

11.6.2025

Liite 2. Asiakastyytyväisyysshaastattelu it-asiantuntijapalvelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalle Referenssikohteet 2 ja 3. Referenssikohde 2 ja 3 on ilmoitettu referenssilomakkeella rivillä 28 ja 36. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan it-asiantuntijapalvelun toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaisiin puhelimitse.

Laatupisteiden saanti edellyttää, että asiakastyytyväisyysshaastattelu voidaan toteuttaa referenssiasiakkaille 2 ja 3.

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamiin 2 ja 3 referenssiasiakkaaseen 2 kertaa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun 2 ja 3 referenssiasiakkaaseen. Jos Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta 2 tai 3 tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakasta, Tarjoaja saa asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 21–22. Tilaaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun aikataulua.

Tarjoajan 2 tai 3 referenssiasiakas antaa alla olevan taulukon mukaisesti pisteitä esitettyihin kysymyksiin kokonaislukuasteikolla 1–5 (1=huono, 2=tyydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=kiitettävä).

11.6.2025

Referenssiasiakkaan 2 tai 3 ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 10,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laukupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 10,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 10,00$ pistettä.

Tarjoajan saama laukupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Asiakastyytyväisyysarviointi:

Tarjoajan Referenssi	
Tarjoaja	Gofore Lead Oy
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu aika	
Haastattelija	

Haastattelun alussa kerrotaan, että ko. tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan it-asiantuntijapalveluhankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastyytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme kilpailuttajan puolesta asiakastyytyväisyyksiä läpi.

11.6.2025

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointityöryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin.

Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaaja on hankkimassa.

Arvosanat 1 hyvin tyytymättömiä, 2 melko tyytymättömiä, 3 melko tyytyväisiä, 4 hyvin tyytyväisiä ja 5 täysin tyytyväisiä.

Sähköisen avustushakujärjestelmän hankinta

Kysymys	Arvosana	Perustelu
1. Miten arvioisitte yrityksen It-asiantuntijoiden yhteistyön konesalin ja/tai tietoliikennepalvelun kilpailutuksessa (arvosana 1–5)	5	Erittäin laaja ymmärrys kilpailutukseen. Hyvä yhteistyö.
2. Oletteko kokeneet yrityksen it-asiantuntijat ammattitaitoisiksi ja osaaviksi kilpailuttamaan konesali ja/tai tietoliikennepalvelut? (arvosana 1–5)	5	Iso tuki ja apu, kilpailutukseen määrittelyyn.
3. Pysyikö yrityksen it-asiantuntija kilpailutuksen aikataulussa? (arvosana 1–5)	4	
4. Miten tyytyväinen olitte yrityksen it-asiantuntijapalvelun kilpailutusprosessiin? (arvosana 1–5)	4	

11.6.2025

5. Vastasiko yrityksen it-asiantuntijapalvelusta saama palvelu kokonaishintaan? (arvosana 1–5)	3	
6. Suositteletko yrityksen it-asiantuntijapalveluiden kilpailutusprosessia muille yrityksille? (arvosana 1–5)	4	Tuottaa hyvän lisäarvon kilpailutukseen.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!