. <https://digitalia.xamk.fi/tijo/1>. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Mikkeli. Viitattu 18.3.2023.

Kotter John P. 2012. Leading change. 2., uudistettu painos. Harvard Business School Press, Boston Massachusetts.

Kotter International Inc., 2023. The 8 Steps for Leading Change. <https://www.kotterinc.com/methodology/8-steps/>. Viitattu 18.2.2023.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>. Viitattu 15.2.2023.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>. Viitattu 15.2.2023.

Lindroos, Jan-Erik & Lohivesi, Kari, 2010. Onnistu strategiassa. 3., painos. Alma Talent Oy, Helsinki.

Lukka, Kari 2006. Konstruktiivinen tutkimusote: luonne, prosessi ja arviointi. Teoksessa Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia toim. Rolin, Kristiina, Kaakkuri-Knuutila, Marja-Liisa & Henttonen, Elina 2006. Gaudeamus, Helsinki.

Markkinaoikeus 2018. Kansaneläkelaitos - tulkkaukspalvelut – julkinen hankinta - hankintasanasto – hankintalaji – vertailuperusteiden asettaminen. MAO:483/18. 1.10.2018. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/mao/2018/20180483>. Viitattu 11.2.2023.

Markkinaoikeus 2022. Sign Line Oy, Tampereen Tulkkikeskus Oy, Sivupersoon Oy > Kansaneläkelaitos – julkinen hankinta – vertailuperusteiden asettaminen. MAO:H30/2022. 16.2.2022. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/mao/2022/20220030h>. Viitattu 11.2.2023.

Markkinaoikeus 2022. Sivupersoon Oy ja Kalla Kommunikaatio Oy > Kansaneläkelaitos - julkinen hankinta – vertailuperusteiden asettaminen. MAO:H31/2022. 16.2.2022. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/mao/2022/20220031h>. Viitattu 11.2.2023.

Markkinaoikeus 2022. Sivupersoon Oy > Kansaneläkelaitos - julkinen hankinta – vertailuperusteiden asettaminen. MAO:H32/2022. 16.2.2022. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/mao/2022/20220032h>. Viitattu 11.2.2023.

Markkinaoikeus 2022. Sivupersoon Oy > Kansaneläkelaitos - julkinen hankinta – vertailuperusteiden asettaminen. MAO:H33/2022. 16.2.2022. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/oikeus/mao/2022/20220033h>. Viitattu 11.2.2023.

Ojasalo Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOY, Helsinki.

Ojasalo Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. <https://hamk.finna.fi/Record/va-naicat.135349>. Viitattu 12.2.2023. 3-4.painos. Sanoma Pro. Helsinki.

Taskutilasto 2021. Kelan tilastojulkaisut. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060233117>. Viitattu 23.2.2023.

Valtioneuvosto 2020. Kansallinen julkisten hankintojen strategia 2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162418/Kansallinen%20julkisten%20hankintojen%20strategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 12.3.2023.

Weele, A.J. van. 2010. Purchasing & Supply Chain Management: Analysis, Strategy, Planning and Practice. 5. painos. Cengage Learning, London.

Tarjouspyyntö



Kansaneläkelaitos
Sosiaalipalvelut ja muut erityispalvelut -
hankintasopimukset - hankintailmoitus Tarjouspyyntö
32/331/2022
Päiväys 27.04.2022

1/34

Sosiaalipalvelut ja muut erityispalvelut - hankintasopimukset - hankintailmoitus TARJOUSPYYNTÖ 32/331/2022

Uudenmaan hankinta-alue: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja
puhevammaisten henkilöiden tulkkauksen tuottamista koskeva
hankinta

I Kohta: Hankintaviranomainen

I.1) Nimi ja osoitteet

Virallinen nimi	Kansaneläkelaitos
Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus	0246246-0
Postitoimipaikka	Helsinki
Postinumero	00250
Maa	Suomi
Sähköpostiosoite	vatu.tarjouskilpailu@kela.fi
NUTS-koodi	Manner-Suomi FI1
Pääasiallinen osoite (URL)	http://www.kela.fi

I.3) Viestintä

Hankinta-asiakirjat ovat suoraan saatavilla täydellisinä, rajoituksetta ja maksutta osoitteesta

<https://tarjouspalvelu.fi/hanki?id=394107&tpk=3d86c5f9-56d0-4049-a85d-b63da6ccfa4d>

Lisätietoja saa

Edellä mainittu osoite (Kohta I.1)

Tarjoukset tai osallistumishakemukset on tehtävä/jätettävä

Sähköisesti osoitteessa

<https://tarjouspalvelu.fi/hanki?id=394107&tpk=3d86c5f9-56d0-4049-a85d-b63da6ccfa4d>

I.4) Hankintaviranomaisen tyyppi

Julkisoikeudellinen laitos

I.5) Pääasiallinen toimiala

Sosiaaliturva

II Kohta: Hankinnan kohde

Hankinnan kohde

Kansaneläkelaitos
PL 450
00056 Kela
0246246-0

Puhelin +358 2063411
Telefax
Email hankintapalvelut@kela.fi
Internet www.kela.fi

II.1 Hankinnan laajuus

II.1.1) Nimi

Uudenmaan hankinta-alue: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tuottamista koskeva hankinta

II.1.2) Pääasiallinen CPV-koodi

Päänimikkeistö

Terveyspalvelut ja sosiaalitoimen palvelut (85000000-9)

CPV-täydentävä nimikkeistö

Puhevammaisille (EA18-8)

Kuulovammaisille (EA19-9)

II.1.3) Sopimuksen tyyppi

Palvelut

II.1.4) Lyhyt kuvaus

Hankinnan kohteena on tulkkauspalvelun tuottaminen kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille ja puhevammaisille henkilöille Uudenmaan hankinta-alueella. Hankittavaa palvelua tuotetaan tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010) mukaan oikeutetuille henkilöille sekä lähi- että etätulkkausena.

II.1.5) Arvioitu kokonaisarvo

Arvo ilman alv:tä 26 400 000,00 €

II.1.6) Osia koskevat tiedot

Tämä sopimus on jaettu osiin

Tarjoukset voivat koskea

Kaikkia osia

II.2) Kuvaus

Hankintasopimuksen kohde

Uudenmaan hankinta-alue: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tuottamista koskeva hankinta

II.2.1) Nimi

Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkkaus

Osa nro

1

II.2.2) CPV-lisäkoodi(t)

Päänimikkeistö

Terveyspalvelut ja sosiaalitoimen palvelut (85000000-9)

CPV-täydentävä nimikkeistö

Kuulovammaisille (EA19-9)

Päänimikkeistö

Tulkkauspalvelut (79540000-1)

II.2.3) Suorituspaikka

NUTS-koodi

Helsinki-Uusimaa F11B

II.2.4) Kuvaus hankinnasta

Hankinnan kohteena on kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelun tuottaminen Uudenmaan hankinta-alueella.

Hankinta toteutetaan arvioidun käyttötarpeen mukaan siten, että palvelua on saatavilla koko hankinta-alueella.

Sopimuskausi alkaa 1.11.2022 ja sopimuksen mukainen palvelun tuottaminen alkaa 1.1.2023.

Hankittavien tulkkauspalveluiden määrä riippuu tulkkauspalveluun oikeutettujen henkilöiden määrästä ja heidän tulkkauspalvelun tarpeestaan. Myös lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tai muut Kelasta riippumattomat seikat voivat vaikuttaa hankittavan palvelun määrään.

Tarkempi palvelukuvaus on tarjouspyynnön liitteenä 1.

II.2.7) Sopimuksen, puitejärjestelyn tai dynaamisen hankintajärjestelmän kesto

01.11.2022 - 31.12.2024

II.2.13) Tietoa Euroopan unionin rahastoista

Hankinta liittyy Euroopan unionin varoin rahoitettavaan hankkeeseen ja/tai ohjelmaan

Ei

II.2) Kuvaus

Hankintasopimuksen kohde

Uudenmaan hankinta-alue: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tuottamista koskeva hankinta

II.2.1) Nimi

Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus

Osa nro

2

II.2.2) CPV-lisäkoodi(t)

Päänimikkeistö

Terveyspalvelut ja sosiaalitoimen palvelut (85000000-9)

CPV-täydentävä nimikkeistö

Kuulovammaisille (EA19-9)

Päänimikkeistö

Tulkkauspalvelut (79540000-1)

II.2.3) Suorituspaikka

NUTS-koodi

Helsinki-Uusimaa F11B

II.2.4) Kuvaus hankinnasta

Hankinnan kohteena on kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauspalvelun tuottaminen Uudenmaan hankinta-alueella.

Hankinta toteutetaan arvioidun käyttötarpeen mukaan siten, että palvelua on saatavilla koko hankinta-alueella.

Sopimuskausi alkaa 1.11.2022 ja sopimuksen mukainen palvelun tuottaminen alkaa 1.1.2023.

Hankittavien tulkkauspalveluiden määrä riippuu tulkkauspalveluun oikeutettujen henkilöiden määrästä ja heidän tulkkauspalvelun tarpeestaan. Myös lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tai muut Kelasta riippumattomat seikat voivat vaikuttaa hankittavan palvelun määrään.

Tarkempi palvelukuvaus on tarjouspyynnön liitteenä 1.

II.2.7) Sopimuksen, puitejärjestelyn tai dynaamisen hankintajärjestelmän kesto

01.11.2022 - 31.12.2024

II.2.13) Tietoa Euroopan unionin rahastoista

Hankinta liittyy Euroopan unionin varoin rahoitettavaan hankkeeseen ja/tai ohjelmaan

Ei

II.2) Kuvaus

Hankintasopimuksen kohde

Uudenmaan hankinta-alue: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tuottamista koskeva hankinta

II.2.1) Nimi

Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus

Osa nro

3

II.2.2) CPV-lisäkoodi(t)

Päänimikkeistö

Terveyspalvelut ja sosiaalitoimen palvelut (85000000-9)

CPV-täydentävä nimikkeistö

Puhevammaisille (EA18-6)

Päänimikkeistö

Tulkkauspalvelut (79540000-1)

II.2.3) Suorituspaikka

NUTS-koodi

Helsinki-Uusimaa FI1B

II.2.4) Kuvaus hankinnasta

Hankinnan kohteena on puhevammaisten tulkkauspalvelun tuottaminen Uudenmaan hankinta-alueella.

Hankinta toteutetaan arvioidun käyttötarpeen mukaan siten, että palvelua on saatavilla koko hankinta-alueella.

Sopimuskausi alkaa 1.11.2022 ja sopimuksen mukainen palvelun tuottaminen alkaa 1.1.2023.

Hankittavien tulkkauspalveluiden määrä riippuu tulkkauspalveluun oikeutettujen henkilöiden määrästä ja heidän tulkkauspalvelun tarpeestaan. Myös lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tai muut Kelasta riippumattomat seikat voivat vaikuttaa hankittavan palvelun määrään.

Tarkempi palvelukuvaus on tarjouspyynnön liitteenä 1.

II.2.7) Sopimuksen, puitejärjestelyn tai dynaamisen hankintajärjestelmän kesto

01.11.2022 - 31.12.2024

II.2.13) Tietoa Euroopan unionin rahastoista

Hankinta liittyy Euroopan unionin varoin rahoitettavaan hankkeeseen ja/tai ohjelmaan

Ei

IV Kohta: Menettely

IV.1) Kuvaus

IV.1.1) Menettelyn luonne

Avoin menettely

IV.1.3) Tietoa puitejärjestelystä tai dynaamisesta hankintajärjestelmästä

Tähän hankintaan liittyy puitejärjestelystä sopiminen

IV.2) Hallinnolliset tiedot

IV.2.1) Samaa menettelyä koskeva aiempi julkaisu

2020/S 118-287475

IV.2.2) Tarjosten tai osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika

23.08.2022 17:00 (UTC +03:00)

IV.2.4) Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa

ruotsi

suomi

IV.2.6) Vähimmäisaika, joka tarjoajan on pidettävä tarjouksensa voimassa

kuukautta (tarjouksen ilmoitetusta vastaanottopäivästä)

8

VI Kohta: Täydentävät tiedot

VI.2) Tietoa sähköisistä työkuluista

Käytetään sähköistä tilausta

Sähköinen laskutus hyväksytään

Käytetään sähköistä maksua

VI.4) Muutoksenhakumenettelyt

VI.4.1) Muutoksenhakuelin

Virallinen nimi	Markkinaoikeus
Postiosoite	Sömäistenkatu 1
Postitoimipaikka	Helsinki
Postinumero	00580
Maa	Suomi
Puhelin	+358 295643300
Sähköpostiosoite	markkinaoikeus@oikeus.fi
Faksi	+358 295643314
Pääasiallinen osoite (URL)	http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus

VII kohta: Muutokset

VI.6) Alkuperäisen ilmoituksen viite

Ilmoituksen viite

2022-099009

VII.1) Korjattavat tai lisättävät tiedot

VII.1.1) Muutoksen syy

Muutos alkuperäisiin hankintaviranomaisen lähettämiin tietoihin

VII.2) Muut täydentävät tiedot

Tarjouskilpailuasiakirjoja on muutettu.

Tarjouspalvelun tiedot

Hankinnan tunniste

32/331/2022

Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä

Kokonaistaloudellinen edullisuus, pisteytys

Kuinka toimittajan tulee Tarjouspalvelussa ilmoittaa hankinnan kohteen tiedot

Syöttölomakkeella

Hankintamenettely

Osatarjoukset hyväksytään

Kyllä

Lisätietokysymykset

Lisätietokysymykset on lähetettävä 15.05.2022 23:59 mennessä

Lisätiedot

Kysymykset on lähetettävä Hanki-tarjouspalvelusta. Kelaä sitovat vain Hanki-tarjouspalvelussa annetut vastaukset. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset viimeistään kuusi (6) päivää ennen tarjousten määräaika.

Kysymykset tulee esittää suomen kielellä selkeässä kysymysmuodossa. Kysymykseen tulee merkitä mitä tarjouspyynnön kohtaa tai liitettä/liitteen kohtaa kysymys koskee.

Tarjoajien tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi muulla tavoin esitettyihin kysymyksiin ei voida vastata. Kysymykset käsitellään nimettöminä. Kysyjän nimeä tai muita tarjoajaa koskevia tietoja ei ilmoiteta kysymysten ja vastausten yhteydessä. Vastaukset esitettyihin lisäkysymyksiin ovat osa tarjouspyyntöä.

Tarjoaja on velvollinen tarjouskilpailun aikana seuraamaan myös mahdollisia Hanki-tarjouspalvelussa annettuja tarjouspyyntöä ja tarjouskilpailua koskevia tiedotteita ja huomiomaan ne tarjouta tehdessään.

Kaikki tulleet hankintaa koskevat kysymykset ja niihin annettavat vastaukset julkaistaan kaikilla hankinta-alueilla riippumatta siitä, minkä alueen tarjouspyyntöön kysymys on esitetty.

Liikesalaisuustiedot

Toimittajat voivat ehdottaa tietoja liikesalaisuuksiksi Tarjouspalvelussa Kelpoisuusvaatimus- ja Hankinnan kohteet -lomakkeilla (hankintayksikkö voi molemmissa tapauksissa edelleen hallita liikesalaisuustietoja vertailutaulukkovaiheessa)

Kyllä

Soveltuvuusvaatimukset

Tarjouksen antaminen edellyttää, että tarjoaja täyttää alla esitetyt vaatimukset ja syöttää alla pyydyt tiedot ja liittää vaaditut dokumentit ja todistukset ennen tarjouksen jättämistä. Pyydyt dokumentit ja todistukset voivat olla suomen- tai ruotsinkielisiä. Liitettävät tarjoajan soveltuvuutta osoittavat selvitykset ja todistukset voivat olla tarjousten jättöhetkellä enintään kolme (3) kuukautta vanhoja. Tarjousten vertailuun pääsevät tarjoukset, jotka täyttävät alla luetellut tarjoajalle asetetut kelpoisuusvaatimukset.

Hankintayksikkö voi milloin tahansa menettelyn aikana pyytää tarjoajalta kelpoisuuteen liittyviä täydentäviä selvityksiä, jos tämä on tarpeen menettelyn asianmukaisen kulun varmistamiseksi.

Tarjoaja voidaan sulkea hankintamenettelyn ulkopuolelle, jos se ei ole antanut kaikkia pyydyttä tietoja, se on antanut vääriä tietoja tai se ei toimita hankintayksikön tarjouskilpailun aikana pyytämiä täydentäviä asiakirjoja.

Soveltuvuusvaatimukset	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus
Tarjoaja on toiminnassa oleva yritys/toimintam. Jos kyllä	Välttävä	
Tarjoajan y-tunnus <i>Kela tarkistaa tarjoajan y-tunnuksen avulla YTJ-tietojärjestelmästä tarjoajan kuulumisen alla maintenance rekistereihin.</i>	Syötettävä	
Tarjoaja on merkitty kaupparekisterin tai vastaavaan rekisteriin.	Kyllä	

Tarjoaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.	Kyllä
Tarjoajalla on palkattuja työntekijöitä ja se on merkitty työnantajarekisteriin.	Vaihtava
Tarjoaja on suorittanut sijaintimaansa veronsa ja sosiaaliturvamaksunsa ja suorituu muista vastaavista yhteiskunnallisista velvoitteistaan.	Kyllä
Liitä enintään 3 kk vanha verohallinnon antama todistus verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisesta.	Ladattava
Tarjoaja on suorittanut lakisääteliset eläke- ja tapaturmavakuutusmaksunsa.	Kyllä
Liitä tarjouksen jättöhetkellä enintään 3 kk vanha vakuutusyhtiö/yhtiöiden todistus - lakisäätelisen eläkemaksun (TYEL ja/tai YEL) - tapaturmavakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta. Jos eläkevakuutusta ei ole lainsäädännön mukaan tarvinnut ottaa, niin liitä selvitys ja sitoumus tarvittavan eläkevakuutuksen ottamisesta, kun sitä koskevat vaatimukset täyttyvät.	Ladattava
Tarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka korvauksen enimmäismäärä on vähintään 500 000 €.	Kyllä
Liitä enintään 3 kk vanha vakuutusyhtiön antama todistus toiminnan vastuuvakuutuksesta.	Ladattava
Hankinnan toteuttamiseen liittyvissä työsuhteissa noudatetaan vähintään niitä työsuhteiden vähimmäisehtoja, joita Suomen lain mukaan on noudatettava.	Kyllä
Tarjoajat, joilla on tai tulee olemaan palkattua työvoimaa: Tarjoaja on huolehtinut lakisäätelisen työterveyshuollon järjestämisestä, jos tarjoajalla on palkattua työvoimaa. <i>Tähän kysymykseen vastaavat vain ne tarjoajat, joilla on tai tulee olemaan palkattua työvoimaa ja joilla on lain nojalla velvollisuus järjestää työterveyshuolto.</i>	
Jos ei	

Jos tarjous tehdään perustettavan yrityksen lukuun tai yrityksellä ei ole vielä ollut toimintaa, vaaditaan siltä vakuutus siltä, että se rekisteröityy tarvittaviin rekistereihin sekä hankkii vaaditut vakuutukset, mikäli se tulee valituksi palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajaksi valitun uuden yrityksen pitää toimittaa pyydyt tiedot 10.9.2022 mennessä.

Tarjoaja vakuuttaa, että tarjoaja tulee valituksi tullessaan rekisteröitymään seuraaviin rekistereihin:
- kaupparekisterin
- ennakkoperintärekisterin
- työnantajarekisterin (jos on palkattuja työntekijöitä).

Kyllä

Tarjoaja sitoutuu valituksi tullessaan toimittamaan vakuutusyhtiön/yritysten antaman todistuksen lakisääteisen eläke- ja tapaturmavakuutuksen sekä toiminnan vastuuvakuutuksen, jonka korvauksen enimmäismäärä on vähintään 500 000 €, voimassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta.

Kyllä

Tarjoajana olevan uuden yrityksen tulee laatia yksilyksökohtainen liiketoimintasuunnitelma, josta käy ilmi tarjoajan taloudelliset ja rahoituskelliset edellytykset tuottaa palvelua. Liitä liiketoimintasuunnitelma tähän.

Ladattava

Uusi tarjoaja voi halutessaan toimittaa jo olemassa olevat selvitykset em. kohdissa vaadituista rekisteröinnistä ja vakuutuksista.

Tarjoajan y-tunnus

Enintään 3 kk vanha vakuutusyhtiön/yritysten todistus
- lakisääteisen eläkemaksun (TyEL ja/tai YEL)
- tapaturmavakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta.

Jos eläkevakuutusta ei ole tarvinnut ottaa, niin liitä selvitys ja sitoumus tarvittavan eläkevakuutuksen ottamisesta, kun sitä koskevat vaatimukset täyttyvät.

Enintään 3 kk vanha vakuutusyhtiön antama todistus toiminnan vastuuvakuutuksesta.	
Tarjoaja on liittynyt Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun ja hankintayksikkö voi tarkistaa palvelusta sopimuskaudella sopimuksen kohdan 27 mukaisesti tarjoajan taloudellisen tilanteen.	Valittava
Jos ei	
Tarjoaja sitoutuu toimittamaan hankintayksikölle vuosittain sopimussuhteen aikana 12 kuukauden välein seuraavat selvitykset: - todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty, sekä - todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erdäntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.	Kyllä
Palvelun tuottamisessa käytetään alihankintaa.	Valittava
Jos kyllä	
Tarjoaja sitoutuu vastaamaan käyttämiensä alihankkijoiden suorituksista kuin omistaan.	Kyllä
Litä tähän selvitys alihankkijoista ja heidän kelpoisuutta osoittavat todistukset ja selvitykset tai jos alihankkija on perustettava yritys, niin yrityksen liiketoimintasuunnitelma sekä vakuutus siitä, että se rekisteröityy vaadittuihin rekistereihin ja hankkii vaaditut vakuutukset viimeistään 10.9.2022.	Ladattava
Tarjous on tehty ryhmittymänä.	
Jos kyllä	
Ryhmittymän päävastuullinen osapuoli (yrityksen nimi ja y-tunnus). Päävastuullinen osapuoli vastaa yhteydenpidosta Kelan suuntaan.	Syötettävä

Selvitys ryhmittymän jäsenistä ja vastuunjako ryhmittymän jäsenten kesken.	Ladattava
Liitä jokaisen ryhmittymän jäsenen soveltuvuutta osoittavat dokumentit ja selvitykset tähän tai jos ryhmittymän jäsenenä on perustettava yritys, niin yrityksen liiketoimintasuunnitelma sekä vakuutus siltä, että se rekisteröityy vaadittuihin rekistereihin ja hankkii vaaditut vakuutukset.	Ladattava
TARJOAJAN TEKNISIÄ VALMIUKSIA KOSKEVAT VAATIMUKSET	
Tarjoaja sitoutuu käyttämään Kelan ylläpitämää välitysjärjestelmää.	Kyllä
Tarjoajalla on oltava riittävät tekniset resurssit/laitteet tulkkauksien vastaanottamiseksi ja tulkkauksien raportointiseksi Kelan tarjoajien käyttöön antamaa järjestelmää hyväksi käyttäen. Välitysjärjestelmä toimii yleisimmillä käyttöjärjestelmillä ja Internet-selaimilla (ks. tarjouspyynnön liite 1 Palvelukuvaus, kohta 2.3.3).	Kyllä
Tarjoajalla on käytössään Internet-yhteydellä varustettu tietokone ja tulkeilla vähintään matkapuhelin sekä mahdollisuus käyttää Internet-yhteydellä varustettua tietokonetta.	Kyllä
PALVELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET	
Tulkkauksipalvelua tuottavilla henkilöillä on vähintään palvelukuvaus (liite 1) kohdassa 2.1 määritelty vähimmäiskoulutustaso.	Kyllä
Tarjoaja sitoutuu noudattamaan tietojen käsittelyssä yksityisyyden suojaa ja henkilörekistereitä koskevia säännöksiä ja määräyksiä sekä tietoturvaa koskevaa ohjeistusta.	Kyllä
Tarjoaja tarjoaa kuulo- ja kuuloonkovaammaisien tulkkauksia ja/tai kirjoitustulkkauksia. Jos kyllä	Vaihtava
Tarjoaja sitoutuu noudattamaan viittomakielen tulkin ammattisäännöksiä.	Kyllä
Tarjoaja tarjoaa puhevaammaisien tulkkauksia. Jos kyllä	Vaihtava

Tarjoaja sitoutuu noudattamaan puhevammaisten tulkin ammattisäännöstä.	Kyllä
Tarjoaja sitoutuu tarvittaessa selvittämään lasten kanssa työskentelevien rikostaustan.	Kyllä
Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnön liitteinä 5 olevat sopimusehdot liitteeseen kokonaisuudessaan Kelan tarjoajan välille laadittavan sopimuksen perusteeksi. Sopimusehtoihin ei ole tehty mitään muutoksia, varauksia, lisäyksiä tai poistoja.	Kyllä
KIELLETTY YHTEISTYÖ	
Tarjoaja vakuuttaa, että se on päättänyt tarjoukseensa ja sen hintatasoon ilman kilpailua rajoittavaa tarkoitusta ja ilman konsultointia, kommunikointia tai sopimusta muiden tarjoajien kanssa.	Kyllä
Onko tarjoajalla (tai tarjoajan ollessa ryhmittymä, jollain ryhmittymään kuuluvalla yrityksellä) sidonnaisuuksia toisen vammaisten tulkkauspalvelua tuottavan yrityksen kanssa (konsernisiidonnaisuus, samoja henkilöitä operatiivisessa johdossa tms.)?	Vaiettava
Jos kyllä Ilmoita yrityksen nimi. Myös keskenään sidoksissa olevien tarjoajien (esim. yritykset kuuluvat samaan konserniin tai samat henkilöt ovat molempien yhtiöiden päätöksentekijöissä) tulee antaa tarjouksensa täysin itsenäisesti eikä tarjouksia saa tehdä yhteistyössä. Katso tarkemmin tarjouspyynnön kohta Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot, Tarjousten itsenäisyys.	Syötettävä
Onko tarjoaja mikroyritys tai pieni tai keski-suuri yritys?	

<p>Onko tarjoaja mikroyritys taikka pieni tai keski-suuri yritys? Näitä tietoja pyydetään vain tilastoja varten. Vrt. komission suositus, annettu 6 päivänä toukokuuta 2003, mikroyritysten sekä pienten ja keski-suurien yritysten määritelmästä (EUVL L 124, 20.5.2003, s. 36).</p> <p>Mikroyritykset: yritykset, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 10 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto ja/tai taseen loppusumma on enintään 2 miljoonaa euroa.</p> <p>Pienet yritykset: yritykset, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 50 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto ja/tai taseen loppusumma on enintään 10 miljoonaa euroa.</p> <p>Keski-suuret yritykset, jotka eivät ole mikroyrityksiä eivätkä pieniä yrityksiä ja joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja, joiden vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa ja/tai taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa.</p>	Vaihtava
--	----------

Hankinnan kohteen kriteerit

Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkkaus			
Osa-alueen yhteishinnan maksimipisteet: 40.00			
Hinnan pisteiden laskentakaava:	$\frac{\text{pöinen annettu arvo}}{\text{tarjottu arvo}}$	*	maksimipisteet
Laadun maksimipisteet: 60.00			
Laadun pisteiden laskentakaava:	$\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}}$	*	maksimipisteet
Osa-alueen sisällä ei sallittu			
Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkkaus			
Kohteen hinta kyeytään ja se vaikuttaa vertailuhintaan			
	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimipisteet
			Pisteiden laskentatapa
	€ / h		

<p>Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkien koulutuksesta saatavat laatuasteet lasketaan liitteen 4 kohdan 1 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.</p> <p>Tähän syötetään tulkkien koulutuksesta saama laatuasteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välilehdellä 1.</p> <p>Koulutuksesta saatavien laatuasteiden maksimimäärä 4,00.</p>	Syötettävä			
<p>Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkien työkokemuksesta saatavat laatuasteet lasketaan liitteen 4 kohdan 1 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.</p> <p>Tähän syötetään tulkkien työkokemuksesta saama laatuasteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välilehdellä 1.</p> <p>Työkokemuksesta saatavien laatuasteiden maksimimäärä 11,00.</p>	Syötettävä	60,00	$\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}}$	* maksimipisteet
<p>Täytä tähän yllämainittujen kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkien koulutuksesta ja työkokemuksesta saatujen laatuasteiden yhteensä kertyvä summa (max. 15 pistettä).</p>	Syötettävä			
<p>Tarjoajan tuotetta 1 tarjoavan resurssin kokonaismäärä suomenruotsalaisen viittomakielen ja/tai ruotsin kielen mukaan viitotun puheen tulkkauksessa.</p> <p>(Tarjoaja syöttää kenttään numeron 0, mikäli ei tarjoa kyseistä tuotetta.)</p>	resurssi	Syötettävä		
<p>Näistä kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottaa (ruotsinkielinen palvelu)</p>	resurssi	Syötettävä		
<p>Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien lukumäärä (ruotsinkielinen palvelu)</p>	tulkki	Syötettävä		
<p>Tarjoajan tuotetta 1 tarjoavan suomenkielisen resurssin kokonaismäärä.</p>	resurssi	Syötettävä		

Näistä kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottaa (suomenkielinen palvelu)	resurs sia	Syötettävä
Kuulonäkövammaisten tulkkausta tuottavien tulkkien lukumäärä (suomenkielinen palvelu)	tulkkia	Syötettävä
Vähintään yksi tarjoajan tarjoama tulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutulkkausta. Ks. Palvelukuvauksen kohta 2.2.6		Valittava
Jos kyllä		
Tarjoaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutulkkausta koordinoituvastuulla.		Valittava
Tarjoaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutulkkausta satunnaisena resurssina.		Valittava
Vähintään yksi tarjoajan tarjoama tulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta etätulkkausena. Tulkki ei voi tuottaa peikästään etätulkkausta, vaan tulkilla tulee olla ilmoitettuna myös lähitulkkausten työskentelyalue.		Valittava
Lisäostoehdot		
Tässä tarjouskilpailussa tarjottua tuotetta ja tulkkausresursseja ei voi ilmoittaa lisäostoehdolla tarjottavaksi palveluksi vasta hankintapäätöksen jälkeen, vaan ilmoitus on tehtävä tarjousvaiheessa.		
Tarjoaja voi hankintapäätöksen jälkeen ennen sopimuksen tekemistä ilmoittaa, jos se ei halua tuottaa tuotetta lisäostoehdon mukaisena palveluna. Muutoin tarjoajan tarjousvaiheessa tekemä lisäostoehdon tarjoamista koskeva ilmoitus on tarjoajaa sopimuskaudella sitova ilmoitus.		
Jos tarjoaja aikoo tarjota tätä tuotetta lisäostoehdon mukaisena palveluna, tulee sen ilmoittaa tarjouksessaan myös kaikki ne tarjotut tulkkiresurssit, jotka mahdollisesti tulisivat tuottamaan palvelua lisäostoehdon nojalla.		
Tässä tarjouksessa tarjotuille tulkkeille ei ole mahdollista lisätä jälkikäteen lisäostoehdon mukaista palvelua tarjouksen jättönetkeillä olevaan tulkki- ja tulkkausajvalikoimaan.		

Jos tarjoaja ei tule valituksi putejärjestelyyn, tarjoaja tarjoaa tuotetta 1 tässä tarjotulla hinnalla tai kalleimmalla putejärjestelyyn valituksi tulleen palveluntuottajan hinnalla, jos se on tarjottua hintaa alhaisempi, sopimuksen kohdan 10 Lisäostoehdon mukaisena palveluna.	Valittava			
Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoituslukkkaus				
Osa-alueen yhteishinnan maksimipisteet: 40.00				
Hinnan pisteiden laskentakaava:	$\frac{\text{pienin annettu arvo}}{\text{tarjottu arvo}} * \text{maksimipisteet}$			
Laadun maksimipisteet: 60.00				
Laadun pisteiden laskentakaava:	$\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}} * \text{maksimipisteet}$			
Osa-alueet osa-alueen sisällä ei sallittu				
Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoituslukkkaus				
Kohteen hinta kysytään ja se vaikuttaa vertailuhintaan				
	Minimi-vaatimus	Maksimi-vaatimus	Maksimi-pisteet	Pisteiden laskentatapa
	€/h			
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoituslukkkausta tarjoavien tulkkien koulutuksesta saatavat laatu-pisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 2 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.	Syötettävä			
Tähän syötetään tulkkien koulutuksesta saama laatu-pisteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välillä 1.				
Koulutuksesta saatavien laatu-pisteiden maksimimäärä 2,00.				

Kuulo- ja kuulonäkö vammainen kirjoitustulkkauksen tarjoavien tulkkien työkokemuksesta saatavat laatuasteet lasketaan liitteen 4 kohdan 2 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.	Syötettävä		
Tähän syötetään tulkkien työkokemuksesta saama laatuasteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välilehdellä 1.			
Työkokemuksesta saatavien laatuasteiden maksimimäärä 11,00.		60,00	$\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}} \cdot \text{maksimipisteet}$
Täytä tähän yllämainittujen kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tarjoavien tulkkien koulutuksesta ja työkokemuksesta saatujen laatuasteiden yhteenlaskettu summa (max. 13 pistettä).	Syötettävä		
Tarjoajan tuotetta 2 tarjoavan resurssin kokonaismäärä ruotsin kielellä tapahtuvassa kirjoitustulkkauksessa.	resurs sia	Syötettävä	
(Tarjoaja syöttää kenttään numeron 0, mikäli ei tarjota kyseistä tuotetta.)			
Näistä kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen ruotsin kielellä tuottaa	resurs sia	Syötettävä	
Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen ruotsin kielellä tuottavien tulkkien lukumäärä	tulkkia	Syötettävä	
Tarjoajan tuotetta 2 tarjoavan suomenkielisen resurssin kokonaismäärä.	resurs sia	Syötettävä	
Näistä kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottaa (suomenkielinen palvelu)	resurs sia	Syötettävä	
Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksen tuottavien tulkkien lukumäärä (suomenkielinen palvelu)	tulkkia	Syötettävä	
Vähintään yksi tarjoajan tarjoama kirjoitustulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutulkkauksen.		Vaihtava	
Ks. Palvelukuvauksen kohta 2.2.6			
Jos kyllä			
Tarjoaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutulkkauksen koordinointivastuulla.		Vaihtava	

Tarjoaja tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten opiskelutukkausta satunnaisena resurssina.	Valittava
Vähintään yksi tarjoajan tarjoama tulkki tuottaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustukkausta etätulkkauksena. <i>Tulkki ei voi tuottaa peikästään etätukkausta, vaan tulkkilla tulee olla ilmoitettuna myös lähtutulkkausten työskentelyalue.</i>	Valittava
Lisäostoehto	
<p>Tässä tarjouskilpailussa tarjottua tuotetta ja tulkkausresursseja ei voi ilmoittaa lisäostoehdolla tarjottavaksi palveluksi vasta hankintapäätöksen jälkeen, vaan ilmoitus on tehtävä tarjousvaiheessa.</p> <p>Tarjoaja voi hankintapäätöksen jälkeen ennen sopimuksen tekemistä ilmoittaa, jos se ei halua tuottaa tuotetta lisäostoehdon mukaisena palveluna. Muutoin tarjoajan tarjousvaiheessa tekemä lisäostoehdon tarjoamista koskeva ilmoitus on tarjoajaa sopimuskaudella sitova ilmoitus.</p> <p>Jos tarjoaja aikoo tarjota tätä tuotetta lisäostoehdon mukaisena palveluna, tulee sen ilmoittaa tarjouksessaan myös kaikki ne tarjotut tulkkiresurssit, jotka mahdollisesti tulisivat tuottamaan palvelua lisäostoehdon nojalla.</p> <p>Tässä tarjouksessa tarjotuille tulkkille ei ole mahdollista lisätä jälkikäteen lisäostoehdon mukaisia palveluja tarjouksen jättöhetkellä olevaan tulkin tuote- ja tulkkausajvalikoimaan.</p>	
Jos tarjoaja ei tule valituksi puitejärjestelyyn, tarjoaja tarjoaa tuotetta 2 tässä tarjotulla hinnalla tai kalleimmalla puitejärjestelyyn valituksi tulleeseen palveluntuottajan hinnalla, jos se on tarjottua hintaa alhaisempi, sopimuksen kohdan 10 Lisäostoehdon mukaisena palveluna.	Valittava
<p>Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus</p> <p>Osa-alueen yhteishinnan maksimipisteet: 40.00</p> <p>Hinnan pisteiden laskentakaava: $\frac{\text{pöhin annettu arvo}}{\text{tarjottu arvo}} \cdot \text{maksimipisteet}$</p> <p>Laadun maksimipisteet: 60.00</p> <p>Laadun pisteiden laskentakaava: $\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}} \cdot \text{maksimipisteet}$</p>	

Osatarjoukset osa-alueen sisällä ei sallittu				
Tuote 3. Puhevammaisten tulkkauspalvelu				
Kohteen hinta kysytään ja se vaikuttaa vertailuhintaan				
	Minimi- vaatimus	Maksimi- vaatimus	Maksimi- pisteet	Pisteiden laskentatapa
	€/h			
<p>Puhevammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkiin koulutuksesta saatavat laatu pisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 3 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.</p> <p>Tähän syötetään tulkkiin koulutuksesta saama laatu pisteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välilehdellä 1.</p> <p>Koulutuksesta saatavien laatu pisteiden maksimimäärä 2,00.</p>				
	Syötettävä			
<p>Puhevammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkiin työkokemuksesta saatavat laatu pisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 3 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella ja kirjataan liitteeseen 7 Pisteytysmuistio.</p> <p>Tähän syötetään tulkkiin työkokemuksesta saama laatu pisteiden keskiarvo (lomake laskee keskiarvon automaattisesti) liitteestä 7 Pisteytysmuistio, ohje tiedoston välilehdellä 1.</p> <p>Työkokemuksesta saatavien laatu pisteiden maksimimäärä 11,00.</p>				
	Syötettävä		60,00	$\frac{\text{tarjottu arvo}}{\text{suurin annettu arvo}} \cdot \text{maksimipisteet}$
Täytä tähän ylimainittujen puhevammaisten tulkkausta tarjoavien tulkkiin koulutuksesta ja työkokemuksesta saatujen laatu pisteiden yhteenlaskettu summa (max. 13 pistettä).	Syötettävä			
<p>Tarjoajan tuotetta 3 tarjoavan resurssin kokonaismäärä ruotsin kielellä tapahtuvassa puhevammaisten tulkkauksessa.</p> <p>(Tarjoaja syöttää kenttään numeron 0, mikäli ei tarjoa kyseistä tuotetta.)</p>	resurssi	Syötettävä		
<p>Puhevammaisten tulkkausta ruotsin kielellä tuottavien tulkkiin lukumäärä.</p>	tukki	Syötettävä		
<p>Tarjoajan tuotetta 3 tarjoavan suomenkielisen resurssin kokonaismäärä.</p>	resurssi	Syötettävä		

Vähintään yksi tarjoajan tarjoama tulkki tuottaa puhevammaisten opiskelutukkausta.	Valittava
Ks. Palvelukuvauksen kohta 2.2.6	
Jos kyllä	
Tarjoaja tarjoaa puhevammaisten opiskelutukkausta koordinoivavastuulla.	Valittava
Tarjoaja tarjoaa puhevammaisten opiskelutukkausta satunnaisena resurssina.	Valittava
Vähintään yksi tarjoajan tarjoama tulkki tuottaa puhevammaisten tulkkausta etätulkkauksena.	Valittava
Tulkki ei voi tuottaa peikästään etätukkausta, vaan tulkilla tulee olla ilmoitettuna myös lähtökauksen työskentelyalue.	
Lisäostoehdot	
Tässä tarjouskilpailussa tarjottua tuotetta ja tukkausresursseja ei voi ilmoittaa lisäostoehdolla tarjottavaksi palveluksi vasta hankintapäätöksen jälkeen, vaan ilmoitus on tehtävä tarjousvaiheessa.	
Tarjoaja voi hankintapäätöksen jälkeen ennen sopimuksen tekemistä ilmoittaa, jos se ei halua tuottaa tuotetta lisäostoehdon mukaisena palveluna. Muutoin tarjoajan tarjousvaiheessa tekemä lisäostoehdon tarjoamista koskeva ilmoitus on tarjoajaa sopimuskaudella sitova ilmoitus.	
Jos tarjoaja aikoo tarjota tätä tuotetta lisäostoehdon mukaisen palveluna, tulee sen ilmoittaa tarjouksessaan myös kaikki ne tarjotut tukkausresurssit, jotka mahdollisesti tulisivat tuottamaan palvelua lisäostoehdon nojalla.	
Tässä tarjouksessa tarjotuille tulkille ei ole mahdollista lisätä jälkikäteen lisäostoehdon mukaista palvelua tarjouksen jätönetkeitä olevaan tukiin tuote- ja tukkausa[va]llok[il]maan.	
Jos tarjoaja ei tule valituksi p[utej]järjestelyyn, tarjoaja tarjoaa tuotetta 3 tässä tarjotulla hinnalla tai kalleimmalla p[utej]järjestelyyn valituksi tulleeseen palveluntuottajan hinnalla, jos se on tarjottua hintaa alhaisempi, sopimuksen kohdan 10 Lisäostoehdon mukaisena palveluna.	Valittava

Yleiset kriteerit/tiedot			
	Minimi- vaatimus	Maksimi- vaatimus	Maksimi- pisteet
TIEDOT TARJOTUSTA TULKKAUSRESURSSISTA			
Tarjoajan tulee yksilöidä tarjotut resurssit täyttämällä jokaisesta tarjotusta tulkista Liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja kokemuksesta -lomake. Tarjoaja voi ilmoittaa tulkin joko nimellä tai nimenättömänä (=rekrytoitavana) yksilöllä tunnistamalla ilmoitettuna tulkkina.			
Tarjoaja vakuuttaa, että yhdessä tai useammassa tuotteessa tai kahdella tai useammalla hankinta-alueella tulkiksi tarjotun resurssin tarjouksissa tarjottu yhteenlaskettu resurssimäärä on enintään 100 %.	Kyllä		
Koskee vuonna 2022 samanaikaisesti kilpailutettavia Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluita: - 30/331/2022 Keskinen hankinta-alue - 31/331/2022 Läntinen hankinta-alue - 32/331/2022 Uudenmaan hankinta-alue - 33/331/2022 Pohjoinen hankinta-alue (tuote 3): Kuulo- ja puhevammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskeva hankinta.			
Tarjoajan tulee ladata tähän jokaisesta tarjotusta tulkista täytetty Liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja kokemuksesta sekä tarvittaessa palvelukuvauksen kohdassa 2.2.13 määritellyt liitteet. Nimeä liitettävät tiedostot tulkin nimellä tai rekrytoitavan tulkin yksilöllä tunnistamalla.	Ladattava		

<p>Tarjoaako tarjoaja joko osan tai kaikki resurssit rekrytointisuunnitelman perusteella?</p> <p>Jos kyllä, niin tarjoajan tulee esittää hankintayksiköille perusteltu ja aian työvoiman tarjonnan huomioiva rekrytointisuunnitelma siltä, miten se toteuttaa rekrytoinnin.</p> <p>Tarjoajan tulee toimittaa jokaisen rekrytointisuunnitelmaa tarjotun tulkin nimi ja tiedot 10.9.2022 mennessä hankintayksiköille.</p> <p>Rekrytoitavan tulkin nimi ja tiedot tulee toimittaa hankintayksiköille, vaikka toimittajaa ei olisi valittu tuottamaan palvelua.</p> <p>Tässä hankinnassa rekrytoimatta jäänyt tulkki poistetaan jakajasta laatuasteiden laskennasta.</p> <p>Jos kyllä</p>	<p>Vailltava</p>
<p>Liitä tähän rekrytointisuunnitelma, josta käy ilmi miten luvutut resurssit tullaan rekrytoimaan 10.9.2022 mennessä.</p>	<p>Ladattava</p>
<p>Jos tarjoaja tarjoaa nimetömiä (rekrytoitavia) tulkkeja, sitoutuu tarjoaja ilmoittamaan tulkkien nimet ja tiedot hankintayksiköille 10.9.2022 mennessä.</p> <p>Jos tarjoaja ei toimita rekrytoitavien tulkkien tietoja hankintayksiköille viimeistään 10.9.2022, katsotaan rekrytointisuunnitelma rauenneeksi ja voi johtaa tarjouksen hykäämiseen.</p>	<p>Kyllä</p>
<p>TULKKAUSPALVELUN MAANTIETEELLINEN SAATAVUUS</p>	
<p>Tarjoajan tulee tarjota tulkkauspalvelua hankinta-alueella vähintään yhden kunnan alueella.</p>	

Tarjoajan tulkit tarjoavat tulkkauspalvelua Uudenmaan hankinta-alueella seuraavien kuntien alueella.	Valittava	<p>Valikkorivit Asola Espoo Hanko Helsinki Hyvinkää Inkoo Järvenpää Karkkila Kaukainen Kerava Kirkkonummi Lapinjärvi Lohja Lovisa Myyrskylä Mäntsälä Nummijärvi Pommiainen Porvoo Pukkila Raasepori Siipoo Siuntio Tuusula Vantaa Virtti</p>
Tarjoajan tulkit tarjoavat tulkkauspalvelua ulkomailta tapahtuvissa tulkkausissa.	Valittava	
Tarjoaja vakuuttaa, että tarjottujen tulkkiin työskentelyalueet kattavat koko tarjoajan ilmoittaman maantieteellisen saatavuuden jokaisessa tarjotussa tuotteessa ja tulkkausajissa. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa tuottavansa kuulonäkövammaisten tulkkausta ja/tai kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta, täytyy ko. tulkkausajin palvelu olla saatavilla koko palveluntuottajan palveluntarjoamisen alueella lähitulkkausissa.	Kyllä	
TULKKAUSPALVELUN AJALLINEN SAATAVUUS		
Tarjoaja tarjoaa tulkkauspalvelua seuraavina ajankohtina	Valittava	<p>Valikkorivit arkin klo 7-16 arkin klo 16-22 arkin klo 22-07 viikonloppuisin, arki- ja juhlapäivinä</p>
MUUT VAATIMUKSET		
Tarjoajan yrityksellä on Palvelukuvauksen (liite 1) kohdan 2.3.5 mukaiset verkkosivut. Tekemällä tarjouksen tarjoaja samalla hyväksyy tarjouksessa antamiensa tietojen julkaisemisen Kelan internet-sivulla.	Kyllä	
Tarjoaja kerdä säännöllisesti kirjallista asiakaspalautea Palvelukuvauksen kohdassa 2.3.7 kuvatulla tavalla ja sitoutuu toimittamaan kerätyn asiakaspalautteen Kelalle tiedoksi.	Kyllä	
PISTEITYSMUISTIO		

Tarjoajan täyttämä liite 7 pisteytysmuisto.	Ladattava
Lataa tähän täytetty pisteytysmuisto pdf -muodossa.	
Tarjoajan täyttämä liite 7 pisteytysmuisto.	Ladattava
Lataa tähän täytetty pisteytysmuisto excel (xls) -muodossa.	
ETÄTULKKAUS	
<p>Jos tarjoaja tarjoaa etätulkkauspalvelua yhdessä tai useammassa tulkkaus tuotteessa, tulee sen antaa tässä tarkemmat tiedot etätulkkauksen tuottamistavasta ja teknikasta.</p> <p>Selvyyden vuoksi todetaan, että tarjoaja ei voi tarjota pelkästään etätulkkausta, vaan lähtitulkkausta tulee tarjota myös vähintään yhden kunnan alueelle (ks. Liite 1 Palvelukuvauksen kohta 2.2.9).</p> <p>Lisäksi selvyyden vuoksi todetaan, että etätulkkaukselle ei tarjota erillistä hintaa.</p> <p>Etätulkkauksen tarjoaminen ei vaikuta tarjoajan asemaan tarjousten vertailussa eikä se ole vertailuperuste.</p> <p>Etätulkkausta koskevat tekniset vaatimukset on esitetty Palvelukuvauksen kohdassa 2.2.5 sekä tarjouspyynnön liitteessä 6 Etätulkkauksen tietoturva ja tietosuojavaatimukset.</p>	
Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkauksen tuottamista ohjelmistoja, jonka käyttö ei edellytä henkilötietojen käsittelyä (ns. A-ohjelmisto).	Valittava
Jos kyllä	
Nimeä ohjelmisto tai ohjelmistot, jolla etätulkkausta tuotetaan ja tuotteet, joissa sitä/niitä käytetään	Syötettävä
Tarjoaja vakuuttaa, että edellä mainittujen etätulkkausohjelmistojen yhteydessä ei käsitellä henkilötietoja.	Kyllä
Lataa tähän etätulkkauksessa käytettävän ohjelmiston/ohjelmistojen tekninen kuvaus/kuvaukset.	Ladattava

Lataa tähän etätulkkauksessa käytettävien ohjelmiston/ohjelmistojen käyttöä koskeva kuvaus/kuvaukset.	Ladattava
Lataa tähän tarjoajan itse laatima arvio ohjelmiston/ohjelmistojen sopivuudesta etätulkkauksipalvelun tuottamiseen (käyttö ja tietoturvallisuus).	Ladattava
Lataa tähän kuvaus/kuvaukset etätulkkauksipalvelun tuottamisessa tarvittavien ja käsiteltävien tietojen suojaamisesta.	Ladattava
Palveluntuottaja tarjoaa etätulkkauksen tuottamista ohjelmistolia, joka edellyttää henkilötietojen käsittelyä (ns. B-ohjelmisto). Jos kyllä	Valittava
Nimeä ohjelmisto tai ohjelmistot, jolla etätulkkauksia tuotetaan ja tuotteet, joissa sitä/niltä käytetään.	Syötettävä
Lataa tähän etätulkkauksessa käytettävien ohjelmiston/ohjelmistojen tekninen kuvaus/kuvaukset.	Ladattava
Lataa tähän etätulkkauksessa käytettävien ohjelmiston/ohjelmistojen käyttöä koskeva kuvaus/kuvaukset.	Ladattava
Lataa tähän kuvaus/kuvaukset etätulkkauksipalvelun tuottamisessa tarvittavien ja käsiteltävien tietojen suojaamisesta.	Ladattava
Tarjoajan käyttämä(t) etätulkkausohjelmisto/-ohjelmistot täyttävät liitteessä 6 Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset määritellyt vaatimukset. Jos kyllä	Valittava
Lataa tähän täytetty liite 6 Etätulkkauksen tietoturva ja tietosuojavaatimukset. Kaikkien etätulkkauksista tarjottavien tarjoajien tulee vastata osaan 1 ja B ohjelmistoa tarjottavien tulee vastata myös osaan 2. Eivastaus johtaa tarjouksen hylkäämiseen etätulkkauksen osalta.	Ladattava

Kela suorittaa tarjoajan tarjoaman etätulkkauksen teknisen toteuttamistavan tarkistamiseen ja arvioinnin tarjouksessa ilmoitettujen tietojen perusteella puhejärjestelyyn hyväksytyjen tarjoajien osalta hankintapäätöksen antamisen jälkeen ennen etätulkkauksen tuottamisen aloittamista.

MUUTA

Tarjoaako tarjoaja 10.9.2022 mennessä valmistuvia tulkkeja?	Valittava
Jos kyllä	
Jos kyllä, niin tarjoajan tulee toimittaa valmistuvan tulkin tutkintotodistus ja hankintayksikölle 10.9.2022 mennessä.	Kyllä

Muut tiedot**Hankintayksikön esittely**

Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos ja sen asema on vahvistettu perustuslaissa (731/1999) ja Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001). Kela huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvasta eri elämänvaiheissa. Kelan hoidettavana on yhteensä yli 100 erilaista etuutta.

Hankinnan taustaa

Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) säädetään Suomessa asuvan kuulovammaisen, kuulonäkövammaisen ja puhevammaisen henkilön oikeudesta Kelan järjestämään tulkkauspalveluun. Lain toimeenpanosta vastaa Kela, joka myös päättää tulkkauspalvelun järjestämisestä. Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta tarjoajilta. Kela on päättänyt kilpailuttaa ja hankkia tulkkauspalvelut muilta palveluntuottajilta. Kelan VATU-keskus tuottaa tulkkauspalvelun asiakkaille päivytysohjeista etätulkkauspalvelua. Päivytysohjeisten palvelun lisäksi VATU-keskus voi tuottaa etätulkkauspalvelua joissakin tilanteissa, joissa asiakas olisi muuten vaarassa jäädä ilman palvelua.

Hankinnan tavoitteena on valtakunnallisesti järjestetty yhdenmukainen tulkkauspalvelu, jota tuottavat ammattitaitoiset tarjoajat.

Kokonais määrä tai laajuus

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevan hankinnan sitoumukseton arvioitu kokonaisarvo on noin 40 miljoonaa euroa vuodessa.

Hankinnan sitoumukseton arvioitu arvo Uudenmaan hankinta-alueella on noin 13,2 miljoonaa euroa vuodessa.

Kustannusten arvioidaan jakautuvan Uudenmaan hankinta-alueella seuraavasti:

- kuulovammaisten tulkkauspalvelu 9 000 000 €
- kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelu 2 000 000 €
- puhevammaisten tulkkauspalvelu 2 200 000 €

Kela hankkii Uudenmaan hankinta-alueella vammaisten tulkkauspalveluiden tulkkausresurssia seuraavasti:

I Ruotsinkielinen palvelu

- Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus, 10 resurssia
- Tuote 1 sisältää kuulonäkövammaisten tulkkaukseen 1 resurssi, vähintään 2 tulkkiä
- Tuote 2. Kirjoitustulkkaus, 2 resurssia, vähintään 4 tulkkiä
- Tuote 2 sisältää kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen 1 resurssi, vähintään 2 tulkkiä
- Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus, 3 resurssia, vähintään 4 tulkkiä

II Suomenkielinen palvelu

- Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus, 120 resurssia
- Tuote 1 sisältää kuulonäkövammaisten tulkkaukseen 27 resurssia, vähintään 54 tulkkiä
- Tuote 2. Kirjoitustulkkaus, 10 resurssia
- Tuote 2 sisältää kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen 1 resurssi, vähintään 2 tulkkiä
- Tuote 3. Puhevammaisten tulkkaus, 39 resurssia
- Hankinta-alueelle arvioidun hankittavan tulkkiresurssin määrä perustuu alueella asuvien asiakkaiden (oikeutettujen) lukumäärään sekä vuosina 2018 ja 2019 käytettyjen tulkkauksetuntien keskiarvoon. Asiakasmäärälle ja tulkkauspalvelun tarpeelle on arvioitu kasvuennustetta jokaisessa asiakasryhmässä.

Tulkkiresurssi tarkoittaa kokopäiväisen tulkin vuosityömäärää (1130 tuntia/vuosi).

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöä koskevat hankinta-aluekohtaiset tilastot vuodelta 2019 ja 2021 ovat tarjouspyynnön liitteenä 2.6.

Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot

1. YLEISTÄ

Hankintaan sovelletaan julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä. Tarjouskilpailu toteutetaan hankintalain 32 §:n tarkoittamaa avointa menettelyä käyttäen.

2. HANKINTAILMOITUS

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus internet-osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi.

Hankintapäätöksestä tullaan tekemään myös jälki-ilmoitus.

3. RYHMITYMÄNÄ TARJOAMINEN JA ALIHANKINTASUHTEET

Hankinnan kohteena olevan palvelun tuottamisessa voi käyttää myös alihankintaa. Sopimus tehdään sen tarjoajan (yrityksen) kanssa, jonka nimissä tarjous on tehty. Kyseinen tarjoaja on vastuussa kaikista sopimuksen mukaisista velvoitteista myös silloin, kun se käyttää alihankkijoita.

Hankittavan palvelun voi tuottaa osittain alihankintana, mutta koko palvelua ei saa tuottaa

alihankintana. Toimeksiantosopimuksella työskentelevä tulkki katsotaan tarjoajan alihankkijaksi, jos hän on yrittäjä. Alihankkijoita koskevat samat kelpoisuusehdot kuin tarjoajaakin ja alihankkijasta toimitetaan samat kelpoisuutta osoittavat liitteet kuin itse tarjoajastakin. Tarjoajan tulee antaa selvitys käytettävistä alihankkijoista kohdassa Soveltuvuusvaatimukset.

Alihankkijaksi ei voi ilmoittaa sellaista yritystä, joka osallistuu samaa tuotetta koskevaan tarjouskilpailuun samalla hankinta-alueella omalla tarjouksellaan.

Ryhmittymänä tarjoaminen on sallittua. Tarjoajan tulee tarjouksessaan selvästi yksilöidä, jos tarjous on tehty ryhmittymänä. Tällöin sopimuksen tekeminen ryhmittymän kanssa edellyttää ryhmittymään kuuluvien yritysten yhteisvastuullista sitoutumista sopimuksen velvoitteisiin ja vastuisiin.

Ryhmittymällä ja tarjoajalla alihankkijoihin edellytetään olevan tekniset, taloudelliset ja muut edellytykset sopimuksen mukaisten tuotteiden toimittamiseen koko sopimuskauden ajan. Toimittajalta voidaan pyytää ennen sopimuksen tekemistä ja sopimuskauden aikana selvityksiä sellaisista sitoumuksista ja sopimuksista, joita se on tehnyt ilmoittamiensa alihankkijoiden kanssa ja joilla on merkitystä toimittajien edellytyksille sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämiseksi. Ryhmittymältä voidaan pyytää vastaavia selvityksiä ryhmittymän jäsenten välisten suhteiden järjestämisestä.

4. TARJOUSTEN ITSENÄISYYS

Euroopan unionin tuomioistuimen tuomiossa ECLI:EU:C:2018:324 on käsitelty samaan tarjouskilpailuun erillisiä tarjouksia jättäneiden tarjoajien keskinäisiä sidonnaisuuksia ja todettu, että jos tarjoajien keskinäisillä sidoksilla todetaan olleen vaikutusta niiden saman menettelyn yhteydessä esittämien tarjousten sisältöön, hankintayksikkö ei voi ottaa näitä tarjouksia huomioon. Myös keskenään sidoksissa olevilta tarjoajilta tulevat tarjoukset on esitettävä täysin itsenäisesti ja riippumattomasti. Hankintayksikön pitää tarvittaessa lisäselvitystä vaatimalla tarkistaa tarjousten itsenäisyys ja riippumattomuus, kun sillä on todisteita, joilla kyseenalaistetaan tiettyjen tarjoajien jättämien tarjousten itsenäinen ja riippumaton luonne.

Jos tarjouskilpailuun osallistuu esimerkiksi kaksi samaan konserniin kuuluvaa yritystä tai yrityksillä on samat henkilöt päätöksentekojäseninä, on ko. tarjoajien pyydettäessä pystyttävä osoittamaan, etteivät ne ole tehneet tarjouksia yhteistyössä. Jollei tarjoaja anna riittävää ja uskottavaa selvitystä siitä, että tarjoukset on esitetty täysin riippumattomasti ja itsenäisesti, tarjoukset hylätään.

Hankintayksikkö tarkkailee tarjouksia käsiteltäessä niiden yhtäläisyyksiä.

5. TARJOUSTEN KÄSITTELY

5.1 Tarjoajien soveltuvuus

Ennen tarjousten käsittelyä arvioidaan, täyttävätkö tarjoajat välilehdellä "soveltuvuusvaatimukset" esitetyt tarjoajan taloudelliselle ja rahoitukselliselle tilanteelle, tekniselle suorituskyvyille ja ammatilliselle pätevyydelle asetetut vaatimukset. Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen tehdään tarjouksessa annettujen tietojen perusteella. Tarjoajaa pyydetään tarkastamaan ennen tarjouksen jättämistä, että sähköisissä palveluissa olevat tiedot ovat oikein. Mikäli tarjoajan tietoja ei ole rekistereissä, hankintayksikkö voi pyytää tarjoajalta lisätietoja.

Tarjouskilpailusta suljetaan ne tarjoajat, jotka eivät täytä asetettuja vähimmäisvaatimuksia. Tarjouskilpailun ulkopuolelle voidaan sulkea tarjoaja, jota koskee hankintalain 81 §:ssä tarkoitettu poissulkemisperuste.

5.2 Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus

Tarjottujen palveluiden on oltava tarjouspyynnön ja sen liitteiden sisällön mukaisia. Tarjoajan on vastattava kaikkiin esitettyihin kysymyksiin ja liitettävä kaikki mahdollisesti

pyydetty selvitykset.

Tarjosten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistuksessa käytetään tarjouspyynnössä pyydettyjä selvityksiä sekä tarjousta kokonaisuudessaan. Kela varaa oikeuden tarkastaa kaikilta tarjoajilta mm. mahdolliset kirjoitus-, lasku- yms. virheet. Lisäksi Kela varaa oikeuden tarkistaa ristiriitaiset tiedot. Tarjouskilpailusta suljetaan pois ne tarjoukset, jotka eivät ole tarjouspyynnön tai tarjousmenettelyn ehtojen mukaisia edellyttäen, että tarjouksen tarjouspyynnön vastaisuus vaarantaa tarjoajien tasapuolisen kohtelun tarjosten vertailussa.

5.3 Tarjosten vertailu

Tarjosten vertailuperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa hinnan painoarvo on 40 % ja laadun 60 %. Laatuvertailun perusteet on esitetty tarjouspyynnön liitteessä 4.

Tarjouksen lähettäminen

Tarjoukset on lähetettävä sähköisesti osoitteessa <https://hanki.tarjouspalvelu.fi>. Tarjoajan tulee käyttää Hanki-palveluun rekisteröityessään sellaista sähköpostiosoitetta, jota seurataan säännöllisesti ja josta tarjoaja tavoitetaan koko tarjouskilpailun ja tarjosten käsittelyn ajan.

Tarjous annetaan vastaamalla tarjouspyynnössä esitettyihin kysymyksiin, liittämällä kohtaan Soveltuvuusvaatimukset pyydetty tarjoajan (ja mahdollisten alihankkijoiden sekä ryhmittymän jäsenten) kelpoisuutta osoittavat todistukset sekä täyttämällä jokaisesta tarjotusta tulkkausresurssista liite 3 Selvitys tulkin koulutuksesta ja kokemuksesta ja toimittamalla siinä vaaditut todistukset. Jos tarjoaja tarjoaa etätulkkausta, tulee siitä toimittaa kohdassa Etätulkkauksen edellytetyt selvitykset.

Vaihtoehtoisia tarjouksia, ehdollisia tarjouksia tai rinnakkaisia tarjouksia ei hyväksytä. Osatarjoukset hyväksytään siten, että kaikkia tulkkaustuotteita ja kuntia ei tarvitse tarjota. Tarjoaja voi tarjota esimerkiksi pelkästään puhevammaisten tulkkauspalvelua. Hinta merkitään vain niille tuotteille, joita tarjotaan.

Tarjoaja voi osallistua kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun hankintaan useammalla hankinta-alueella tekemällä kullekin hankinta-alueelle oman tarjouksensa.

Tarjoaja vakuuttaa, että yhdessä tai useammassa tuotteessa tai kahdella tai useammalla hankinta-alueella tulkitse tarjotun resurssin tarjouksissa tarjottu yhteenlaskettu resurssimäärä on enintään 100 %.

Koskee vuonna 2022 samanaikaisesti kilpailutettavia Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluita:

- 30/331/2022 Keskinen hankinta-alue
- 31/331/2022 Läntinen hankinta-alue
- 32/331/2022 Uudenmaan hankinta-alue
- 33/331/2022 Pohjoinen hankinta-alue (tuote 3):

Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskeva hankinta.

Tarjoaja ei voi yksipuolisesti perua tarjoustaan tarjosten jättämiselle ilmoitetun määräajan jälkeen.

Hinta ja kaupalliset ehdot

Hintatarjous annetaan muodossa euroa ja senttiä. Tulkkauspalvelu on arvonlisäverolain 37 -38 § mukaan arvonlisäverotonta palvelua. Hinta tarjotaan samansuuruisena koko sopimuskaudeksi 1.11.2022-31.12.2024. Hintoja ei saa ilmoittaa indekseistä, valuuttakursseista tai muista vastaavista riippuvaisina.

Tuotteille 1-3 tarjotuista hinnoista muodostetaan erilliset hinnat opiskelutulkkaukseen, ulkomaantulkkaukseen ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen seuraavalla tavalla:

Kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelussa Kela korvaa tuotteiden 1 ja 2 tuntihintaan 25 prosentin lisän.

Opiskelutulkkauksessa Kela korvaa tuotteiden 1-3 tuntihintaan 10 prosentin lisän.

Ulkomaantulkkauksessa Kela korvaa tuotteiden 1-3 tuntihintaan 15 prosentin lisän.

Lisä lasketaan erikseen kullekin tarjoajan tarjoaman tuotteen hintaan. Näistä muodostetaan Kelan toimesta toimeenpanossa käytettävät hinnastot välitysjärjestelmään.

Esim. tuote 1: tarjottu hinta X €, jolloin
opiskelutulkkauksen hinta $X+X*10\%$
kuulonäkövammaisten tulkkauksen hinta $X+X*25\%$
ulkomaantulkkauksen hinta $X+X*15\%$
kuulonäkövammaisten opiskelutulkkauksen hinta $X+X*(25\%+10\%)$

Muut tulkkauspalvelun tuottamisessa palveluntuottajalle korvattavat lisät käyvät ilmi tarjouspyynnön liitteen 1 Palvelukuvaus kohdasta 15 Kustannusten korvaaminen.

Hylkäämisperusteet

Tarjouksen on oltava sisällöltään tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukainen ja sisällettävä kaikki tarjoajien ja tarjousten arvioinnissa sekä tarjousten vertailussa tarvittavat pyydetty tiedot. Tarjoukseen ei saa liittää tarjoajan omia tarjouspyynnön vastaisia ehtoja. Kelalla on velvollisuus hylätä tarjous, joka on tarjouspyynnön vastainen ja siten vertailukelvoton.

Kela sulkee tarjouskilpailusta tarjoajan, jota koskee julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki, 1397/2016) 80 §:n mukainen pakollinen poissulkemisperuste tai joka ei täytä Kelan tarjoajalle asettamia soveltuvuusvaatimuksia. Kela voi päätöksellään sulkea tarjouskilpailusta myös tarjoajan, jota koskee 81 §:n mukainen harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

Tarjoajan tarjous voidaan hylätä, jos tarjoajan todetaan syyllistyneen tahalliseen virheelliseen tai harhaanjohtavan tiedon antamiseen tarjouksessaan.

Jos osa tarjoajan tulkeista ei täytä tulkeille asetettuja vähimmäisvaatimuksia, voi Kela tehdä tarjoajan tarjouksesta osittaisen hylkäämisen, jossa hylätään tarjouksen tarjouspyynnön vastainen osa (tuote ja/tai tulkki/tulkit).

Sopimusmenettely

Tarjoajan on tutustuttava huolellisesti tarjouspyynnön liitteenä 5 oleviin sopimusehtoihin, jotka se tarjouksen antamalla nimenomaisesti hyväksyy. Sopimusehdot ovat ehdottomia vaatimuksia eikä niihin saa tehdä muutoksia. Hankintamenettelyssä ei hyväksytä tarjoajan asettamia omia sopimusehtoja.

Hankintasopimus laaditaan noudattaen liitteenä 5 olevaa sopimusluonnosta.

Hankintasopimus ei synny hankintapäätöksen tiedoksiannolla, vaan se edellyttää erillistä kirjallista sopimusta. Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen hankintaa koskevan päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Selvyyden vuoksi todetaan, että sopimus voidaan allekirjoittaa uuden, perustettavan yrityksen kanssa vasta kun yritys on rekisteröity kaupparekisteriin ja Kela on saanut kaikki tarjoajan kelpoisuutta osoittavat asiakirjat ja tarkistanut ne.

Jos tarjoaja on ilmoittanut tarjouksessaan rekrytointisuunnitelman, tulee tarjoajan ilmoittaa suunnitelman mukaisen tulkkauksen henkilöstön nimet ja tiedot 10.9.2022 mennessä, jotta sopimus voidaan tehdä tarjoajan kanssa. Tämän jälkeen rekrytointisuunnitelma katsotaan rauenneeksi ja voi johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

Tarjoajan tulee ilmoittaa Kelalle viipymättä hankintapäätöksen tiedoksisaamisen jälkeen mahdollisesti tapahtuvat muutokset nimetyssä tulkkauksen henkilöstössä.

Tilajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja/toimittaja/urakoitsijaa tai tämän alihankkijaa rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3-11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste tai Euroopan unionin tai Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kohdistama pakote taikka Suomen viranomaisten asettama pakote tai varojen jäädyttämispäätös, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

Asiakirjojen julkisuus

Kelalle toimitettavien tarjousasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen salassapitoon sekä oikeuteen saada niistä tietoja sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999).

Tarjoajaa pyydetään selvästi merkitsemään Kelalle toimitettavaan tarjoukseen se materiaali, joka tarjoajan käsityksen mukaan sisältää liike- tai ammattisalaisuuden johdosta salassa pidettävää tietoa. Tarjousten vertailuhinta ei kuitenkaan voi olla liike- tai ammattisalaisuus.

Päätöksenteon perusteet

Tarjousten vertailuperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus. Puitejärjestelyyn valitaan tarjoajia hinta-laatusuhteen mukaan määräytyvässä tuotekohtaisessa etusijajärjestyksessä vähintään niin monta tarjoajaa kuin on tarpeen hankinta-alueen arvioidun tuotekohtaisen kysynnän täyttämiseksi. Tuotekohtainen kysyntä on määritelty tulkkiressusseina ja lisäksi osin tulkkien vähimmäismäärillä siten kuin kohdassa Kokonaismäärä tai laajuus on kuvattu.

Jos hankittavan tuotteen tarvittavien resurssien määrä täyttyy kesken jonkin tarjoajan tarjouksen, hankitaan tällöin tältä tarjoajalta koko ko. tuotteeseen tarjottu resurssi.

Esimerkki: Tuotteeseen tarvitaan vielä 5 resurssia ja etusijajärjestyksessä seuraavana oleva tarjoaja tarjoaa 7 resurssia, jolloin tältä hankitaan 7 resurssia.

Etusijajärjestys ja puitejärjestelyyn valittavat tarjoajat määräytyvät tuotekohtaisesti. Esimerkiksi tarjoaja on tarjonnut kaikkiin tuotteisiin 1-3, mutta tulee valituksi vain tuotteisiin 1 ja 3 etusijajärjestyksen ja tarvitun resurssimäärän perusteella. Tarjoaja voi tällöin tuottaa tuotetta 2 sopimuksen kohdan 10 mukaisen lisäostoehdon perusteella, jos tarjoaja on tarjouksessaan ilmoittanut tarjoavansa palvelua lisäostoehdolla.

Tarjousten vertailu ja tarjoajien valinta puitejärjestelyihin suoritetaan seuraavassa tuotejärjestyksessä:

I Ruotsinkielinen palvelu

1. Tuote 2 kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset
2. Tuote 3 puhevammaisten tulkkaukset
3. Tuote 1 kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukset

II Suomenkielinen palvelu

1. Tuote 2 kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset
2. Tuote 3 puhevammaisten tulkkaukset
3. Tuote 1 kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukset

Kun lasketaan tuotteissa 1 ja 2 kuulonäkövammaisten tulkkaukseen tarvittavan resurssimäärän täyttymistä, niin tällöin tulkki, joka tarjoaa sekä kuulovammaisten että kuulonäkövammaisten tulkkauksista lasketaan koko tarjotulla resurssillaan kuulonäkövammaisten tulkkauksen resurssiksi.

Jos kokoaikainen tulkkiressurssi, joka on tarjottu kaikkiin tuotteisiin, tulee valituksi vain yhteen tai kahteen tuotteeseen, niin tämä resurssi ostetaan tällöin kokoaikaisena tulkkiressurssina yhteen tuotteeseen tai osa-aikaisena tulkkiressurssina (0,5) kahteen tuotteeseen.

Jos kaksi (2) tai useampi tarjoaja saa samat kokonaispisteet samasta tuotteesta samalla hankinta-alueella, halvemman hinnan tarjonnut tarjoaja saa korkeamman etusijan. Jos valintaa ei voida ratkaista halvemalla hinnalla, ratkaistaan etusijajärjestys arvalla.

Tässä hankinnassa rekrytoimatta jäänyt tulkki poistetaan jakajasta laatupisteiden laskennassa.

Kela tekee hankinnasta kirjallisen päätöksen, joka lähetetään tiedoksi kaikille tarjoajille sähköisesti tarjoajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Muut asiat

HANKI-PALVELUN TUKIPALVELU

Tarjouspyyntöön ja tarjouksen tekemiseen liittyvissä teknisissä asioissa tarjoajia auttaa Cloudian tukipalvelu, puh. 020 766 1075, arkisin klo 8-16. Asiakaspalvelun sähköpostiosoite tuki@cloudia.fi

ASIAKIRJALUETTELO

Tarjouspyyntö (<https://hanki.tarjouspalvelu.fi>)

Liite 1 Palvelukuvaus liitteineen

Liite 2.6 Uudenmaan hankinta-alue vammaisten tulkkauspalvelun tilasto

Liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta; kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelu

Liite 4 Laatuarviointi

Liite 5 Sopimusluonnos

Liite 6 Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset

Liite 7 Pisteytysmuistio

TARJOUKSEN SÄILYTTÄMINEN

Tarjoajan tekemän tarjouksen pdf-muotoinen tarjousdokumentti säilyy Hanki-palvelussa tarjoajan Omat tiedot - Jätetyt tarjoukset -osiossa, mutta Hanki-palvelu ei tallenna tarjoajan tarjoukseensa liittämiä liitetiedostoja. Tarjoajan tulee huolehtia siitä, että hänelle jää omat kopiot kaikista tarjouksen mukana toimitetuista dokumenteista ja tarjouksesta.

Liitteet ja linkit

Liitetiedostot

Liite 1 Palvelukuvaus.pdf

Liite 2.6 Uudenmaan hankinta-alue vammaisten tulkkauspalvelun tilasto.pdf

Liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta_05042022.pdf

Liite 4 Laatuarviointi.pdf

Liite 5 Sopimusluonnos.pdf

Liite 6 Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset.xlsx

Liite 7 Pisteytysmuistio.xlsx

Linkit

<http://www.kela.fi/>

<https://vm.fi/documents/10623/2291459/JYSE%20palvelut%20huhtikuu%202017.pdf/109174f0-f238-40aa-be5d-0b5bb9ddc440>

Allekirjoittajat

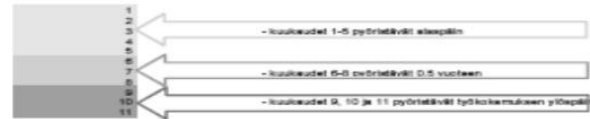
Nimi	Titteli
Hannamajja Haiminen	Hankintapäällikkö

Pisteytysmuistio

Pisteytysmuistion täyttöohje

Lue Liite 4 Tuukkien laatuarviointi ja pisteytys huolellisesti ennen lomakkeen täyttämistä.

- Solut, joissa harmaa täytöväri täyttyvät automaattisesti
- Jokaisesta tarjottavasta tuukista täytetään kaikki kysytyt tiedot omalle riville aikaa ylläältä.
- Siirtä tuukkien luokittaiset laatuasteet tarjoukseen tuotettavan kohtaan Hankinnan kohteen kriteerit, "sytötettävä"- kohtaan. (Taulukon alla esimerkki kuva tuotteen 1. laatuasteiden syöttämisestä.) Laatuasteet ilmestyvät pisteytysmuistion soluihin kun resurssimäärä (0, 0,25, 0,5, 1,00) tuotteessa valittu alusvetovälikosta.
- Koulutus- ja työkokemuksasteet ilmoitetaan kolmen desimaalin tarkkuudella.
- Työkokemuksen pyörtyminen kuukausissa:



Tarjoaja vastaa itse antamiensa tietojen ja suorittamiensa laskemien oikeellisuudesta ja kirjaamisesta oikein pisteytysmuistioon ja Hanki-tarjouspalveluun.

- Kaikkien ilmoitettujen tuukkien koulutus- sekä työkokemuksasteet lasketaan yhteen osa-alueittain ja jaetaan tarjouksessa kyselylle osa-alueelle tarjottujen tuukkien määrällä.
- Lomake laskee keskiarvon koulutus- ja työkokemuksasteista automaattisesti ja ilmoittaa luvut kolmen (3) desimaalin tarkkuudella alarivin solussa. Luvut siirretään hanki-tarjouspalveluun näistä solusta kb. esimerkki alla.

Tarjoaja Hankinta-alue

"Täytölle tähän tarjottavan yrityksen nimi ja y-luokka"
"Valitse alusvetovälikoste hankinta-alue"

Tuukin nimi tai tunnus	Koulutus			Työkokemus		
	0	0,25	0,5	0	0,25	0,5
Tuukki T						
Tuukki P						
Tuukki K						

- Huom.**
- * Jos tuukin koulutus- tai työkokemuksasteet ovat 0, merkittään koulutus- tai työkokemuksasteen 0 kyseiseen kohtaan.
- * Maksimi resurssimäärä/ tuukki on yhteenlaskettuna 1,00 resurssia.
- * Jos tuukilla on tarjottu kaikkien tuotteiden, jakautuu sita resurssimäärä tuote 1. 0,50 res., tuote 2. 0,25 res. ja tuote 3. 0,25 res.

Koulutus- ja työkokemuksasteiden tuukissa				Koulutus- ja työkokemuksasteiden keskiarvo				Puhutusasteiden tuukissa				Hyväksytyt tuukit resurssimäärä
tuukki	tuukki	resurssi	tuukin alusvetovälikoste	tuukki	tuukki	resurssi	tuukin alusvetovälikoste	tuukki	tuukki	resurssi	tuukin alusvetovälikoste	
0	0,25	0,5	0	0	0,25	0,5	0	0	0,25	0,5	0	Tuukin yhteensä: kaikkien tuukien resurssimäärä voi olla max. 1,00.
0	0,25	0,5	0	0	0,25	0,5	0	0	0,25	0,5	0	

Laatuasteiden siirto tarjouksen laatuasteikohtaan Hanki-tarjouspalvelussa:

- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 1. koulutusaste vastaväl laatuasteet solun O37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 1. työkokemuksaste vastaväl laatuasteet solun P37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 1. tuukin kokonaisresurssimäärän solun Q37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 2. koulutusaste vastaväl laatuasteet solun S37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 2. työkokemuksaste vastaväl laatuasteet solun T37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 2. tuukin kokonaisresurssimäärän solun U37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 3. koulutusaste vastaväl laatuasteet solun W37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 3. työkokemuksaste vastaväl laatuasteet solun X37.
- Esimerkki ohjeessa tuukilla laakaa automaattisesti tuote 3. tuukin kokonaisresurssimäärän solun Y37.

Laatupisteiden kirjaaminen tarjouspalvelussa:

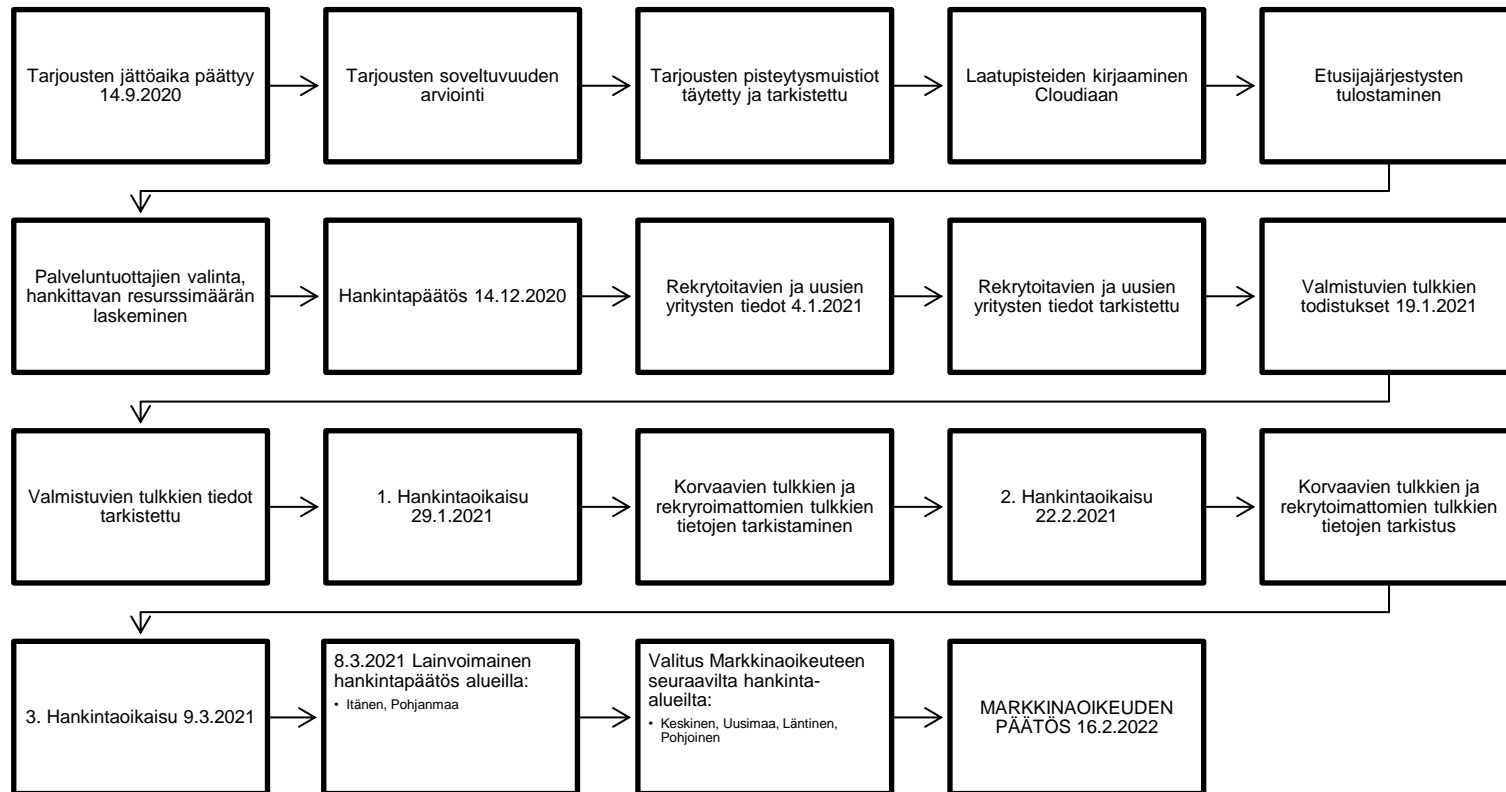
Pätevyysarvioinnin lausemat laatupisteet kopioidaan kohtaan "sytettävissä", kolmen desimaalin tarkkuudella niissä tuotteissa, jossa tarjoaja tarjoaa tukkupaikavalmiutta.

Tuote 1. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tukkausta	Sytettävissä	Minimivaatimus	Maksimivaatimus	Maks. pisteet
Syötty yksikköhinta	EUR / h			
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tukkausta tarjoavien tukkien koulutuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 1 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin koulutuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 1 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "O53" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		4
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tukkausta tarjoavien tukkien työkokemuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 1 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin työkokemuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 1 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "P53" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		11

Tuote 2. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustukkausta	Sytettävissä	Minimivaatimus	Maksimivaatimus	Maks. pisteet
Syötty yksikköhinta	EUR / h			
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustukkausta tarjoavien tukkien koulutuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 2 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin koulutuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 2 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "O53" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		2
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustukkausta tarjoavien tukkien työkokemuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 2 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin työkokemuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 2 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "P53" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		11

Tuote 3. Puhovammaisten tukkupaikavalmiutta	Sytettävissä	Minimivaatimus	Maksimivaatimus	Maks. pisteet
Syötty yksikköhinta	EUR / h			
Puhovammaisten tukkausta tarjoavien tukkien koulutuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 3 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin koulutuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 3 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "V63" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		2
Puhovammaisten tukkausta tarjoavien tukkien työkokemuksesta saatavat laatupisteet lasketaan liitteen 4 kohdan 3 mukaisesti liitteellä 3 ilmoitettujen tietojen perusteella. Kunkin tukin työkokemuksesta saamat pisteet lasketaan yhteen ja jaetaan tuotetta 3 tarjoavien tukkien määrällä. Kopio tähän arvo solusta "P63" liitteestä 8 välilehdeltä Päätelytulosarvio.		Sytettävä		11

Vuoden 2020 hankintaprosessin kuvaus



Kuvio 14. Vuoden 2020 hankintaprosessin kuvaus.

Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta

Kela|Fpa[®]

Liite 3

1 (11)

Vammaisetuusryhmä

Tyhjennä lomake

Tulosta

Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta: kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelu

1 Tulkin perustiedot

Tarjoaja/yritys
Tulkin sukunimi ja etunimi

Hankinta-alue (Hankinta-alueet on kerrottu kohdassa 8)

<input type="checkbox"/> 1 Pohjoinen	<input type="checkbox"/> 2 Pohjanmaa	<input type="checkbox"/> 3 Keskinen
<input type="checkbox"/> 4 Läntinen	<input type="checkbox"/> 5 Itäinen	<input type="checkbox"/> 6 Uusimaa

Tulkki on tuottanut tulkkauspalvelua Kelalle 1.4.2021–31.12.2022

Kyllä Ei

2 Erityisasiakasryhmät ja –tilanteet

Tulkki tarjoaa tulkkauspalvelua seuraavasti (Ks. Palvelukuvaus, 2.2.1 Ruotsinkielinen palvelu, 2.2.2 Kuurot tulkit ja 2.2.12 Henkilöstön tietojen ilmoittaminen):

ruotsinkielinen palvelu, tulkillä on äidinkielen tasoinen ruotsin kielen taito

Livs-koulutuksesta valmistunut/valmistuva tulkki, valmistumispvm:

kuuro viittomakielinen tulkki

3 Tulkin koulutus

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus

Suoritettu tutkinto tai opinnot

	Valmistumispvm	Oppilaitos
<input type="checkbox"/> 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)		
<input type="checkbox"/> Viittomakielentulkki AMK / tulkki AMK (viittomakieli)		
<input type="checkbox"/> Kuulonäkövammaisille tulkkaaminen		

Poikkeus vähimmäisvaatimukseen

Suoritettu tutkinto tai opinnot

Valmistumispvm Oppilaitos

	Asioimistulkkipkurssi		
	1-vuotinen viittomakielen tulkin koulutusohjelma		
	2-vuotinen viittomakielen tulkin koulutusohjelma		
	Kuulonäkövammaisille tulkkaminen		

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkkaus

Suoritettu tutkinto tai opinnot

Valmistumis-
pvm Oppilaitos

	Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) järjestämä kirjoitustulkkkauskurssi		
	Vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot		
	3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot		
	Viittomakielentulkki AMK / tulkki AMK (viittomakielen tulkki), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot		
	Kuulonäkövammaisille tulkkaminen		

Puhevammaisten tulkkkaus

Suoritettu tutkinto tai opinnot

Valmistumispvm Oppilaitos

	AAC-ohjaaja		
	Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto		
	Tulkki AMK (puhevammaisten tulkki)		

4 Muu viittomakielialan koulutus

Suoritettu tutkinto tai opinnot

		Valmistumispvm	Oppilaitos
<input type="checkbox"/>	Tulkki (ylempi AMK, viittomakieli)		
<input type="checkbox"/>	EUMASLI-tutkinto		
<input type="checkbox"/>	Filosofian maisteri, suomalainen viittomakieli (300 op)		

Erillisinä opintoina (tulkki ei ole suorittanut viittomakielen maisterin tutkintoa)

		Valmistumispvm	Oppilaitos
<input type="checkbox"/>	Viittomakielen aineopintokokonaisuus		

5 Työkokemus tulkkauksesta

Ks. Palvelukuvaus, kohta 2.2.3. Työkokemus. Ilmoita tarjouksen jättöhetkeen saakka kertynyt työkokemus. Työkokemukseksi lasketaan vähintään keskimäärin 25 tuntia kuukaudessa tehty kyseisen tulkkaustuotteen tuottamista vastaava tulkkauustyö. Samalta ajalta ei voi ilmoittaa kahta työkokemuksen kestoa samasta tuotteesta.

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukset

Työ/tehtävä	Työnantaja	Työkokemuksen alkamispvm	Työkokemuksen päättämispvm	Työkokemuksen kesto (vv,kk)
Työkokemuksen kesto yhteensä (vv,kk)				

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukset

Työ/tehtävä	Työnantaja	Työkoke- muksen alkamis- pvm	Työkoke- muksen pääty- mispvm	Työkoke- muksen kesto (vv,kk)
Työkokemuksen kesto yhteensä (vv,kk)				

Puhevammaisten tulkkaukset

Työ/tehtävä	Työnantaja	Työkoke- muksen alkamis- pvm	Työkoke- muksen pääty- mispvm	Työkoke- muksen kesto (vv,kk)
Työkokemuksen kesto yhteensä (vv,kk)				

6 Tulkkiressurssit ja tulkkaustuotteet

Katso Palvelukuvauksen kohta 2.2.12.1

a) Rastita, työskenteleekö tulkki kokopäiväisesti vai osa-aikaisesti

- Kokopäiväinen (5h/pv)
 Osa-aikainen (2,5h/pv)

b) Rastita, mihin tuotteisiin tulkkia tarjotaan

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen sisältyy aina tulkkauksilajin *kuulovammaisten tulkkaukseen*, eikä kyseistä tulkkauksilajia tarvitse rastittaa erikseen vastaavan tuotteen kohdalla.

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen sisältyy aina tulkkauksilajin *kuulovammaisten kirjoitustulkkaukseen*, eikä kyseistä tulkkauksilajia tarvitse rastittaa erikseen vastaavan tuotteen kohdalla.

Rastita tuotteen lisäksi myös *kuulonäkövammaisten tulkkaukseen* tai *kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen*, jos tulkki tarjoaa näitä tulkkauksilajeja kyseisessä tuotteessa.

Rastita tulkkauksilajikohtaisesti, jos tulkki tuottaa vaativaa tulkkaukseen ja/tai opiskelutulkkaukseen. Rastita myös tulkkauksilajikohtaisesti, jos tulkki tuottaa etätulkkaukseen.

Puhevammaisten tulkkauksessa, rastita jos tulkki tuottaa vaativaa tulkkaukseen, opiskelutulkkaukseen tai etätulkkaukseen.

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaukseen

Kuulovammaisten tulkkaukseen	Vaativa tulkkaukseen	Opiskelutulkkaukseen	Etätulkkaukseen
Kuulonäkövammaisten tulkkaukseen	Vaativa tulkkaukseen	Opiskelutulkkaukseen	Etätulkkaukseen

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen

Kuulovammaisten kirjoitustulkkaukseen	Vaativa tulkkaukseen	Opiskelutulkkaukseen	Etätulkkaukseen
Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaukseen	Vaativa tulkkaukseen	Opiskelutulkkaukseen	Etätulkkaukseen

Puhevammaisten tulkkaukseen

Vaativa tulkkaukseen	Opiskelutulkkaukseen	Etätulkkaukseen
----------------------	----------------------	-----------------

7 Lisäostoehto

Ks. Palvelukuvaus, kohta 3. Palvelun tuottaminen hankintasopimuksen kohdan 10 mukaisella lisäostoehdolla.

- Tulkki on valmis tuottamaan kohdassa 6 ilmoitettuja tuotteita lisäostoehdon perusteella, jos tuottaja ei tule valituksi kyseiseen tuotteeseen.

8 Työskentelyalue ja lähtökunta

Tulkin lähtökunta

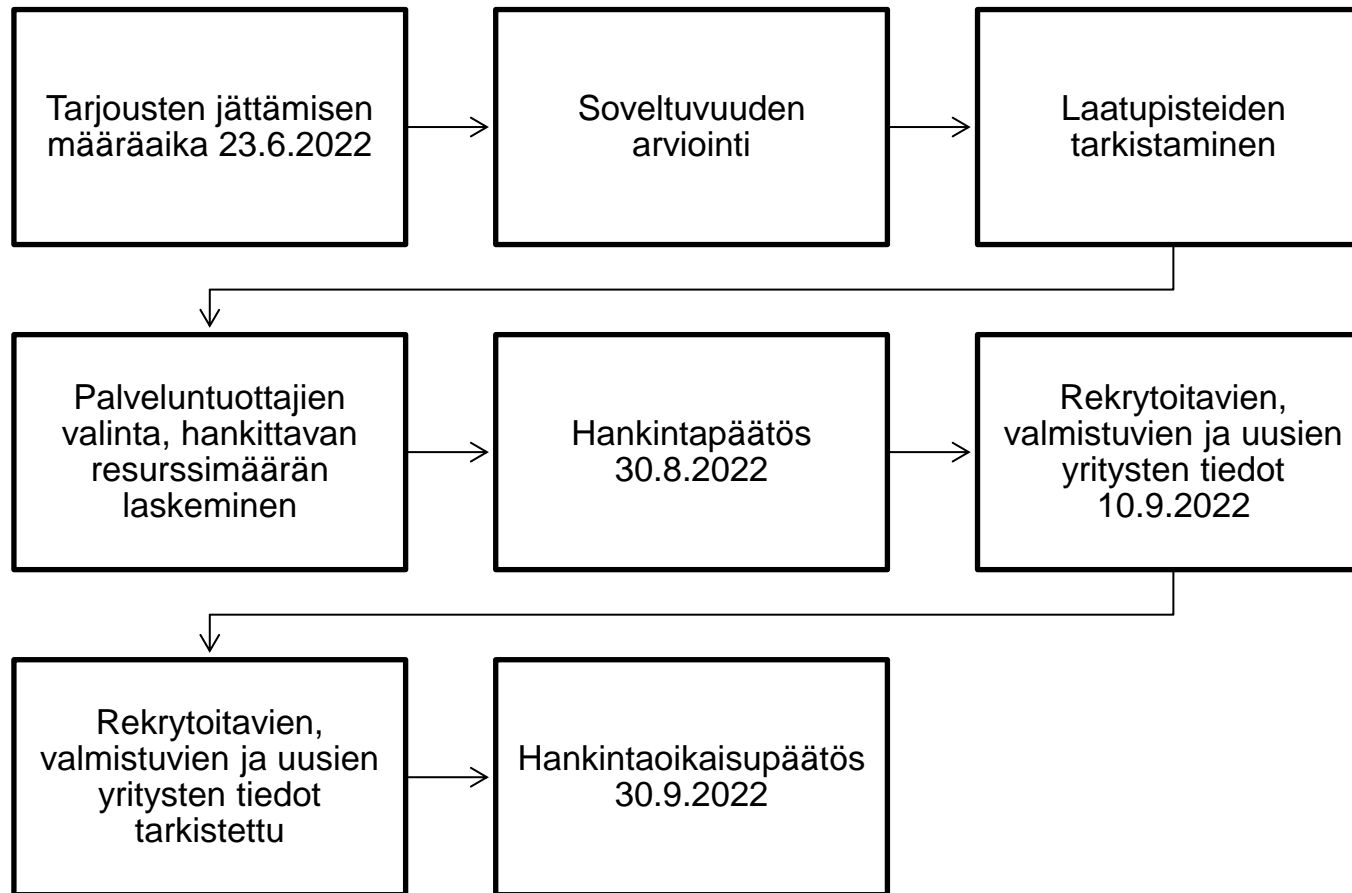
Missä kunnissa tai maakunnissa lähitulkkausta tuotetaan

Jos palvelu tarjotaan kaikkiin maakunnan kuntiin, niin laita rasti maakunnan nimen eteen. Muuten merkitse rastilla ne kunnat, joihin palvelua tarjotaan.

Jos tulkki tarjoaa etätulkkausta, katsotaan tulkin tuottavan etätulkkausta koko sille hankinta-alueelle, jonne tulkkia on tarjottu.

1 Pohjoinen

<input type="checkbox"/> Lappi		
<input type="checkbox"/> Enontekiö	<input type="checkbox"/> Muonio	<input type="checkbox"/> Savukoski
<input type="checkbox"/> Inari	<input type="checkbox"/> Pelkosenniemi	<input type="checkbox"/> Simo
<input type="checkbox"/> Kemi	<input type="checkbox"/> Pello	<input type="checkbox"/> Sodankylä
<input type="checkbox"/> Kemijärvi	<input type="checkbox"/> Posio	<input type="checkbox"/> Tervola
<input type="checkbox"/> Keminmaa	<input type="checkbox"/> Ranua	<input type="checkbox"/> Tornio
<input type="checkbox"/> Kittilä	<input type="checkbox"/> Rovaniemi	<input type="checkbox"/> Utsjoki
<input type="checkbox"/> Kolari	<input type="checkbox"/> Salla	<input type="checkbox"/> Ylitornio

Vuoden 2022 hankintaprosessin kuvaus

Kuvio 15. Vuoden 2022 hankintaprosessin kuvaus.

Laatuarviointi



Liite 4

1 (6)

Vammaisuusryhmä

Tulkkien laatuarviointi ja pisteytys

Tarjoaja ilmoittaa tulkkauspalvelua tuottavan henkilöstönsä (tulkkien) tiedot tarjouspyynnön liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta, joka täytetään jokaisesta tulkista. Tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta voi saada laukupisteitä alla kuvatulla tavalla.

Pisteet annetaan kahden desimaalin tarkkuudella noudattaen yleisiä pyöristyssääntöjä.

Jos tulkilla on ulkomailla suoritettu tutkinto, niin sen pisteytys arvioidaan opintojen keskon ja tutkinnon laajuuden perusteella vastaamaan alla lueteltujen tutkintojen pisteytystä.

1 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkkaus (tuote 1)

Suoritettu perustutkinto tai opinnot

	Pisteet
asioimistulkkipkurssi	0
tulkkipkoulutus 1-v	0
tulkkipkoulutus 2-v	0
3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov)	0
viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Pisteet annetaan korkeimmasta tutkinnosta.

Muu viittomakielialan koulutus

	Pisteet
viittomakielen aineopintokokonaisuus	0,5
Filosofian maisteri, suomalainen viittomakieli (300 op)	1,0
Tulkki (ylempi AMK, viittomakieli) tai EUMASLI-tutkinto	1,0
Muu viittomakielialan koulutus yhteensä max.	2

Muu viittomakielialan koulutus -kohdasta voi saada yhteensä kaksi (2) pistettä siten, että viittomakielen opinnoista pisteitä saa laajimman opintosuorituksen mukaan.

Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkki koulutuksista tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkki kien lukumäärällä.

Esimerkki

Viiden tulkin yritys, jossa tulkeilla on seuraavat koulutukset:

tulkki 1: amk + YAMK	= 2 p + 1,0 p = 3,0 p
tulkki 2: amk + EUMASLI + vk-perusop.	= 2 p + 1,0 p + 0 p = 3,0 p
tulkki 3: amk + vk-aineop.	= 2 p + 0,5 p = 2,5 p
tulkki 4: 3-v. tulkkikoulutus + vk-aineop.	= 0 p + 0,5 p = 0,5 p
tulkki 5: 3-v. tulkkikoulutus	= 0 p

Tulkki kien yhteenlasketut pisteet ovat 9,0 p, joka jaetaan tulkki kien lukumäärällä (5), jolloin tarjoaja saa tulkki kien koulutuksesta 1,8 p.

Tulkkaustyöstä hankittu työkokemus, max. 11 p

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Työkokemus otetaan huomioon liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta ilmoitetun mukaisesti. Työkokemuksena voidaan huomioida pisteytyksessä tarjouksen jättöhetken saakka kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemusvuodet pyöristetään puolen vuoden tarkkuudelle normaalien pyöristyssääntöjen mukaisesti.

Jos tarjoaja on yritys, jossa työskentelee useampi tulkki, kaikkien tulkkien kokemusvuosista saamat pisteet lasketaan yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja puhevammaisten tulkkausta. Tulkillä on työkokemusta viittomakielentulkin työstä 7 vuotta 10 kuukautta, jolloin hän saa työkokemuksesta 5 pistettä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkausta. Tulkki on työskennellyt kokopäiväisenä tulkkina 7 vuotta tehden sekä viittomakielen tulkkausta, että kirjoitustulkkausta. Tulkki saa työkokemuspisteitä seuraavasti:

kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauksesta 5 työkokemuspistettä.

kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksesta 5 työkokemuspistettä.

2 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus (tuote 2)

Suoritettu perustutkinto tai opinnot, max. 2 p

	Pisteet
Kuulonhuoltoliitto (Kuuloliitto) ry:n kirjoitustulkkaus-kurssi	0
Vähintään 20 op:n kirjoitustulkkauksen erikoistamisopinnot	0,5
3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov), johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	0,5
viittomakielentulkki AMK/ tulkki AMK -tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Pisteet annetaan korkeimmasta tutkinnosta. Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkkien koulutuksista tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Viiden tulkin yritys, jossa kolmella tulkillä on AMK-tutkinto ja kahdella 3-vuotinen viittomakielentulkikoulutus 120 ov.: $(3 \cdot 2 \text{ p} + 2 \cdot 0,5 \text{ p}) / 5 = 1,4 \text{ p}$.

Tulkaustyöstä hankittu työkokemus, max. 11 p

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Työkokemus otetaan huomioon liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta ilmoitetun mukaisesti. Työkokemuksena voidaan huomioida pisteytyksessä tarjouksen jättöhetken saakka kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemusvuodet pyöristetään puolen vuoden tarkkuudelle normaalien pyöristyssääntöjen mukaisesti.

Jos tarjoaja on yritys, jossa työskentelee useampi tulkki, kaikkien tulkkien kokemusvuosista saamat pisteet lasketaan yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kirjoitustulkausta ja puhevammaisten tulkausta. Tulkillä on työkokemusta kirjoitustulkin työstä 4 vuotta. Hän on työskennellyt kirjoitustulkkina keskimäärin 30 tuntia kuukaudessa. Tulkin laatupisteytyksessä huomioitava työkokemus kirjoitustulkkauksessa on 4v. ja hän saa työkokemuksesta 3 pistettä.

3 Puhevammaisten tulkkauk (tuote 3)

Suoritettu perustutkinto tai opinnot, max. 3 p

	Pisteet
AAC-ohjaaja	0
Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto	1
Tulkki AMK (puhevammaisten tulkki)	2
Perustutkinto yhteensä max.	2

Pisteet annetaan korkeimmasta tutkinnosta. Tarjouksessa, joka sisältää useamman tulkin, lasketaan kaikkien tulkkien koulutuksista tulevat pisteet yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki:

Neljän tulkin yritys, jossa kahdella on amk-tutkinto ja kahdella erikoisammattitutkinto: $(2 \cdot 2 \text{ p} + 2 \cdot 1 \text{ p}) / 4 = 1,5 \text{ p}$.

Tulkkaustyöstä hankittu työkokemus, max. 11 p

Työkokemus vuosina	pisteitä
0-1,5	0
2-3,5	2
4-6,5	3
7-9,5	5
10-12,5	7
13-15,5	9
16-	11

Työkokemus otetaan huomioon liitteellä 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta ilmoitetun mukaisesti. Työkokemuksena voidaan huomioida pisteytyksessä tarjouksen jätöhetkeen saakka kertynyt työkokemus.

Tulkin työkokemusvuodet pyöristetään puolen vuoden tarkkuudelle normaalien pyöristyssääntöjen mukaisesti.

Jos tarjoaja on yritys, jossa työskentelee useampi tulkki, kaikkien tulkkien kokemuksevuoista saamat pisteet lasketaan yhteen ja yhteenlaskettu pistemäärä jaetaan tulkkien lukumäärällä.

Esimerkki

Tulkki tarjoaa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkausta ja puhevammaisten tulkkausta. Puhevammaisten tulkkauksesta tulkillä on työkokemusta 3v 6 kk. Tulkki saa 3 vuoden 6 kuukauden työkokemuksesta 2 pistettä puhevammaisten tulkkauksessa.