

# TaaS – Tourism as a Service Interreg Europe

## Tarjouspyyntö

Matkailijan digipolun ja kestävän liikkumisen kehityksen sparraaminen ja sidosryhmäyhteistyön fasilitointi

Tilaaaja:

Visit Tampere Oy

Tilaaajan yhteyshenkilö:

Matti Pollari

This document has been produced as part of TAAS project (<https://www.interregeurope.eu/taas>).

TAAS project is funded under the Interreg Europe 2021 - 2027 programme, Policy Objective 'Smarter Europe' and Specific Objective 'Digitalization'.

# 1. Hankinnan tausta

## TaaS-hankkeen tiivistelmä

Interreg Europe -ohjelmasta rahoitettava TaaS – Tourism as a Service – projekti (1.4.2024 – 31.3.2028) yhdistää kahdeksan aluetta eri puolilta Eurooppaa, joiden tavoitteena on vauhdittaa matkailualan digitaalista ja vihreää kaksoissiirtymää, digipalvelujen kehitystä ja parantaa näitä edistävää strategista suunnittelua. <https://www.interregeurope.eu/taas>

Projektin partnerialueet ovat Etelä-Egean saaret (Kreikka), Tampere (Suomi), Aspres (Ranska), Ljubljana (Slovenia), Fano (Italia), Donegal (Irlanti), Tukholma (Ruotsi), Zuid-Limburg (Alankomaat) sekä Ungheni (Moldova). Visit Tampere on hankkeen partneri ja vastuullinen toteuttaja Tampereen alueella.

TaaS-hanke pyrkii tarjoamaan mallin älykkäämpien, kestävämpien ja tulevaisuuden haasteisiin paremmin mukautuvien matkailukohteiden ja matkailuliiketoiminnan kehittämiseen. Tätä edistetään keskittymällä hankkeen kumppanialueiden matkailuun liittyvien strategioiden kehittämiseen ja keskeisten vastuuorganisaatioiden yhteistyön vahvistamiseen ja osaamisen kasvattamiseen. Visit Tampereelle hanke tarjoaa kansainvälistä vertaisoppimista ja hyviä käytänteitä matkailustrategian päivittämiseen ja jalkauttamiseen, etenkin vapaa-ajan matkailijan digitaalisen asiakaspolun kehittämisessä ja kestävästi liikkumisen mahdollisuuksien edistämiseksi.

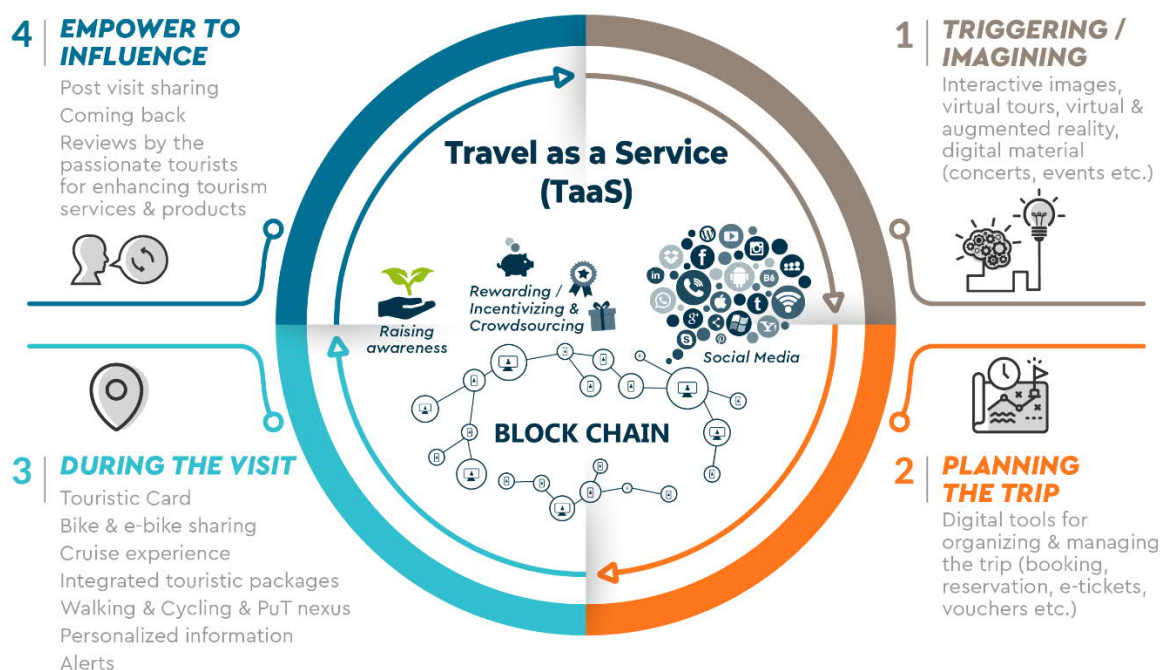
## TaaS – Tourism as a Service -malli

Projektin kehitystyö perustuu digitaalista asiakaspolkua soveltavaan TaaS-malliin. Ideana on tunnistaa ja hyödyntää innovatiivisia digitaalisia ratkaisuja matkakokemuksen kaikissa neljässä vaiheessa:

- Inspiraatio (Vaihe A, ao. kuvassa nro 1): Digitaaliset työkalut matkailijoiden tavoittamiseen ja matkakohteen valitsemiseen
- Suunnittelu (Vaihe B, ao. kuvassa nro 2): Matkan ja palvelujen varaaminen, ostaminen, hallinnoiminen
- Matkan aikana (Vaihe C, ao. kuvassa nro 3): Vierailukokemusta parantavat digiratkaisut

- Matkan jälkeen (Vaihe D, ao. kuvassa nro 4): Matkailija toimii sosiaalisen median kautta lähettiläänä matkakohteelle

## 360° TOURISM EXPERIENCE



Projektin aikana partnerit pyrkivät tunnistamaan hyviä malleja ja ratkaisuja TaaS-malin kokemuspolut eri vaiheisiin, oppimaan toisiltaan ja soveltamaan muiden alueiden parhaita esimerkkejä omaan kehitystyöhön ja matkailijan kokemuspolut optimointiin.

### Visit Tampereen tavoitteet TaaS-hankkeessa

Visit Tampereen matkailustrategian uudistus vuosille 2025-2029 on käynnistetty keväällä 2024 ja linkittyy tiiviisti TaaS-hankkeen edistymiseen. TaaS-hanke tukee strategian uudistamista tarjoten lisäresursseja sekä oppeja ja esimerkkejä muiden partnerialueiden hyvistä käytänteistä ja ratkaisuista asiakaspolut ja -kokemusten parantamiseen sekä erityisfokuksena matkailun kestävän liikkumisen palvelukehitykseen.

TaaS-hankkeen avulla pyrimme keskittymään ja syventämään strategiatyötä vapaa-ajan matkailijoiden digitaalisen asiakaspolun parantamiseksi ja kestävä liikumisen palveluiden tuomiseksi sujuvasti matkailijoiden saataville ja sitä kautta myös alueen yhdeksi vetovoimavaltiksi. Tässä on olennaista strategisen sidosryhmäyhteistyön tiivistäminen hankkeen avulla. TaaS-hanke on myös tärkeä työkalu strategian jalkauttamisen edistämiseen sen valmistuttua, tarjoten esimerkkejä ja malleja partnerialueilla toteutetuista ratkaisuista ja niiden toimivuudesta.

Visit Tampereen resurssit matkailuliiketoiminnan kehittämiseen ovat rajalliset, joten sidosryhmäyhteistyö ja kumppanuudet ovat avainroolissa sekä strategian kehitystavoitteiden määrittelyssä että niiden viemisessä käytäntöön. Tampereen kaupunki eri yksiköineen, Visit Tampereen matkailuyrityksistä koostuva kumppaniverkosto, Business Tampere, Tampereen Kauppakamarin matkailu- ja tapahtumavaliokunta sekä Visit Finland ovat matkailuliiketoiminnan kehityksen kannalta tärkeimpiä. Matkailun liikumisen kehittämiseen liittyen TaaS-hankkeen sidosryhmiksi määriteltiin Nysse, VR, Matkahuolto, Pirkanmaan Liitto sekä Tampereen yliopisto ja VTT.

Sidosryhmäyhteistyön tavoitteita TaaS-projektissa ja Visit Tampereen strategiatyössä:

- Vahvistaa yhteistyötä nykyisten sidosryhmien kanssa
- Löytää uusia kumppanuuksia etenkin digitaalisuuden ja kestävä liikumisen palvelukehitykseen
- Tunnistaa yhteisiä palvelukehitystavoitteita, niiden hyötyjä ja yhteistyömalleja tavoitteiden edistämiseen
- Tätä kautta laajentaa Visit Tampereen mahdollisuuksia ja resursseja strategisten tavoitteiden edistämiseen

Soveltuvien kumppanien sitouttaminen ja sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyön merkitys korostuu erityisesti matkailijan kestävä liikumisen asiakaspolun kehityksessä.

## 2. Hankinnan kohde

Tämä hankinta koskee hankkeen nk. "core phasen" 1.4.2024 – 31.3.2027 aikana tehtävää, Visit Tampereen toteuttamaa alueellista kehitys- ja sidosryhmäyhteistyötä. Haemme soveltuvaa toimijaa tukemaan Visit Tamperetta tässä työssä.

Tavoitteena on hankkia Visit Tampereen osaamista vahvistavaa ja laajentavaa asiantuntijatyötä tuloksellisen sidosryhmäyhteistyön suunnitteluun ja fasilitointiin sekä näkemystä ja sparrausta matkailijan digitaalisen asiakaspolun parantamiseen Visit Tampereen strategisten tavoitteiden pohjalta ja kumppanuuksia hyödyntäen.

### Pohjatiedot työn käynnistämiseen

Työn pohjana toimii hankkeessa laadittu nykytilanneanalyysi, jossa pyritään tunnistamaan keskeiset vahvuudet, haasteet, tavoitteet ja mahdollisuudet etenkin matkailijan digitaalisen polun parantamiseksi ja hankkeen erityisteemana kestävän liikkumisen palvelukehitykseen. Lisäksi olemme tehneet alustavaa hyvien käytäntöjen ja ratkaisujen kartoitusta sekä koonneet hankeyhteistyön kannalta tärkeimmät alueelliset ja kotimaiset sidosryhmät. Visit Tampere toimittaa nämä materiaalit toteuttajan käyttöön.

Laajemmin tämän hankinnan ja toteutuksen taustana on rinnakkain käynnissä oleva Visit Tampereen matkailustrategian uudistus. Tällä hankinnalla pyritään tuottamaan strategian määrittämiä päätavoitteita edistäviä ja syventäviä tuloksia digitaalisen asiakaspolun sekä kestävän liikkumisen teemoihin keskittyen. Erityisesti painottuu monialaisen sidosryhmäyhteistyön valjastaminen strategian jalkauttamisen tueksi.

Lisäksi taustatietoa ja lähtökohdat työlle tuottaa 5.9.2024 järjestettävä "Matkailun kestävä liikkuminen ja digipalveluketjut - strateginen kehittäminen ja kumppanuudet" -sidosryhmätyöpaja, joka käynnistää hankkeen sidosryhmäyhteistyön. Työpaja kokoaa liikkumisen palvelukehitykseen liittyvät avaintoimijat ja sidosryhmät yhteen arvioimaan teeman päätavoitteita ja priorisointia Tampereen uuteen matkailustrategiaan ja yhteistyömalleja niiden edistämiseen strategiakauden aikana.

Pyydämme tarjoustanne seuraaviin:

1. Alueellisen sidosryhmäyhteistyön ja living lab -prosessin fasilitointi:
  - living lab -prosessin suunnittelu yhdessä tilaajan kanssa – tavoitteiden ja toteutustavan tarkennus. Teemat:
    - o Matkailijan digipolku – TaaS-mallin vaiheet A ja B
    - o Matkailijan digipolku – TaaS-mallin vaiheet B ja C
    - o Liikkumisen palveluketjut
  - 3-4 living lab -sessiota sidosryhmien kanssa - fasilitointi
  - tulosten koonti ja raportointi (suomi ja englanti)
  - alustava aikataulu 10/2024 – 5/2025
  
2. Hyvien käytäntöjen ja ratkaisujen tunnistaminen ja hyödyntäminen
  - tilaajan sparraus asiakkaan digipalveluketjun hyvien käytäntöjen ja palveluratkaisujen tunnistamisessa ja hyödyntämisessä matkailustrategian palvelukehitystavoitteiden edistämiseksi
    - o soveltuvien osien hyödyntäen hankkeen kautta saadut kiinnostavimmat esimerkit muilta partnerialueilta
  - Mentoring interactive webinar TAAS phase D (02/2025)
    - o tilaajan sparraus webinaarin ohjelman suunnittelussa ja webinaarin fasilitointi
    - o webinaari keskittyy TaaS-mallin vaiheeseen D
  - TaaS ideas factory (online-tilaisuus, 03/2025)
    - o tilaajan sparraus ohjelman suunnittelussa, fasilitointi, tulosten koonti (suomi ja englanti)
  
3. 'Inspiration to actions' decision meeting and a monitoring meeting
  - suunnittelu ja fasilitointi tilaajan kanssa
  - tulosten koonti (suomi ja englanti)
  - 2 tilaisuutta, alustava aikataulu 6/2025 ja 08/2026

Lisäksi toteutukseen kuuluu aloitustapaaminen tilaajan kanssa, jossa tarkennetaan työn tavoitteita peilaten niitä Visit Tampereen matkailustrategian uudistukseen ja sen tilanteeseen. Toteutuksen kestäessä tärkeää on aktiivinen vuoropuhelu tilaajan ja toteuttajan välillä tuloksista ja työn seuraavista vaiheista sekä aikatauluista.

Hankkeen kansainvälisen yhteistyön työskentelykieli on englanti, mutta alueellinen sidosryhmäyhteistyö ja muu paikallinen toiminta voidaan toteuttaa suomeksi työskentelyn sujuvoittamiseksi.

Tilaaaja huolehtii sidosryhmien kontaktoinnista, sitouttamisesta prosessiin, tulosten viestimisestä ja muusta sidosryhmäviestinnästä sekä ulkoisesta viestinnästä ja tilaisuuksien markkinoinnista. Tilaaaja myös vastaa viestinnästä ja yhteistyöstä hankepartnerien kanssa.

Sidosryhmäyhteistilaisuudet pyritään toteuttamaan fyysisinä, mutta valitulla toteuttajalla tulee olla soveltuvat työkalut ja osaaminen myös hybridi/online-työpajojen toteutukseen. Tilaaaja huolehtii tilaisuuksien tilojen järjestämisestä, huomioiden online-toteutuksen edellyttämä tekniikka.

Tilauksen onnistunut toteutus edellyttää toteuttajalta digitaalisen asiakaspolun kehittämisen ja palvelumuotoilun asiantuntemusta sekä osallistamisen, sidosryhmäyhteistyön ja fasilitoinnin osaamista. Matkailualan tuntemus on hyödyksi mutta ei välttämätöntä.

### 3. Tarjouksen sisältö

Hankkeen tässä tarjouksessa kuvattuun asiantuntijatyön hankintaan käytettävissä oleva budjetti on enintään 23 000 € (+alv).

Budjetti jaetaan kohdassa 2. esitettyjen työvaiheiden kesken tilaaajan ja valitun toteuttajan sopimalla tavalla, perustuen tarjottuun tuntihintaan ja sillä saatavien henkilötyöpäivien määrään. Nämä sovitaan toteutuksen alussa ja niitä voidaan tarkentaa ja muuttaa toteutuksen aikana tarpeen mukaan em. tahojen välisesti sopien. Nämä muutokset eivät kasvata toteuttajalta edellytettyä kokonaishenkilötyöpäivien määrää, ne muuttavat ainoastaan niiden kohdennusta.

Tarjouksesta tulee käydä ilmi:

- tarjoajan asiantuntijatyön tuntihinta (€/h, ilman alv:a)
- Alustava arvio toteutukseen käytettävien henkilötyöpäivien (8 h) määrästä ja jakautumisesta kohdassa 2. esitettyjen vaiheiden 1-3 välillä

- toteutuksesta vastaavat henkilöt ja näiden relevantti osaaminen sekä kokemus vastaaventyypisistä toteutuksista
- hankinnan toteutuksessa tarvittavaa osaamista esittelevät referenssit tarjoajan aiemmista töistä, vähintään 1 esimerkki tavoitteisiimme soveltuvan living lab -prosessin tai vastaavan toteutuksesta ja 1 esimerkki sidosryhmäyhteistyön fasilitoinnista
- sovellukset/työkalut, joita tarjoaja käyttää hybridi/online-työskentelyssä

Tarjouksessa esitettyyn tuntihintaan tulee sisältyä yleiskustannukset ja muut mahdolliset työntekijöihin ja työn tekemiseen tarvittaviin välineisiin ja sovelluksiin liittyvät kulut. Mahdollisten matkakulujen laskuttamisesta sovitaan erikseen tilaajan kanssa. Lähtökohtaisesti ne vähennetään työhön käytettävien henkilötyöpäivien määrästä, jolloin 23 000 € kokonaisbudjetti ei kasva. Poikkeamista näihin sovitaan tapauskohtaisesti tilaajan ja toteuttajan välillä.

## 4. Tarjoukseen ja hankintaan liittyvät ehdot

Tarjous liitteineen tulee laatia suomen kielellä. Muilta osin tarjous ja liitteet voivat olla vapaavalintaisesti laadittuja. Tarjouksen sisällön tulee täyttää tässä tarjouspyynnössä ilmoitetut vaatimukset.

Tarjoajan tulee nimetä riittävän kokemuksen omaavat toteutuksen vastuhenkilö, tämän vastuullinen varahenkilö sekä muut tarjoajan toteutuksen kannalta tarpeelliseksi arvioimat henkilöt.

Tarjouksessa ei tule nimetä sellaisia henkilöitä, jotka eivät käytännössä osallistu toimintaan. Mikäli henkilöissä tapahtuu muutoksia sopimuskauden aikana tai ennen, tulee muutokset hyväksyttävä etukäteen tilaajalla.

Tarjouksen tulee olla voimassa vähintään kaksi kuukautta tarjouspyynnössä ilmoitetusta tarjousten viimeisestä vastaanottopäivästä lukien. Tarjous hylätään, mikäli tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset eivät täyty tai jos tarjous ei muilta osin vastaa tarjouspyynnössä pyydettyä sisältöä tai jos tarjous saapuu myöhästyneenä.



Työn laskutus lähtökohtaisesti kunkin työvaiheen valmistumisen ja tulosten koonnin hyväksymisen jälkeen, ellei tilaajan ja toteuttajan välillä toisin sovita.

## 5. Tarjouksen valintaperusteet

Valitsemme yllä mainitut kriteerit täyttävän, kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen, huomioiden palveluntarjoajan osaamisen ja referenssit vastaaventyypisistä palveluista ja toteutuksesta.

Pisteytämme tarjoukset painottaen eri osa-alueita seuraavasti:

- Tuntihinta ja henkilötyöpäivien kokonaismäärä 50 %
- Toteutuksesta vastaavien henkilöiden osaaminen 25 %
- Referenssit 25 %

## 6. Tarjousten lähettäminen ja lisätiedot

Pyydämme lähettämään tarjouksenne 2.9.2024 klo 16.00 mennessä sähköpostitse osoitteeseen [matti.pollari@visittampere.fi](mailto:matti.pollari@visittampere.fi), otsikolla "TaaS-hanke – tarjous sparraamiseen ja sidosryhmäyhteistyön fasilitointiin".

Mahdolliset lisätietopyynnöt em. sähköpostiosoitteeseen otsikolla "LISÄTIETOPYYNTÖ: TaaS-hankkeen kilpailutus" 22.8.2024 klo 16:00 mennessä.

Julkaisemme vastaukset kootusti 26.8.2024 Visit Tampereen hankesivuilla: <https://visittampere.fi/yrityksille/matkailun-kehittamishankkeet/>

Määräajan jälkeen saapuneita tarjouksia ei oteta huomioon. Tilaaja ei maksa korvausta tarjouksen tekemisestä.

Pyrimme ilmoittamaan valinnastamme tarjouksen jättäneille mahdollisimman pian, viimeistään 16.9.2024 klo 16:00 mennessä. Pidätämme oikeuden olla valitsematta mitään tarjousta.

Tilaaajan yhteyshenkilö:

Matti Pollari  
Projektipäällikkö TaaS – Tourism as a Service –hanke  
040 800 7800  
matti.pollari@visittampere.fi

Visit Tampere Oy  
Kelloportinkatu 1 B, 33100 Tampere

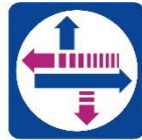
**Interreg  
Europe**



Co-funded by  
the European Union



## PARTNERS



**CERTH/HIT**  
Hellenic Institute  
of Transport



**VISIT  
TAMPERE**



RRA LUR



Ollscoil  
Teicneolaíochta  
an Atlantaigh  
  
Atlantic  
Technological  
University



**Visit Zuid·Limburg**



## ASSOCIATED PARTNERS



**Comhairle Contae  
Dhún na nGall**  
Donegal County Council



<https://www.interregeurope.eu/taas>