

## 958/02.08.00/2025 / Matkailuneuvontapalveluiden hankinta

### Tarjouspyyntö

## Organisaatio

### Nimi ja osoitteet

#### Organisaation virallinen nimi

Naantalin kaupunki

#### Organisaation tunniste

0135457-2

#### Postiosoite

Käsityöläiskatu 2

#### Postitoimipaikka

Naantali

#### Postinumero

21100

#### Maa

Suomi

#### Aluekoodi

FI1C1 Varsinais-Suomi

#### Verkko-osoite

<https://www.naantali.fi>

#### Organisaation yhteyspisteen sähköpostiosoite

[riikka.soderlund@naantali.fi](mailto:riikka.soderlund@naantali.fi)

### Viestintä

#### Hankinta-asiakirjojen osoite (URL)

<https://tarjouspalvelu.fi/naantali?id=585921&tpk=5b1953e1-14d1-42a1-8041-c58f22318a8d>

#### Hankinta-asiakirjojen saantia on rajoitettu

Ei

#### Verkko-osoite tarjousten, osallistumishakemusten tai vastausten toimittamiseksi

<https://tarjouspalvelu.fi/naantali?id=585921&tpk=5b1953e1-14d1-42a1-8041-c58f22318a8d>

## Hankinnan kohde

### Nimi

Matkailuneuvontapalveluiden hankinta

### Ilmoituksen viite / diaarinumero

958/02.08.00/2025

## Hankinnan kuvaus

Naantalin kaupunki hakee matkailuneuvontapalveluiden tuottajaa ulkoistettuna palveluna. Palvelun tarkoituksena on varmistaa laadukas, asiakaslähtöinen neuvonta sekä matkailijoille että paikallisille toimijoille, kasvattaa alueen matkailullista vetovoimaa ja tukea matkailun kestäväää kehitystä. Kyseessä on kansallinen hankinta.

Tarjottavan palvelukokonaisuuden tulee sisältää seuraavaa:

- yksi (1) fyysinen matkailuneuvontapiste Naantalin kaupungissa
  - aukiolo ympärivuotisesti ja saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä
  - esteettömyys huomioitava neuvontapisteessä
  - matkailuneuvontapisteeseen saatavilla tarvittaessa henkilökohtaista matkailuneuvontaa
  - fyysisen matkailuneuvonnan aukiolopäivät kesäkuu-elokuu (ma-la), tammikuu-toukokuu ja syyskuu-joulukuu (ma-pe); palveluntuottaja esittää tarjoamansa aukioloajat, minimissään 6 h / aukiolopäivä (kesäkuu-elokuu) ja 3 h / aukiolopäivä (tammikuu-toukokuu, syyskuu-joulukuu)
- digitaalinen matkailuneuvonta: sähköposti, puhelin
  - digitaalisen matkailuneuvonnan aukiolopäivät kesäkuu-elokuu (ma-la), tammikuu-toukokuu ja syyskuu-joulukuu (ma-pe); palveluntuottaja esittää tarjoamansa aukioloajat, minimissään 6 h / aukiolopäivä (kesäkuu-elokuu) ja 3 h / aukiolopäivä (tammikuu-toukokuu, syyskuu-joulukuu)
  - palveluntuottaja vastaa kaikista sähköposti- ja puhelinkustannuksista, mukaan lukien tarvittava laitteisto
- Naantalin kaupungin ja soveltuvien osien Naantalissa toimivien matkailualan yritysten tuottamien matkailun markkinointimateriaalien jakelu neuvontapisteessä
- matkailuneuvonnan asiakasmäärien seuranta ja Kultarannan puutarhan opastettujen ryhmäkierrosten varauskalenterin päivittäminen matkailuneuvontaan tulevien ryhmäkyselyjen osalta: raportointi kaupungille

Tarjouksessa tulee esittää:

1. Kuvaus palvelun toteutuksesta; toimintamalli fyysisessä pisteessä ja digitaalisesti sekä aukioloaikataulut
2. Nimetä palveluntuottajan matkailuneuvonnan vastuuhenkilö ja hänen osaamisensa (kielitaito, kokemus asiakaspalvelutyöstä, paikallistuntemus) sekä yleisesti kuvata muiden asiakaspalvelutyötä matkailuneuvonnassa tekevien osaamistaso
3. Seuranta-/raportointimalli kaupungille, raportointi tulee tapahtua kvartaaleittain
4. Taloudellinen tarjous; hinnoittelu, kustannuserittelyt, liikevaihto vuosina 2023 ja 2024.

Matkailuneuvontapalvelujen toimittajalla ei ole oikeutta käyttää palvelujen tuottamisessa alihankkijoita.

Käyttöönoton aikataulu: tarjouskilpailun voittajan valinta tehdään joulukuussa 2025 ja palvelun aloittaminen tammikuussa 2026 tai sopimuksen mukaan.

## Pääasiallinen hankintalaji

Palvelut

## Hankintasopimuksen, puitejärjestelyn, dynaamisen hankintajärjestelmän tai kelpuuttamisjärjestelmän (arvioitu) kesto

### (Arvioitu) Ajanjakso

12 Kuukautta

## Osia koskevat tiedot

Tämä sopimus on jaettu osiin

Ei

## Menettely

Menettelyn tyyppi

Avoin menettely

Dynaaminen hankintajärjestelmä

Ei sovelleta

Puitejärjestely

Ei sovelleta

Tarjouspalvelun tiedot

Määräajat

Tarjousten, osallistumishakemusten tai kiinnostuksenilmaisujen vastaanottamisen määräaika

4.12.2025 11:00:00

Aika, joka tarjousten on oltava voimassa niiden jättämiselle asetetusta määräajasta alkaen

Hankintaan liittyvien kysymysten määräaika

27.11.2025 11:00:00

Muut tiedot

Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä

Pisteytys

Lisätiedot hankintaan liittyviin kysymyksiin

Kysymykset tulee lähettää Tarjouspalvelu-toimittajaportalista. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset. Muilla tavoilla esitettyihin kysymyksiin ja tiedusteluihin ei tarjoajien tasapuolisen kohtelun turvaamiseksi voida vastata.

Tarjoajan on tarkistettava mahdolliset muutokset ja täsmennykset (ml. kysymykset ja vastaukset) tarjouspyyntöasiakirjoihin Tarjouspalvelu.fi -toimittajaportalista ennen tarjouksen jättämistä. Tarjouspyyntöön mahdollisesti tehtävät muutokset ja tarkennukset saattavat kumota jo lähetetyt ja vielä keskeneräiset tarjoukset toimittajaportalissa, jolloin tarjous tulee tehdä uudelleen.

Tarjouksen tekemistä ja jättämistä koskevissa tietoteknisissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa tulee olla yhteydessä Tarjouspalvelu.fi- tukeen, puh. 020 766 1077 (tuki@cloudia.fi).

Liikesalaisuustietojen esittäminen kriteerikohtaisesti Tarjouspalvelussa sallittu

Kyllä

Soveltuvuusvaatimukset

| Vaatimuksen nimi                                                                                                                                                                     | Minimi-vaatimus   | Maksimi-vaatimus |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| Tarjoajalla tulee olla kokemusta vähintään kolmelta edelliseltä vuodelta matkailualan asiakaspalvelutyöstä tai matkailupalveluiden tuottamisesta sekä Naantalin paikallistuntemusta. | "Kyllä" vaaditaan |                  |
| Tarjoajalla tulee olla riittävät henkilöstöressit ja osaaminen eri kielillä (vaatimus suomi, englanti) palvelemiseen.                                                                | "Kyllä" vaaditaan |                  |
| Taloudelliset toimintaedellytykset palveluntuottamiselle; minimi liikevaihto vuositasolla 150.000 € vuosina 2023 ja 2024.                                                            | "Kyllä" vaaditaan |                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Tarjoajalla tulee olla koko sopimuskauden ajan voimassa oleva hankinnan kohteena olevaa toimintaa koskeva vastuuvakuutus.                                                                                                                                                                                                             | "Kyllä" vaaditaan |
| Tarjottujen palvelujen ja tarjouksen sisällön tulee täyttää tarjouspyynnön vaatimukset. Tarjous ei saa olla ehdollinen. Jättämällä tarjouksen tähän tarjouspyyntöön tarjoaja vakuuttaa tarjouksen sisällön täyttävän tarjouspyynnön vaatimukset, sekä hyväksyy tarjouspyynnössä ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa olevat ehdot. | "Kyllä" vaaditaan |
| Tarjoajan tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ovat kunnossa. Mikäli tarjoaja ei kuulu Vastuugroup.fi-palveluun, tulee selvitykset ladata tähän.                                                                                                                                                                                    |                   |

Hankinnan kohteen kriteerit

Kokonaishinnan maksimipisteet

40,00

Hinnan pisteiden laskentatapa

(pienin annettu arvo / tarjottu arvo) \* maksimipisteet

Laadun maksimipisteet

60,00

Laadun pisteiden laskentakaava

(tarjottu arvo / suurin annettu arvo) \* maksimipisteet

| Matkailuneuvontapalveluiden hankinta                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                  |                 |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------------|
| Syötä kokonaishinta yhdelle vuodelle, alv 0%                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                  |                 |                        |
| Kohteen hinta kysytään ja se vaikuttaa vertailuhintaan                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                  |                 |                        |
| Kohteen kriteerin nimi                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Minimi-vaatimus  | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
| Kuvaus palvelun toteutuksesta; toimintamalli fyysisessä pisteessä ja digitaalisesti sekä aukioloaikataulut.                                                                                                                                                                                                  | Lataus vaaditaan |                  | 25              | Manuaalinen            |
| Tarjoajan tulee nimetä palvelutuottajan matkailuneuvonnan vastuuhenkilö ja hänen osaamisensa (kielitaito, kokemus asiakaspalvelutyöstä, paikallistuntemus) sekä yleisesti kuvata muiden asiakaspalvelutyötä matkailuneuvonnassa tekevien osaamistaso. Lataa kuvaus henkilöstön osaamisesta (mm. kielitaito). | Lataus vaaditaan |                  | 25              | Manuaalinen            |
| Lataa kuvaus vastuullisuusohjelmasta tai ympäristömerkistä.                                                                                                                                                                                                                                                  | Lataus vaaditaan |                  | 10              | Manuaalinen            |

Muut tiedot

Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja sopimussakko

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan ilmaisematta tai muutoin paljastamatta sopimuksen mukaista toimeksiantoa toteuttaessaan tietoonsa saamiaan tilaajan, sen asiakkaan tai sopimusosapuolen liike-, ammatti- tai muita vastaavia salaisuuksia sekä taloudellista asemaa, terveydentilaa tai muuta yksityistä olosuhdetta koskevia tietoja.

Salassapitositoumus on voimassa sopimuksen aikana ja sen jälkeenkin.

Hylkäämisperusteet

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

Tilaaja pidättää itsellään oikeuden olla hyväksymättä yhtään tarjousta ja myös olla tekemättä yhtään sopimusta.

## Sopimusmenettely

Hankinnasta tehdään kirjallinen hankintasopimus kun hankintapäätös on saanut lainvoiman. Sopimuksessa noudatetaan seuraavia sopimusasiakirjoja, joiden pätemisjärjestys on:

1. tarjouspyyntö
2. sopimus
3. yleiset sopimusehdot JYSE 2025 Palvelut
4. Henkilötietojen käsittelyn ehdot JYSE/JIT - Henkilötiedot 2025
5. tarjous.

## Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopimusosapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei päästä yhteisymmärrykseen, erimielisyydet ratkaistaan Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

## Liitteet ja linkit

### Liitteet

JYSE Palvelut 2025.pdf  
Jyse henkilötiedot 2025.pdf