



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

178 §

Asiakaspalautejärjestelmän hankinta Palvelukeskus Helsingiltä

HEL 2018-012080 T 02 08 01 01

Päätös

Toimialajohtaja päätti hyväksyä Palvelukeskus Helsingin asiakaspalautejärjestelmän Feedbackly tuottajaksi ja palvelun ylläpitäjäksi. Lisäksi toimialajohtaja päätti allekirjoittaa Palvelukeskus Helsingin kanssa toistaiseksi voimassa olevan yhteistyöasiakirjan asiakirjassa mainituin hinnoin. Toistaiseksi voimassaoleva yhteistyöasiakirja astuu voimaan allekirjoituspäivänä.

Hankinta tehdään suoramarkkinana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin, Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §.

Yhteistyöasiakirja ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla vaan vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet asiasta yhteistyöasiakirjan.

Asiakaspalautejärjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.

Toimialajohtaja päätti, että hankinnan sitoumukseton kokonaisarvo toimialatasolla on enintään neljälle vuodelle laskettuna 700 000 euroa (alv 0%). Toimialalle määritelty pääkäyttäjä seuraa kokonaiskustannuksia.

Samalla toimialajohtaja päätti, että jokainen sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuden palvelu tilaa yhteistyöasiakirjan puitteissa oman talousarvionsa mukaisesti tarvitsemansa Feedbackly pikapalautelaitteen tai menetelmän sosiaali- ja terveystoimialan pääkäyttäjän kautta.

Päätöksen perustelut

Hankinnan kohteena on Palvelukeskus Helsingin kilpailuttama asiakaspalautejärjestelmä Feedbackly, jolla voidaan mitata monikanavaisesti asiakaskokemusta sosiaali- ja terveystoimialan eri toimipisteissä ja palveluissa. Pikapalautelaitteita käytetään tällä hetkellä muun muassa terveysasemilla, hammashoitoloissa ja monipuolisissa palvelukeskuksissa.

Palvelukeskus Helsinki toimii asiakaspalautejärjestelmän tuottajana ja palvelun ylläpitäjänä. Asiakaspalautejärjestelmä mahdollistaa palautteen keräämisen monikanavaisesti muun muassa pystylaitteiden, mobiisovelluksen ja web-linkin avulla.



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä noin 130 pikapalautelaitetta. Nykyiset vanhat pikapalautelaitteet vaihdetaan uusiin laitteisiin. Uudet laitteet ja menetelmät mahdollistavat palautteen keräämisen myös palveluissa, joissa ei tällä hetkellä mitata asiakaskokemusta.

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuudet voivat tilata uusia laitteita ja menetelmiä yhteistyöasiakirjan puitteissa. Tämän takia hankinnan kokonaisarvoa ei voida tässä vaiheessa määrittää tarkasti. Kustannusarvio perustuu tämän hetkisten pikapalautelaitteiden määrään sekä karkeaan arvioon uusien pikapalautelaitteiden ja menetelmien määrästä. Kustannukset tulevat varsinaisen käytön mukaan.

Laitteissa ja menetelmissä on kiinteä kuukausihinta, joka sisältää laitteen tai menetelmän, koulutuksen ja raportoinnin. Laitteisiin ei tule erillisiä ylläpitokustannuksia.

Sosiaali- ja terveystoimiala solmii yhteistyöasiakirjan Palvelukeskus Helsingin kanssa. Yhteistyöasiakirja on voimassa toistaiseksi. Yhteistyöasiakirja on tilaajan puolelta kolmen (3) kuukauden ja tuottajan puolelta kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla kirjallisesti irtisanottavissa.

Yhteistyöasiakirjassa ei ole määritelty tilattavien laitteiden tai menetelmien määrää. Sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuudet voivat yhteistyöasiakirjan puitteissa tilata asiakaspalautejärjestelmän eri laitteita tai menetelmiä sosiaali- ja terveystoimialalle määritellyn pääkäytäjän kautta.

Lisätiedot

Satu Halttunen, projektisuunnittelija, puhelin: 310 23139
satu.a.halttunen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Salassa pidettävä (JulkL7§2mom.)
- 2 Salassa pidettävä (JulkL7§2mom.)

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Viestintäpalvelut



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 178 §.

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 arkilauantai, 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



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Faksinumero: (09) 655 783
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

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 haluaa 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.



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

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, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, 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 muoto ja sisältö

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

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- 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
Faksinumero:	(09) 655 783
Käyntiosoite:	Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero:	(09) 310 13700 (Yleishallinto)

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

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2000 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4000 euroa, jos hankinnan arvo on



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6000 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

Pöytäkirja

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



16.12.2018

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Juha Jolkkonen
sosiaali- ja terveystoimialan
toimialajohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 20.12.2018.