



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

74 §

Päätös sopimusmuutoksesta koskien Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelun hankintaa

HEL 2021-011690 T 02 08 02 00

Päätös

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti tehdä sopimusmuutoksen hankintalain 136 §:n 2 momentin 2 kohdan perusteella Luona Hoiva Oy:n kanssa solmittuun sopimukseen Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelusta. Sopimusmuutos on tarpeen tehdä, koska sopimuskaudella on havaittu, että sopimuskumppanin on tarpeen suorittaa puhelinpalveluun liittyen lisätöitä, jotka eivät sisältyneet alkuperäiseen sopimukseen. Lisäksi sopimusmuutoksella muutetaan puhelinpalvelun hinnoittelua. Hoidetun puhelun hintaa muutetaan vastaamaan yhteydenoton todellista keskimääräistä sisältöä sekä kestoja, joka on merkittävästi pidempi, kuin tarjouspyyntöasiakirjoissa oli ennalta arvioitu.

Sopimusmuutos on voimassa 1.10.2021 alkaen 31.3.2023 saakka.

Hankintalain 136 §:n 2 momentin 2 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutoksen arvo ei saa olla enemmän kuin 50 prosenttia alkuperäisen sopimuksen arvosta. Terveys- ja päihdepalvelujen johtajan tekemässä hankintapäätöksessä 10.2.2021 § 10 hankinnan arvioiduksi arvonlisäverottomaksi kokonaisarvoksi on ilmoitettu 5 600 000 euroa. Nyt tehtävän sopimusmuutoksen ennakoitu arvo on 1 800 000 euroa (alv 0%), mikä alittaa hankintalain 136 §:n 2 momentin 2 kohdan tarkoitetun sopimusmuutoksen enimmäisarvon.

Päätöksen perustelut

Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelu on kilpailutettu alkuvuodesta 2021, ja hankinnan sopimuskausi on 1.4.2021-31.3.2023. Lisäksi sopimukseen sisältyy yksi enintään kahden vuoden mittainen optiokausi. Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja on 10.2.2021 § 10 päättänyt hankkia Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelua Luona Hoiva Oy:ltä.

Palvelu-uudistuksen aiheuttamaa muutospainetta puhelintyölle ei ole pystytty täysin ennakoimaan ja tämä on näkynyt erityisesti puheluiden keston pitenemisenä. Puhelinpalvelussa käsiteltyjen yhteydenottojen keskimääräinen kesto on ollut huomattavasti pidempi, kuin mitä tarjouspyyntöasiakirjoissa oli määritelty. Yhden yhteydenoton kestoksi (sisältäen puhelun ja kirjauksen) on tarjouspyyntöasiakirjoissa arvioitu 4-5 minuuttia, kun yhteydenoton todellinen kesto on keskimäärin noin 10



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

minuuttia. Myös hoitopuheluiden osuus kaikista puhelusta on ollut merkittävästi suurempi, kuin mitä tarjouspyyntöasiakirjoissa arvioitiin. Tarjouspyyntöasiakirjoissa määriteltiin hoitopuheluiden osuudeksi 30 prosenttia kaikista puhelusta, kun niiden todellinen osuus sopimusajana on ollut keskimäärin 66%.

Lisäksi sopimuksessa määriteltyyn toimintamalliin on tarpeen sisällyttää lisätöitä, joita ei oltu tunnustettu tarjouspyyntöasiakirjoissa. Lisätyö sisältää puhelun aikana käsiteltävän asian tarkistamisen Maisa-portaalista sekä tarvittaessa palvelukontaktin sulkemisen Maisa-portaalissa. Tällainen toimintamallin muutos sujuvoittaa toimintaa ja vähentää päällekkäistä työtä, kun Maisa-viestejä ei tarvitse erikseen käydä läpi toisen työntekijän toimesta. Maisa-palvelukontaktin tarkistamisesta syntyvän työajan lisäyksen arvioidaan olevan 20-30 sekuntia yhteydenotolta ja lisäävän vastaavasti kokonaiskäsitelyaikaa.

Tilaaaja ja palveluntuottaja sopivat palvelun hinnanmuutoksista siten, että palvelun hinnoittelu vastaa yhteydenottojen todellista kestoja ja sisältöä.

Kaikilta muilta osin sovelletaan alkuperäisiä sopimusehtoja ja hintoja.

Hankintalain 136 §:n 1 momentin mukaan hankintasopimusta ei saa olennaisesti muuttaa ilman lainmukaista uutta hankintamenettelyä. Hankintalain 136 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan hankintasopimukseen voidaan kuitenkin tehdä muutos ilman uutta hankintamenettelyä, jos alkuperäisen sopimuskumppanin on tarpeen suorittaa lisätöitä tai palveluja taikka ylimääräisiä tavarantoimituksia, jotka eivät sisällyneet alkuperäiseen sopimukseen, ja jos sopimuskumppanin vaihtaminen ei ole mahdollista taloudellisista tai teknisistä syistä ja aiheuttaisi merkittävää haittaa tai kustannusten merkittävää päällekkäisyyttä hankintayksikölle. Hankintalain 136 §:n 2 momentin 2 kohdassa tarkoitetun muutoksen arvo ei saa olla enemmän kuin 50 prosenttia alkuperäisen sopimuksen arvosta.

Tilaaaja tekee sopimusmuutoksesta liitteen palveluntuottajan alkuperäiseen sopimukseen. Sopimusmuutos allekirjoitetaan molempien sopimusosapuolten osalta.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 15.12.2020 § 273 Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelun hankinnan periaatteista. Samalla lautakunta oikeutti terveys- ja päihdepalvelujen johtajan tekemään hankinnasta päätöksen, päättämään optiokauden käyttöönotosta, allekirjoittamaan hankintapäätöksen perusteella solmittavat sopimukset ja päättämään sopimusten irtisanomisista ja purkamisista.

Lisätiedot

Postiosoite

PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite

Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin

+358 9 310 5015

Faksi

+358 9 310 42504

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F11880001200052430

Alv.nro

F102012566



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611
timo.lukkarinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Palveluntuottaja

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Hankintapalvelut
Terveysasemat



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 74 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta vaatimalla hankintaoikaisua tai tekemällä valituksen markkinaoikeudelle taikka molemmat.

OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Muutoksenhaku markkinaoikeuteen ei estä vaatimasta hankintaoikaisua.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi.

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisua vaativa halua vedota vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.

VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUDELLE

Valitusaika

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuussa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta valitusaikaan. Valitus on toimitettava valitusviranomaiselle viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen valitusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Valitusviranomainen

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite: Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi
Faksinumero: 029 56 43314
Käyntiosoite: Radanrakentajantie 5
Puhelinnumero: 029 56 43300

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

Valituksen muoto ja sisältö

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Valituksessa on ilmoitettava:

1. päätös, johon haetaan muutosta (valituksen kohteena oleva päätös);
2. miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (vaatimukset);
3. vaatimusten perustelut;



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

4. mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava valittajan nimi ja yhteystiedot. Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava. Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä hallintotuomioistuimelle.

Valituksessa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (prosessiosoite). Mikäli valittaja on ilmoittanut enemmän kuin yhden prosessiosoitteen, voi hallintotuomioistuin valita, mihin ilmoitetuista osoitteista se toimittaa oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat.

Valitukseen on liitettävä:

1. valituksen kohteena oleva päätös valitusosoituksineen;
2. selvitys siitä, milloin valittaja on saanut päätöksen tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta;
3. asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Ilmoitus valituksen tekemisestä hankintayksikölle

Valittajan tai hänen edustajansa on ilmoitettava kirjallisesti hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeudelle.

Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Odotusaika

EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Oikeudenkäyntimaksu

Muutoksenhakuasian vireillepanijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään. Markkinaoikeuden ensimmäisenä asteena käsittelemässä asiassa maksu peritään riippumatta asian lopputuloksesta.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



26.10.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Leena Turpeinen
terveys- ja päihdepalvelujen
johtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 26.10.2021.