



19.06.2024

Asia/2

§ 14

Hankintaoikaisu toimitusjohtajan hankintapäätöksestä koskien asiakaskokemuksen mittaamista kokonaispalveluna

HEL 2024-004029 T 02 08 02 00

Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti hylätä PBI Research Institute Oy:n tekemän oikaisuvaatimuksen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Anniina Kitula

Lisätiedot

Harri Numminen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25120
harri.numminen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Tarjouspyyntö H006-24 luonnos
- 2 Liite Hankinnan kohteen kuvaus
- 3 Liite Sopimusluonnos
- 4 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 20 k)
- 5 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 20 k)
- 6 Salassa pidettävä (Tietosuojalaki § 29)

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös

Otteet

Ote

Otteen saaja

Otteen liitteet

Esitysteksti
Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös
Liite 1
Liite 2
Liite 3
Liite 4
Liite 5
Liite 6

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.



Esittelijän perustelut

Hankintapäätöksen ja oikaisuvaatimuksen sisältö

Taloushallintopalvelun toimitusjohtaja päätti 16.5.2024 hyväksyä Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalvelun hankinnassa Lumoame Oy:n tarjouksen kokonaistaloudellisesti edullisimpana.

Sopimuskausi on voimassa määräaikaisesti 2 vuotta, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on 165 406,00 euroa 48 kuukauden ajalta.

Tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vuoksi hankintayksikön oli hylättävä PBI Research Institute Oy Ab:n tarjous tarjouspyynnön vastaisena. PBI Research Institute Oy Ab oli tehnyt tarjoukseensa tarjouspyynnön vaatimusten vastaisia varauksia. Liitteellä projektisuunnitelma kohdassa ”Tarkennukset hintaliitteeseen” oli esitetty, että annettu hinta ei sisällä tarjouspyynnössä vaadittuja 48 kk kustannuksia. Lisäksi projektisuunnitelmassa esitetyt matkakustannukset eivät täyttäneet tarjouspyynnöllä sekä sopimuksessa esitettyjä vaatimuksia.

PBI Research on tehnyt määräajassa oikaisuvaatimuksen hankintapäätökseen. PBI:n mukaan päätelmä ”on esitetty, annettu hinta ei sisällä tarjouspyynnössä vaadittuja 48 kk kustannuksia” on virheellinen, ja hinta sisältää tarjouspyynnössä vaaditut 48 kk kustannukset. PBI:n mukaan hinta sisältää Qualtrics-lisenssin kustannukset, joihin sisältyy hankinnan kohteessa kuvatut käyttöoikeudet ja palvelun tuki. PBI:n mukaan hankinnan kohteesta ei käy selväksi, että onko vastauksia tarkoitus kerätä vielä kahden ensimmäisen vuoden jälkeen. Tällöin lisenssi tulisi uusita hintaan 45 800 euroa, kun lisenssiä uusittaessa kerran vuodessa. PBI:n mukaan PBI ei epäselvyydestä johtuen ole pystynyt huomioimaan mahdollisia volyymlisenssejä, mikäli lisenssi tilattaisiin suoraan neljäksi vuodeksi täydellä 40 000 vastauksen rajalla.

PBI haluaa oikaisuvaatimuksessaan lisäksi huomauttaa, että palveluun tarvittavat käyttöoikeudet ja tuki koko ajalle (48 kk) kuitenkin sisältyy tarjouksessa PBI:n ilmoittamaan 144,857.50 hintaan.

Edelleen PBI esittää, että hinta ei sisällä Qualtrics lisenssin uusimista enää kahden vuoden jälkeen, mutta lisenssin käyttöoikeudet ja ylläpito kuitenkin säilyvät. PBI:n mukaan pidemmällä tähtäimellä ajateltuna on Helsingin kaupungin etu kerätä ja kehittää palauteprosessia myös kahden ensimmäisen vuoden jälkeen, jolloin lisenssin uusiminen tulisi kysymykseen, minkä johdosta PBI laitto kyseisen maininnan lisenssin uusimisen hinnasta.



Matkakustannuksia koskien päätös ”projektisuunnitelmassa esitetyt matkakustannukset eivät täytä tarjouspyynnöllä esitettyjä vaatimuksia” on PBI:n mukaan hylkäysperusteena perusteeton, sillä hankintapyyntö tai PBI:n vastaus hankintapyyntöön ei sisältänyt matkustamista, josta aiheutuisi kuluja. Päätös on PBI:n mukaan epälooginen kilpailutuksessa, jonka ratkaisuperusteena on hinta.

Tarjouspyynnössä annetut ohjeet

Asiakaskokemuksen mittaamisen hankinnassa hinta muodosta 100 % vertailuperusteista. Hintojen esittämistä varten tarjousasiakirjoihin kuuluu hintaliite, jonka tarjouspyyntöön vastaava tarjoaja täyttää ohjeiden mukaisesti.

Tarjouspyynnön liitteessä Hintaliite annetaan siinä olevan hintalomakkeen täyttöohjeet. Täyttöohjeissa todetaan muun muassa, että

- Hinnoiteltavat palvelut on määritelty tarjouspyyntöasiakirjoissa.
- Tarjoaja täyttää nimensä ja kunkin palvelun hinnan tiedoille varattuun keltaiseen soluun. Lomakepohjaan ei saa tehdä mitään muita muutoksia.
- Jatkuvan palvelun hinnan tulee sisältää liitteen Palvelusopimus mukainen tukipalvelu ja ylläpito sekä mahdolliset käyttöoikeusmaksut.
- Hintalomakkeen ohjeiden vastainen täyttäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

Tarjouspyynnön liitteessä ”Hankinnan kohteen kuvaus” kappaleessa ”2.3 Ratkaisun yleiset vaatimukset” edellytetään, että ratkaisu sisältää kaikki tarvittavat käyttöoikeudet ja lisenssit.

Hintalomakkeen kohdassa ”Jatkuva palvelu, tuki, ylläpito ja käyttöoikeudet” on yksi täydennettävä tieto, ”Kuukausiveloitus”, ja tämän tiedon antamiseksi oleva keltainen solu, johon tieto tulee antaa muodossa Hinta, e/kk.

Jatkuvan palvelun kuukausiveloituksen lisäksi hintalomakkeella kysytään palvelun toteutuksen ja käyttöönoton kustannuksia kohdassa ”Palvelun toteutus ja käyttöönotto”. Tämän tiedon antamiseksi lomakkeella on täydennettävä tieto ”Projektin kiinteä kustannus” ja tämän antamiseksi oleva keltainen solu, johon tieto tulee antaa muodossa Hinta, e/projekti. Hintalomakkeen täyttöohjeessa todetaan, että

- Projektin kiinteän kustannuksen on sisällettävä kaikki palvelun toteutuksen ja käyttöönoton kustannukset, mukaan lukien mahdolliset projektin aikaiset käyttöoikeusmaksut



- Tarjouspyynnön liitteessä "Sopimusluonnos" kohdassa 9. Hinta ja hinnan muuttaminen todetaan lisäksi, että
- (5) Tuotteen tai palvelun hinta sisältää matka- ja majoituskustannukset, päivärahat ja ylityökorvaukset eikä niitä veloiteta erikseen. Palveluntuottaja ei myöskään ole oikeutettu veloittamaan korvausta matkajasta.

PBI Research Oy:n tarjouksen hintatiedot

PBI:n tarjoukseen kuuluvassa PBI Projektisuunnitelmassa sivulla 25 "Tarkennukset hintaliitteeseen" on varauma hintaliitteessä ilmoitettuihin hintoihin:

Tarkennukset hintaliitteeseen

Palvelun toteutus ja käyttöönotto

- Hinta sisältää Qualtrics lisenssin kustannukset vuodeksi (45 800 € ilman alv:ia). Qualtricsin lisenssi sisältää Qualtricsin ilmaisen tukipalvelun.

Jatkuva palvelu: palvelu, tuki, ylläpito ja käyttöoikeus

- Kuukausihinta ei sisällä Qualtrics lisenssin uusimisen hintaa.

Lisäksi projektisuunnitelmassa kohdassa PBI:n ehdot ja edellytykset on ilmoitettu seuraavaa laskutuksesta:

Laskutus

Kaikki matkakulut, mukaan lukien päivärahat, laskutetaan erikseen omakustannushintaan. PBI soveltaa edullisia matkoja koskevaa politiikkaa.

Asiakirjasta ilmenee, että hintaliitteessä oleva kuukausihinta ei sisällä tarvittavien käyttöoikeuksien /lisenssien kustannuksia, niin kuin hintaliitteen ohjeet edellyttävät. Sen sijaan yhden vuoden lisenssikustannukset ovat mukana kohdassa "Palvelun toteutus ja käyttöönotto".

Lisäksi asiakirjasta ilmenee, että PBI laskuttaa matkakulut, mukaan lukien päivärahat, erikseen.

Johtopäätökset

Tarjouspyynnössä kohdassa Hylkäämisperusteet on ilmoitettu, että hankintayksikkö on velvollinen hylkäämään tarjouksen tarjouspyynnön



vastaisena, jos tarjouksessa on sellainen virhe tai puute, joka estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjouspyynnön mukaisten tarjousten kanssa.

Tarjouspyynnössä on edellytetty, että ratkaisu sisältää kaikki tarvittavat käyttöoikeudet ja lisenssit ja että jatkuvan palvelun hinnan tulee sisältää liitteen Palvelusopimus mukainen tukipalvelu ja ylläpito sekä mahdolliset käyttöoikeusmaksut. Jatkuvan palvelun hinta on tullut ohjeen mukaan syöttää hintalomakkeelle muodossa kuukausiveloitus, e/kk. Edelleen on ohjeistettu, että hintalomakkeen ohjeiden vastainen täyttäminen johtaa tarjouksen hylkäämiseen.

Matkakustannusten osalta tarjouspyynnössä on edellytetty, että tuotteen tai palvelun hinta sisältää matka- ja majoituskustannukset, päivärahat ja ylityökorvaukset eikä niitä veloiteta erikseen.

Tarjouksessaan PBI Research Institute Oy on kuitenkin tehnyt varauksia, joiden mukaan kohdassa Palvelun toteutus ja käyttöönotto ilmoitettu hinta sisältää Qualtrics lisenssin kustannukset vuodeksi ja että kohdassa Jatkuva palvelu: palvelu, tuki, ylläpito ja käyttöoikeus ilmoitettu kuukausihinta ei sisällä Qualtrics lisenssin uusimisen hintaa. Lisäksi PBI Research Institute ilmoittaa, että PBI laskuttaa matkakulut, mukaan lukien päivärahat, erikseen.

Oikaisuvaatimuksessaan PBI huomauttaa, että palveluun tarvittavat käyttöoikeudet ja tuki koko ajalle (48 kk) kuitenkin sisältyy tarjouksessa PBI:n ilmoittamaan 144,857.50 hintaan. Toisaalta PBI ilmoittaa oikaisuvaatimuksessa, että jos vastauksia on tarkoitus kerätä vielä kahden ensimmäisen vuoden jälkeen, lisenssi tulisi uusia hintaan 45 800 euroa, kun lisenssiä uusittaessa kerran vuodessa. (Alkuperäisessä tarjouksessa on tästä poiketen ilmoitettu, että hinta sisältää Qualtrics lisenssin vuodeksi, ei kahdeksi vuodeksi.) Oikaisuvaatimuksessa PBI toteaa edelleen matkakustannusten osalta, että hankintapyyntöön ei sisältynyt matkustamista, joista aiheutuisi kuluja.

PBI Research Institute Oy:n tekemistä varauksista johtuen hintaliitteellä olevaa jatkuvan palvelun kuukausihintaa ei ole ilmoitettu ohjeiden mukaisesti, eikä ilmoitettua hintaa voi käyttää tarjouspyynnön hintavertailussa. Tämä estää tarjouksen tasapuolisen vertailun muiden tarjousten kanssa. Näin ollen tarjous on tullut hylättyä tarjouspyynnön vastaisena.

Oikaisuvaatimuksessaan PBI Research Institute Oy ei ole esittänyt sellaista uutta tietoa, minkä perusteella taloushallintopalvelun toimitusjohtajan 16.5.2024 tekemä päätös tulisi oikaista.



Sovellettavat säännökset ja päätöstoimivalta

Hankintalaki 3 §, 79 § ja 133 §, Helsingin kaupungin hallintosääntö 19 luku 4 §

Esittelijä

toimitusjohtaja
Anniina Kitula

Lisätiedot

Harri Numminen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25120
harri.numminen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Tarjouspyyntö H006-24 luonnos
- 2 Liite Hankinnan kohteen kuvaus
- 3 Liite Sopimusluonnos
- 4 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 20 k)
- 5 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 20 k)
- 6 Salassa pidettävä (Tietosuojalaki § 29)

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös

Otteet

Ote

Otteen saaja

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös

Liite 1

Liite 2

Liite 3

Liite 4

Liite 5

Liite 6

Päätöshistoria

Keskushallinto Taloushallintopalveluliikelaitos Toimitusjohtaja 16.05.2024 § 11

HEL 2024-004029 T 02 08 02 00

Päätös

Taloushallintopalvelun toimitusjohtaja päätti hyväksyä Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalvelun hankinnassa Lumoame Oy:n



tarjouksen kokonaistaloudellisesti edullisimpana.

Sopimuskausi on voimassa määräaikaisesti 2 vuotta, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on 165 406,00 (alv 0 %) euroa 48 kuukauden ajalta.

Päätöksen perustelut

Kilpailutus perustuu Helsingin kaupunginkanslian tarjouspyyntöön H006-24, Dnro HEL 2024-004029. Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalveluna hankinta on toteutettu avoimella menettelyllä.

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 22.3.2024 sähköisessä HIL-MA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 24.4.2024. Määräaikaan mennessä saapui 4 tarjousta: Innolink Research Oy, Lumoame Oy, PBI Research Institute Oy Ab sekä Twoday Oy.

Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen

Kaikki tarjoajat täyttivät tarjouspyynnössä tarjoajan soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja selvitysvelvollisuudet.

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastaminen

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Vähimmäisvaatimuksissa on asetettu hankittaville palveluille laadullisia vaatimuksia (laatukriteereitä), jotka tarjottavien tuotteiden / palveluiden on pitänyt täyttää.

Tarjouspyynnössä oli edellytetty hintaliitteellä, että jatkuvan palvelun hinnan tulee sisältää liitteen Palvelusopimus mukainen tukipalvelu ja ylläpito sekä mahdolliset käyttöoikeusmaksut neljälle vuodelle (48 kk). Hankinnan kohteen kuvauksessa on edellytetty, että ratkaisu toteutetaan kokonaispalveluna ja se on valmisohjelmistollaratkaisu. Lisäksi edellytettiin, että kokonaisratkaisu sisältää kaikki tarvittavat käyttöoikeudet ja lisenssit. PBI Research Institute Oy Ab oli kuitenkin tehnyt tarjoukseensa varauksia. Liitteellä projektisuunnitelma oli esitetty ”Tarkennukset hintaliitteeseen” on esitetty, annettu hinta ei sisällä tarjouspyynnössä vaadittuja 48 kk kustannuksia. Lisäksi projektisuunnitelmasa esitetyt matkakustannukset eivät täytä tarjouspyynnöllä sekä sopimuksessa esitettyjä vaatimuksia.

Tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vuoksi hankintayksi-



19.06.2024

Asia/2

kön on hylättävä PBI Research Institute Oy Ab:n tarjous tarjouspyynnön vastaisena.

Tarjousten vertailu

Hankittavien palveluiden valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin ainoastaan halvinta hintaa. Hankittaville palveluille on asetettu vähimmäisvaatimuksina laadullisia vaatimuksia, jotka tarjottavien palveluiden on pitänyt täyttää.

Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen teki Lumoame Oy.

Sovellettavat säännökset ja päätöstoimivalta

Hankintalain (1397/2016) 123 §:n mukaan hankintayksikön on tehtävä ehdokkaiden ja tarjoajien asemaan vaikuttavista ratkaisuksista sekä tarjousmenettelyn ratkaisusta kirjallinen päätös, joka on perusteltava.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan päätöksen 27.3.2023 13 §:n mukaan taloushallintopalveluliikelaitoksen toimitusjohtajalla on oikeus päättää investoinneista ja muista pitkävaikutteisista menoista, huonetilojen vuokralle ottamisesta sekä tilojen ja laitteiden vuokralle antamisesta arvonlisäverottomana enintään 500 000 euroon kerrallaan.

Lisätiedot

Harri Numminen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25120
harri.numminen(a)hel.fi