



24.03.2020

Asia/12

## § 62

### Hankintaoikaisuvaatimus varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn suunnittelusta, toteutuksesta, tulosten analysoinnista ja raportoinnista

HEL 2020-000165 T 02 08 02 00

#### Päätös

Kasvatus- ja koulutuslautakunta päätti hylätä perusteettomana Feedback Oy:n oikaisuvaatimuksen koskien Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan hankintapäällikön hankintapäätöstä 5 § (27.2.2020).

#### Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja  
Liisa Pohjolainen

#### Lisätiedot

Janne Tarkoma, hankintalakimies, puhelin: 310 21582  
janne.tarkoma(a)hel.fi

#### Liitteet

- 1 Hankintapäätös 27.2.2020
- 2 Oikaisuvaatimus 28.2.2020

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankinnat

#### Otteet

**Ote**  
Tarjoaja

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, hankinnat  
Liite 1  
Liite 2

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Hankintapäällikkö on 27.2.2020 (5 §) tehnyt pääkaupunkiseudun kuntien yhteistä varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn suunnittelua, toteutusta, tulosten analysointia ja raportointia koskevan hankintapäätöksen.



Kyseessä oli hankintalain (1397/2016) 25 § kansalliset kynnysarvot alitava pienhankinta, johon hankintalain säännöksiä ei sovelleta. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on kuitenkin tarjouksia pyytäessään toiminut hankintalain 3 §:n tasapuolisuuden, syrjimättömyyden, avoimuuden ja suhteellisuuden periaatteiden tavoitteet huomioiden.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan pienhankinnan laatuvertailu toteutettiin siten, että tarjoajien ilmoittamat julkisorganisaatioille tuotetut asiakaskyselyt laskettiin kappalemääräisesti yhteen. Pienhankintaa koskevan kilpailutuksen voittanut Innolink Group ilmoitti yhteensä 85 tähän liittyvää kokemusreferenssiä. Yhdestä hyväksytystä tutkimuksesta sai n. 0,2 pistettä. Toisena laadun arviointikohteena olevista varhaiskasvatuksen tutkimuksista sai yhden (1) pisteen tehtyä tutkimusta kohden. Eniten pisteitä tässä kategoriassa sai Feelback Oy. Näiden kahden laatuvertailun kriteerin tarjoajakohtaiset pisteet laskettiin yhteen, jolloin saatiin kunkin tarjoajan kokonaispistemäärä laadun osalta. Pisteytyskokouksissa tarjousten arviointiryhmä arvioi ilmoitettuja kokemuksia, tehtyjä tutkimuksia ja jätti tarjousvertailun ulkopuolelle sellaiset referenssit, joiden se ei katsonut olevan varhaiskasvatukseen liittyviä.

#### Oikaisuvaatimus ja sen perustelut

Feelback Oy vaatii, että alkuperäistä hankintapäätöstä oikaistaan tutkimuksesta vastaavan/vastaavien henkilöiden kokemuksta koskevaa tarjoajien tarjousten pisteytystä.

Feelback Oy sai hankintapäätökseen johtaneesta arvioinnista ko. osiossa 3,6p. Mukaan luettiin n. 18 kpl toteutuksia eri julkisorganisaatioihin liittyvää asiakaskyselyä viimeisen n. viiden vuoden aikana.

Kilpailutuksen voittaja Innolink Group sai hankintapäätökseen johtaneesta arvioinnista ko. osiosta 15p. Mukaan luettiin n. 85 kpl toteutuksia eri julkisorganisaatioihin liittyvää asiakaskyselyä viimeisen n. 10 vuoden aikana. Hankinta-oikaisuvaatimuksen tekijä katsoo, että hankintapäätökseen vaikuttaneet laatutekijät vääristävät lopullista hankintapäätöstä ja asettavat palveluntarjoajat eriarvoiseen asemaan. Feelback Oy katsoo, että tarjouspyyntö on määrityksiltään epämääräinen, sillä huomioon otettava aikaperiodi vaihtelee eri palveluntarjoajien kesken vertailussa (5-10 vuotta). Tarjouspyynnössä ei Feelback Oy:n mukaan ole mainintaa aikamääreestä tai referenssien tarkasta määrästä. Sen mukaan yleinen tapa tämänkaltaisissa kilpailutuksissa on, että referenssejä ilmoitetaan vaatimusten mukaisesti 3-5 kappaletta viimeisen 3 tai 5 vuoden ajalta, jossa painotetaan toimialareferenssejä ja toimialan tuntemusta.

Lisäksi Feelback Oy:n mukaan ilmoitettavien referenssien määrä on ollut kohtuuttoman suuri, sillä yksi laatukriteeri on myös toimialakohtaiset



referenssit. Hankintaoikaisuvaatimuksen tekijä perustelee vaatimustaan sillä, että se on voinut esittää kuusi kappaletta toimialaan kohdistuvia referenssejä varhaiskasvatukseen liittyen.

Edellä mainituilla perusteilla Feelback Oy katsoo, että hankintayksikön tulee oikaista hankintaa palveluntarjoajien julkisorganisaatioiden asiakaskyselyitä koskevan kokemuspisteytyksen osalta. Hankintapäätös olisi sen mukaan kumottava tai jokaiselta palveluntarjoajalta pyytää lisäselvitys koskien kokemusta toteutuksista eri julkisorganisaatioihin liittyvistä asiakaskyselyistä viimeisen kymmenen vuoden ajalta.

#### Johtopäätös

Tarjouspyynnössä tarjoajan tekniselle suorituskyvyille ja ammatilliselle osaamiselle oli asetettu vähimmäisvaatimus. Tarjoajalla tuli olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavista palvelutoimituksista täyttääkseen vähimmäisvaatimuksen. Riittävänä kokemuksena tarjouspyynnössä pidettiin vähintään kolmea (3) viimeisen kolmen vuoden aikana hankittua kokemusta määrältään ja sisällöltään vastaavasta palvelutoimituksesta. Hyväksyttävän toimituksen/sopimuksen arvon tuli olla vähintään 7 000 euroa (alv. 0 %) per toimitus/sopimus. Toimiala on tarjouspyynnössä edellyttänyt kokemusta julkisorganisaatiolle tuotettujen asiakaskyselyiden suunnittelusta, toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista tutkimuksesta vastaavalta tai vastaavilta henkilöiltä, eikä varsinaisesti yritykseltä itseltään. Tarjoajien joukossa oli toinen tarjoaja, joka ilmoitti kokemusta hankintaoikaisuvaatimuksen tekijää enemmän, ja kun vertailut tehtiin ilmoitetun kokemuksen perusteella, pienhankinnan kilpailutuksen voitti toinen tarjoaja. Näin ollen Feelback Oy:n esittämä väite huomioon otettavien referenssien vertailtavasta aikavälistä ja vastaavassa tilanteessa noudatettavasta yleisestä tavasta ei toimialan mukaan ole perusteltu.

Lisäksi tarjouspyynnössä arvioitiin vastaavien henkilöiden kokemusta julkisorganisaatioille tuotettujen asiakaskyselyiden suunnittelusta, toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista (1) sekä tutkimuksesta vastaavien henkilöiden kokemusta varhaiskasvatukseen liittyvien kyselyiden tai arviointien toteuttamisesta (2). Tarjoajia pyydettiin nimeämään tutkimuksesta vastaavat henkilöt sekä kuvaamaan ja perustelemaan näiden henkilöiden sopivuutta tehtävään. Tarjouspyynnössä ei ollut mainintaa aikamääreestä, jolloin tutkimuksesta vastaavien henkilöiden oli tullut hankkia kokemuksensa julkisorganisaatioille tuotettavista asiakaskyselyistä tai varhaiskasvatukseen liittyvien kyselyiden tai arviointien toteuttamisesta.

Esittelijä katsoo, että tarjoajia ei ole asetettu eriarvoiseen asemaan, kaikilla tarjoajilla on ollut mahdollisuus esittää tutkimuksesta vastaavien



24.03.2020

henkilöiden kokemus siinä laajuudessa ja siltä ajalta, kuin ovat halunneet. Kaikilla on ollut myös mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä asiasta. Kokemus on arvioitu ja pisteytetty kunkin tarjoajan ilmoittamien tietojen perusteella. Pisteytyksessä ei ole huomioitu aikaa, jolloin ilmoitettu kokemus on hankittu, vaan pisteytys on tehty ilmoitettuihin kappalemääriin perustuen. Tarjoajia ei ole pyydetty täsmentämään tarjouksiaan, vaan vertailu on tehty annettujen tietojen perusteella.

**Esittelijä**

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja  
Liisa Pohjolainen

**Lisätiedot**

Janne Tarkoma, hankintalakimies, puhelin: 310 21582  
janne.tarkoma(a)hel.fi

**Liitteet**

- 1 Hankintapäätös 27.2.2020
- 2 Oikaisuvaatimus 28.2.2020

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, hankinnat

**Otteet**

**Ote**  
Tarjoaja

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, hankinnat  
Liite 1  
Liite 2

**Tiedoksi**

Kasvatus ja koulutus

**Päätöshistoria**

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala Hallinto- ja tukipalvelut Talous- ja suunnittelu-  
palvelut Hankintapalvelut Hankintapäällikkö 27.02.2020 § 5

HEL 2020-000165 T 02 08 02 00

**Päätös**

Hankintapäällikkö päätti, että pääkaupunkiseudun kuntien yhteisen varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn suunnittelu, toteutus, tulosten analysointi ja raportointi hankitaan kilpailutuksen perusteella Innolink



Oy:ltä.

Palvelun arvioitu arvonlisäveroton hankintahinta on 17 440 euroa ilman optiota. Palvelun kustannukset jaetaan neljän tilaajakunnan (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen) kesken siten että 40% palvelun hinnasta jaetaan tasan tilaajakuntien kesken ja jäljelle jäävä summa palveluvauksessa ilmoitettujen varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa olevien lapsimäärien mukaan. Summat jakaantuvat seuraavasti:

Helsinki 7103,57 eur  
Espoo 4664,96 eur  
Vantaa 3847,76  
Kauniainen 1823,71

#### Päätöksen perustelut

Kilpailutus perustuu Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan 27.1.2020 päivättyyn tarjouspyyntöön HEL 2020-000165 ”Pääkaupunkiseudun yhteisen varhaiskasvatuksen asiakaskyselyn suunnittelu, toteutus, tulosten analysointi ja raportointi”. Hankinta on toteutettu avoimella menettelyllä.

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 27.1.2020 sähköisessä HIL-MA-ilmoituskanavassa [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi).

Tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset oli esitettävä 6.2.2020 klo 10:00 mennessä. Esitettyihin kysymyksiin julkaistiin vastaukset 6.2.2020.

Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 12.2.2020. Määräaikaan mennessä saapui 6 tarjousta: Bisnode marketing oy (19667681), Feelback Oy (1702297-8), Innolink Group Oy (2549986-4), Digitalist Finland Oy (08652492) ja Taloustutkimus (FI01147119).

#### Tarjoajien soveltuvuuden ja tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastaminen

Tarjouspyynnössä oli esitetty tarjoajan soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja selvitysvelvollisuudet. Kaikki tarjoajat toimittivat vaaditut selvitykset ja täyttivät asetetut vaatimukset.

#### Tarjousten vertailu

Hankittavien palveluiden valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin hinta-laatusuhteeltaan parasta tarjousta.

Tarjouspyynnön kohdan hankinnan kohteen kriteerit mukaan tarjousten vertailu tehtiin seuraavasti:



Hinnan painoarvo on 70 pistettä ja laadun painoarvo 30 pistettä. Laatu-  
arviointi tehtiin seuraavasti:

1. Tutkimuksesta vastaavan/vastaavien henkilöiden kokemus julkisor-  
ganisaatiolle tuotettujen asiakaskyselyiden suunnittelusta, toteutukses-  
ta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista, max. 15 pistettä.
2. Tutkimuksesta vastaavan/vastaavien henkilöiden kokemus varhais-  
kasvatukseen liittyvien kyselyiden tai arviointien toteuttamisesta max.  
15 pistettä

Hinta- ja laatuvertailut perusteluineen ovat tämän päätöksen liitteenä.

Vertailussa kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tekivät seu-  
raavat tarjoajat:

1. Innolink	90,206	p.
2. Feelback	84,540	p.
3. Bisnode marketing Oy	70,375	p.
4. Pentagon Insight	57,138	p.
5. Taloustutkimus	53,504	p.
6. Digitalist Finland Oy	35,762	p.

## Sopimuksen teko

Sopimuskausi on kaksi (2) vuotta.

Sopimukseen sisältyy optio, jonka mukaan tilaaja ja tuottaja voivat kes-  
kenään sopia suoraa hankintaa käyttäen sisällöltään samanlaisen pal-  
velun ostamisesta alkuperäistä toimitusta vastaavilla ehdoilla sen mu-  
kaisina kuin ne ovat voimassa tämän sopimuskauden päättyessä. Op-  
tiokauden käyttöönotosta päätetään viimeistään n. 3kk ennen sopimus-  
kauden päättymistä.

Hankintasopimus sopijapuolten välillä syntyy erikseen allekirjoitettaval-  
la sopimuksella. Hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päi-  
vän kuluttua tiedoksiannosta.

## Lisätiedot

Marko Harapainen, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 21580  
marko.harapainen(a)hel.fi