



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

## 2 §

### Palvelukeskus Helsinki, projektipäällikkö- ja asiantuntijapalvelun hankinta puhelinvaiheohjausjärjestelmän hankintaprojektiin

HEL 2024-000226 T 02 08 02 00

#### Päätös

Yksikönjohtaja päätti puhelinvaiheohjausjärjestelmän hankintaprojektin projektipäällikkö- ja asiantuntijapalvelun hankinnasta:

- hyväksyä First Goal Oy:n (2145959-0) tarjouksen projektipäällikkö- ja asiantuntijapalvelun toimittamisesta palvelukeskusliikelaitoksen puhelinvaiheohjausjärjestelmän hankintaprojektiin kahdeksi (2) vuodeksi alkaen siitä, kun molemmat sopijapuolet ovat allekirjoittaneet tätä asiaa koskevan sopimuksen

- oikeuttaa puhelin- ja hyvinvointipalveluiden kehityspäällikön tai hänen määräämänsä allekirjoittamaan tätä asiaa koskevan sopimuksen

- että puhelin- ja hyvinvointipalveluiden kehityspäällikkö tai hänen määräämänsä voi tehdä nyt päätettävään hankintaan tarkennuksia hankintavaltuuksiensa puitteissa.

Lisäksi yksikönjohtaja merkitsi tiedoksi,

- että hankintasopimus sopijapuolten välillä syntyy vasta myöhemmin erikseen allekirjoitettavalla sopimuksella. EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta sekä kansallisen kynnysarvon ylittävässä liitteen E-palveluhankinnassa tai käyttöoikeussopimuksessa hankintasopimus, voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi

- että hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on noin 65 000 euroa.

#### Päätöksen perustelut

Hankinnan kohteena on palvelukeskusliikelaitoksen omassa toiminnassaan tarvitsema puhelinvaiheohjausjärjestelmän hankintaprojektin projektipäällikkö- ja asiantuntijapalvelun hankinta. Hankinnalla on haettu sopimustoimittajaa toimittamaan palvelukeskusliikelaitoksen puhelinvaiheohjausjärjestelmän hankintaprojektiin asiantuntijat (2kpl), joilla on vahvaa aiempaa kokemusta vastaavista asiakaspalveluorganisaatioiden puhelinpalveluiden Contact Center ja Service Desk -toimintojen



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

kehittämiseen liittyvistä asiakaspalvelujärjestelmien määrittely- ja kilpailutusprojekteista.

Hankintamenettelynä on käytetty avointa menettelyä.

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 22.1.2024 sähköisessä HIL-MA-ilmoituskanavassa [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi). Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 5.2.2024 klo 12.00.

Määräaikaan mennessä saapuivat seuraavat kaksi (2) tarjousta:  
First Goal Oy (2145959-0)  
NHG Finland Oy (2195803-1)

**Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen**

Tarjouspyynnössä on esitetty tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset ja niiden täyttymisen selvittämiseksi vaadittavat selvitykset. Tarjoajat ovat toimittaneet vaaditut selvitykset tarjouspyynnön mukaisesti ja tarjoajat täyttävät asetetut vähimmäisvaatimukset.

**Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen**

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä tarjottavalle hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Tarjoukset ovat olleet tarjouspyynnön mukaisia ja ne täyttävät tarjouspyynnön mukaiselle hankinnan kohteelle asetetut vähimmäisvaatimukset.

**Tarjousten vertailu**

Tarjousten valintaperusteena oli kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Tarjouspyynnön mukaiset tarjoukset vertailtiin parhaan hintalaatusuhteen perusteella. Tarjousten laadulliset tekijät vertailtiin ensin. Tarjousten hintatiedot avattiin ja vertailtiin laadullisten tekijöiden vertailun valmistuttua. Hinnan painoarvo tarjousten vertailussa oli 30% ja laadullisten tekijöiden 70%.

Tarjousten laadullinen vertailu perustui seuraaviin tekijöihin:

1. Projektin vetäjän eli vastuhenkilön ja varahenkilön kokemus asiakaspalveluorganisaatioiden (Contact Center ja/tai Service Desk) kehittämisestä vuosissa (max 20 pistettä)
2. Tarjoavan yrityksen lisäreferenssit hankinnan kohdetta vastaavista palveluista viimeiseltä viideltä (5) vuodelta (max 40 pistettä)
3. Tarjottujen asiantuntijoiden Contact Center ja/tai Service Desk teknologia- ja ohjelmistotuntemuksen esittelykirje (max 10 pistettä)



08.02.2024

## Yksikönjohtaja

---

Tarjousten vertailuhinnat muodostuivat yksikköhintojen ja tilaajan arvioimien toimitusmäärien perusteella.

Tarjousten vertailutaulukko on tämän päätöksen liitteenä. Vertailu osoittaa, että kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen on tehnyt First Goal 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.

Hallintosäännön 11 luvun 1 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan liikelaitoksen johtokunta päättää tai hyväksyy perusteet ja rajat, joiden mukaan viranhaltija päättää hankinnoista lukuun ottamatta osakkeita.

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnan 31.8.2017 päätöksen § 6 Palvelukeskusliikelaitoksen hankintoihin liittyvän toimivallan siirtäminen mukaisesti palvelukeskusliikelaitoksen viranhaltijoilla on seuraavat hankintavaltuudet: toimitusjohtaja 500 000 € (alv 0 %), yksikönjohtaja 200 000 € (alv 0 %).

### Lisätiedot

Ville Hiltunen, hankinta-asiantuntija, puhelin: 09 310 22904  
ville.hiltunen(a)hel.fi

### Liitteet

1 Vertailutaulukko HEL 2024-000226

### Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

### 1 MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 2 §.

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 palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytäthän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto: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.

### **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**

**Postiosoite**  
PL 9500  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Elimäenkatu 15  
Helsinki 51  
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

**Puhelin**  
+358 9 310 2700

**Y-tunnus**  
0201256-6



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

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.

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

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa 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 arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Valitusviranomainen**

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on:

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

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

### **Valituksen muoto ja sisältö**

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



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

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:

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytäthän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asiointiin yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.



08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

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.

### **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.





08.02.2024

Yksikönjohtaja

---

Risto Paavola  
yksikönjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 09.02.2024.