

Jyväskylän kaupunki, Tietoliikennepalvelut
4A, Kokemus ja osaaminen - Palvelupäällikkö

**Toimittajan
kohdista saamat
pisteet:**

Toimittajan tulee vastata kaikkiin kohtiin.

Asiakkaalla on oikeus muuttaa Toimittajan saamat pisteet alimmalle mahdolliselle tasolla sellaisten avainhenkilön osaamista tai kokemusta koskevien kysymysten osalta joihin Toimittajan tulee perustella antamansa vastaus, mikäli perustelu puuttuu tai Toimittajan antama perustelu ei vastaa Toimittajan valitsemaa vastausta.

Yhteystiedot

	Kysymys	Vastaus
4A.1	Tarjotun avainhenkilön nimi	
4A.2	Avainhenkilön puhelinnumero ja sähköposti (mahdollista haastattelua varten)	

Koulutustaso

Toimittaja saa avainhenkilön soveltuvasta koulutuksesta pisteitä seuraavasti:

- Ei soveltuvaa toisen tai ylemmän asteen koulutusta: 0 pistettä
- 2. asteen soveltuva ammatillinen koulutus: 2 pistettä
- Alempi soveltuva korkeakoulututkinto: 6 pistettä

- Ylempi soveltuva korkeakoulututkinto: 8 pistettä

	Kysymys	Vastaus
4A.3	Avainhenkilön koulutustaso	
4A.4	Kuvaus avainhenkilön koulutustasosta HUOM! Koulutuksen liittyvä tietotekniikkaan tai tietoliikenteeseen tai Palvelupäällikön tehtäviin.	

Eritelty osaaminen ko. vastuutehtävässä

Eritelty osaaminen on voinut toteutua kokonaan tai osittain vaatimuksessa 4.26 vaaditun vähimmäisajan sisällä.

Toimittaja saa jokaisesta eritellystä osaamisesta pisteitä seuraavasti:

- Ei osaamista: Henkilön kokemus tehtävästä ei vastaa mitään alla kuvattua pisteytettävään luokkaan: 0 pistettä
- Tuntee perusteet: Henkilö on 1.1.2018 jälkeen suorittanut tehtävään liittyvän ulkopuolisen tahon kurssin tai koulutuksen: 2 pistettä
- Hyödyntää itsenäisesti: Henkilö on 1.1.2018 jälkeen a) suorittanut tehtävään liittyvän ulkopuolisen tahon kurssin tai koulutuksen; sekä b) suorittanut kyseistä tehtävää osana muita työtehtäviään vähintään 12 kuukautta: 4 pistettä
- Kokenut osaaja: Henkilö on 1.1.2081 jälkeen a) suorittanut vähintään kaksi tehtävään liittyvään ulkopuolisen tahon kurssia tai koulutusta; sekä b) suorittanut kyseistä tehtävää osana muita työtehtäviään vähintään 24 kuukautta: 6 pistettä
- Huippuosaaja: Henkilö on 1.1.2018 jälkeen a) suorittanut vähintään kaksi tehtävään liittyvään ulkopuolisen tahon kurssia tai koulutusta; sekä b) suorittanut kyseistä tehtävää päätyötehtävänä vähintään 24 kuukautta: 10 pistettä

	Kysymys	Vastaus
4A.5	Palvelupäällikkönä toimiminen Palvelukokonaisuudessa joka sisältää palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin Palvelukokonaisuus on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi.	

4A.6	Perustelu osaamiselle Perustelusta on käytävä ilmi valitun pistetason mukaisten vaatimusten täyttyminen.	
4A.7	IT-palvelunhallintamallien käyttöönotto, soveltaminen ja/tai kehittäminen (esim. ITILv3 tai 4, ISO20000 tai muu vastaava)	
4A.8	Perustelu osaamiselle Perustelusta on käytävä ilmi valitun pistetason mukaisten vaatimusten täyttyminen.	
4A.9	ITSM-palveluprosessien kehittäminen Palvelukokonaisuudessa joka sisältää palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin Palvelukokonaisuus on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi.	
4A.10	Perustelu osaamiselle Perustelusta on käytävä ilmi valitun pistetason mukaisten vaatimusten täyttyminen.	

Avainhenkilön keskeisimmät vastaavat referenssiasiakkaat

Nimetyn avainhenkilön tulee olla tehnyt referenssiasiakkaalta työtä jokaisessa nimetyssä toimituksessa. Toimittajalle itselleen, konserniyhtiölle, tässä kilpailutuksessa voimavara-alihankkijaksi nimetylle taholle tehtyjä toimituksia ei saa käyttää referenssiasiakkaina. Asiakas käsittelee referenssejä Toimittajan liikesalaisuuksina. Referenssiksi lasketaan toimitukset, joissa tarjottu avainhenkilö on toiminut Palvelupäällikön roolissa vähintään 12 kuukautta 1.1.2018 jälkeen ja referenssiasiakkaan ympäristöön on toimitettu palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin ympäristö on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi. Referenssiasiakkuudet ovat voineet toteutua kokonaan tai osittain vaatimuksessa 4.26 vaaditun vähimmäistyökokemusajan sisällä. **HUOM! Yksi vaatimukset täyttävää referenssiä avainhenkilölle on pakollinen vaatimus.** Toimittajan ei vaadita täyttämään kaikkia pisteytettäviä referenssejä, vaan ainoastaan niin monta kuin avainhenkilöön soveltuu ja jotka täyttävät referenssille asetetut vaatimukset. Referenssien osalta ei edellytetä, että toimitus olisi päättynyt, vaan myös käynnissä olevat toimitukset hyväksytään referensseiksi.

Toimittaja saa jokaisesta pisteytettävästä kaikkien pyydettyjen tietojen osalta täytetystä referenssiasiakasta 3 pistettä. Mikäli referenssiasiakasta ei ole nimetty (organisaation nimi ei käy ilmi vastauksesta) Toimittaja saa 0 pistettä kyseisen referenssiasiakkaan osalta.

Referenssi 1 - pakollinen

Kysymys		Vastaus
V1	Referenssiasiakas 1 Toimittajan Avainhenkilöllä on 1. referenssiasiakas, jossa tarjottu avainhenkilö on toiminut Palvelupäällikön roolissa vähintään 12 kuukautta 1.1.2018 jälkeen ja referenssiasiakkaan ympäristöön on toimitettu palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin ympäristö on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi.	
4A.11	Asiakas	
4A.12	Avainhenkilön rooli asiakastoimituksessa	

4A.13	Avainhenkilön tehtävän alkuaika (kk/vvvv) ja kesto (kk)	
4A.14	Referenssiasiakkaan yhteyshenkilö, jolta referenssitoimitus voidaan varmistaa	
4A.15	Kuvaus avainhenkilön roolista, tehtävistä ja vastuista kyseisessä toimituksessa	

Referenssi 2 - pisteytettävä

Kysymys

Vastaus

V2	Referenssiasiakas 2 Toimittajan Avainhenkilöllä on 2. referenssiasiakas, jossa tarjottu avainhenkilö on toiminut Palvelupäällikön roolissa vähintään 12 kuukautta 1.1.2018 jälkeen ja referenssiasiakkaan ympäristöön on toimitettu palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin ympäristö on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi.	
4A.16	Asiakas	
4A.17	Avainhenkilön rooli asiakastoimituksessa	
4A.18	Avainhenkilön tehtävän alkuaika (kk/vvvv) ja kesto (kk)	
4A.19	Referenssiasiakkaan yhteyshenkilö, jolta referenssitoimitus voidaan varmistaa	

4A.20	Kuvaus avainhenkilön roolista, tehtävistä ja vastuista kyseisessä toimituksessa	
-------	---	--

Referenssi 3 - pisteytettävä

	Kysymys	Vastaus
V2	Referenssiasiakas 3 Toimittajan Avainhenkilöllä on 3. referenssiasiakas, jossa tarjottu avainhenkilö on toiminut Palvelupäällikön roolissa vähintään 12 kuukautta 1.1.2018 jälkeen ja referenssiasiakkaan ympäristöön on toimitettu palveluita vähintään kolmeenkymmeneen (30) eri sijaintiin (sijainti voi olla esimerkiksi toimipiste tai muu vastaava) ja muilta osin ympäristö on vähintään tämän kilpailutuksen kokoluokkaa ja palveluita vastaava tai suurempi tai vaativampi.	
4A.21	Asiakas	
4A.22	Avainhenkilön rooli asiakastoimituksessa	
4A.23	Avainhenkilön tehtävän alkuaika (kk/vvvv) ja kesto (kk)	

4A.24	Referenssiasiakkaan yhteyshenkilö, jolta referenssitoimitus voidaan varmistaa	
4A.25	Kuvaus avainhenkilön roolista, tehtävistä ja vastuista kyseisessä toimituksessa	

Pisteet yhteensä:

0 / 44 pistettä