



06.09.2022

Hallintojohtaja

---

## 19 §

### Asiakaspalautejärjestelmän hankinta Palvelukeskus Helsingiltä

HEL 2022-010339 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia hankintalain 15 §:n mukaisena sidosyksikköhankintana Palvelukeskus Helsingiltä Feedbackly-asiakaspalautejärjestelmän käyttöoikeuden ja ylläpidon palveluna.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton sitoumukseton kokonaisarvo on noin 700 000 euroa neljälle käyttövuodelle laskettuna.

#### Päätöksen perustelut

Hankintayksikön ei tarvitse kilpailuttaa hankintojaan lainsäädännön mukaisesti, mikäli se tekee hankinnan hankintalaissa 15 §:ssä tarkoitulta sidosyksiköltään, vaikka sopimus täyttäisikin hankintalain mukaiset hankintasopimuksen tunnusmerkit.

Hankinnan kohteena on Palvelukeskus Helsingin kilpailuttama asiakaspalautejärjestelmä Feedbackly sekä siihen liittyvät laitteet, joilla voidaan mitata monikanavaisesti asiakaskokemusta sosiaali- ja terveystoimialan eri toimipisteissä ja palveluissa.

Palvelukeskus Helsinki toimii asiakaspalautejärjestelmän tuottajana ja palvelun ylläpitäjänä. Feedbacklyn menetelmillä asiakaspalautetta voidaan kerätä muun muassa palautelaitteiden ja verkkolinkkien avulla. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä noin 150 pika-palautelaitetta ja lisäksi asiakaspalautetta kerätään noin 150:n verkkolinkin avulla eri palveluissa.

Osapuolia sitova sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla vaan vasta, kun hankinnasta on laadittu yhteistyöasiakirja. Yhteistyöasiakirja astuu voimaan sen allekirjoittamishetkestä ja on voimassa toistaiseksi. Yhteistyöasiakirja on tilaajan puolelta kolmen kuukauden ja tuottajan puolelta kolmen kuukauden irtisanomisajalla kirjallisesti irtisanoittavissa.

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 pääkäyttäjän kautta.



06.09.2022

Hallintojohtaja

---

Hankintapäätöksessä esitetty hankinnan kokonaisarvo perustuu tämänhetkisten pikapalautelaitteiden määriin sekä karkeaan arvioon uusien pikapalautelaitteiden ja menetelmien määristä. Kustannukset tulevat varsinaisen käytön mukaan. Laitteissa ja menetelmissä on kiinteä kuukausihinta, joka sisältää laitteen tai menetelmän, koulutuksen ja raportoinnin. Laitteisiin ei tule erillisiä ylläpitokustannuksia.

Hallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 24.5.2022 § 104.

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210  
ulla.tyyska(a)hel.fi  
Wilma Pfister, suunnittelija, puhelin: 310 34636  
wilma.pfister(a)hel.fi

## Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

## Otteet

### Ote

Palvelukeskus Helsinki

### Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

## Tiedoksi

Viestintäpalvelut



06.09.2022

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 19 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

#### Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

#### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi-saannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



06.09.2022

Hallintojohtaja

---

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.

### **Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

### **Pöytäkirja**

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



06.09.2022

Hallintojohtaja

---

Tiina Mäki  
hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 06.09.2022.