



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

### 13 §

## **Palaute- ja yhteydenottojärjestelmän palvelinylläpitopalvelun hankinta**

HEL 2022-007434 T 02 08 02 01

### **Päätös**

Digitalisaatiojohtaja päätti hankkia Visma Consulting Oy:ltä Helsingin kaupungin palaute- ja yhteydenottojärjestelmän palvelinylläpitopalvelua private cloud –ratkaisuna. Hankinta tehdään lisätilauksena voimassa olevaan palaute- ja yhteydenottojärjestelmän sopimukseen. Hankittava palvelinylläpitopalvelu on voimassa vähintään alkuperäisen sopimuksen määräaikaisen sopimuskauden ajan, ja päättyy viimeistään alkuperäisen sopimuksen voimassaolon päättyessä. Helsingin kaupungilla on oikeus irtisanoa palvelinylläpitopalvelu alkuperäisen sopimuksen määräaikaisen sopimuskauden päättyttyä alkuperäisen sopimuksen jatkuessa toistaiseksi voimassa olevana.

Hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton arvo neljälle vuodelle laskettuna on 106 500 euroa (alv 0%) sisältäen käyttöönoton sekä kuukausittaiset kustannukset.

Kustannukset maksetaan kaupunginkanslian käyttötalouden talousarviokohdalta 1 40 01, keskitetty tietotekniikka, projektilta Palaute- ja yhteydenottojärjestelmä, ylläpito (181300701302).

### **Päätöksen perustelut**

Kansliapäällikkö on tehnyt palaute- ja yhteydenottojärjestelmän hankinnasta 17.2.2021 päätöksen, § 35/21 HEL 2020-007743, jossa kansliapäällikkö päätti hyväksyä Visma Consulting Oy:n tarjouksen kahdeksi (2) vuodeksi kokonaistaloudellisesti edullisimpana. Hankinta perustui Helsingin kaupunginkanslian 8.12.2020 päivättyyn tarjouspyyntöön H033-29. Hankinta toteutettiin avoimella menettelyllä. Hankinnan ennakoitu arvo oli 1 066 000 euroa. Hankinnasta allekirjoitettiin sopimus 21.4.2021. Kahden vuoden määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Sopimuksen määräaika alkaa, kun toimitus on hyväksytty ja järjestelmä otettu käyttöön.

Palaute- ja yhteydenottojärjestelmän avulla Helsingin kaupunki täyttää lakisäätteistä veloitettaan (Hallintolaki, 2 luku 8 §) antaa kaupunkilaisille neuvontaa sekä tarjoaa kaupunkilaisille lakisäätteen (Kuntalaki, 5 luku 22 §) mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Palautejärjestelmä on Helsingin kaupungin keskeinen kaupunkilaisille tarjottava yhteydenotto- ja vaikuttamiskanava.



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

Helsingin kaupungin Azure Cloud -pilvipalveluun liittyvien tietosuojaselvitysten takia uuden palaute- ja yhteydenottojärjestelmän käyttöönotto on viivästynyt. Siirtoa kaupungin Azure Cloud -pilviympäristöön ja sitä myötä kehittämiselle ja testaamiselle välttämätöntä AD-integraatiota ei ole voitu toteuttaa. Nykyinen palautejärjestelmä poistuu käytöstä kaupungin luopuessa sen käyttämästä WebSphere-alustasta viimeistään kesäkuussa 2023. Uuden palaute- ja yhteydenottojärjestelmän käyttöönotto on monivaiheinen prosessi, joka sisältää useita integraatioita ja henkilöstön koulutusta. Siksi käyttöönoton tulee tapahtua viimeistään loppuvuonna 2022, jotta vanhasta järjestelmästä voidaan luopua suunnitellusti. Tämä edellyttää sitä, että uuden järjestelmän tarvitsemat testaus- ja tuotantoympäristöt voidaan pystyttää välittömästi.

Helsingin kaupungille on tärkeää varmistua palvelun teknisestä toimivuudesta ja sovellushallinnan sujuvuudesta kaikissa tilanteissa. Palaute- ja yhteydenottojärjestelmä perustuu Visma Consulting Oy:n valmistuotteeseen, jonka palvelinylläpitopalvelu toimittajan omassa private cloud -pilvipalveluympäristössä on toimintavarma ratkaisu. Se on myös tietosuojan näkökulmasta turvallinen ja tietosuojalain vaatimukset täyttävä ratkaisu, sillä palvelusta ei luovuteta missään tilanteessa tietoja EU/ETA -alueen ulkopuolelle.

Visma Consulting Oy:n tarjoama private cloud -palvelinympäristö on tietoturva-auditoitu. Toimittajan tarjoama palvelutaso mahdollistaa palaute- ja yhteydenottojärjestelmän tarjouspyynnössä edellytettävän palvelutason toteutumisen. Helsingin kaupunki päivittää palaute- ja yhteydenottopalvelun tietosuojan vaikutustenarviointidokumentaation tarvittavilta osin.

Palaute- ja yhteydenottojärjestelmän hankintasopimuksen liitteessä 1 Hankinnan kohteen kuvaus todetaan, että toteutus tulee olla mahdollista siirtää tarpeen vaatiessa muullekin alustalle kuin kaupungin Azure Cloud -ympäristöön. Järjestelmän siirto on mahdollista tehdä erikseen tilattavana projektina.

Hankintalain 136 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan sopimukseen voi tehdä vähäarvoisen sopimusmuutoksen, joka alittaa EU-kynnysarvon eikä vaikuta sopimuksen yleiseen luonteeseen. Hankintalain 136 §:n 4 momentin mukaan kyseisen muutoksen arvon tulee olla pienempi kuin 10 prosenttia alkuperäisen sopimuksen arvosta.

Hallintosäännön 12 luvun 1 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan kansliapäällikkö päättää tai hyväksyy perusteet ja rajat, joiden mukaan viranhaltija päättää hankinnoista lukuun ottamatta osakkeita. Kansliapäällikkö päätti kaupunginkanslian viranhaltijoiden hankintaoikeuksista 1.1.2021 alkaen päätöksellään 4.1.2021, 3 §.



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

Lisätiedot

Heli Rantanen, kehittämisspäälikkö, puhelin: 310 25803  
heli.k.rantanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 20 k)

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, kaupunginhallitus

**Otteet**

**Ote**

Toimittaja

**Otteen liitteet**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, kaupunginhallitus  
Liite 1

**Tiedoksi**

Kaupunginkanslia



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 13 §.

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 kaupunginhallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

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.



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianton 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, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Valitusviranomainen**

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on 24.12.2021 saakka seuraava:

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

Markkinaoikeuden asiointiosoite on 27.12.2021 alkaen seuraava:

Postiosoite: Sörnäistenkatu 1  
00580 HELSINKI  
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi  
Faksinumero: 029 56 43314  
Käyntiosoite: Sörnäistenkatu 1  
Puhelinnumero: 029 56 43300

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

### **Valituksen muoto ja sisältö**



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

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;
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



09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

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.

### **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.





09.06.2022

Digitalisaatiojohtaja

---

Mikko Rusama  
digitalisaatiojohtaja

Sami Viitaniemi  
kehityspäällikkö DPK

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 09.06.2022.