



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

## 14 §

### Malminkartanon kirjaston uudisrakennuksen asiakaskokemuksen ja palveluympäristön kehittämisen, palvelukonseptin ja tilakuvauksen muotoilun hankinta

HEL 2024-004828 T 02 08 02 00

H 88-21/HEL 2022-002395

## Päätös

Hallintojohtaja päätti, että Malminkartanon kirjaston uudisrakennuksen asiakaskokemuksen ja palveluympäristön kehittäminen, palvelukonseptin ja tilakuvauksen muotoilu hankitaan Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puitejärjestelyyn kuuluvalta palveluntuottajalta Pentagon Design Oy:ltä.

Hankinnan arvonlisäveroton kokonaisarvo on enintään 40 460 euroa. Sopimuskausi on 10.4.-16.10.2024. Samalla hallintojohtaja valtuuttaa viestintä- ja markkinointipäällikön allekirjoittamaan hankintasopimuksen ja tekemään siihen tarvittaessa vähäisiä muutoksia.

## Päätöksen perustelut

Hankinta tehtiin minikilpailutuksena puitesopimuskuppaneiden kesken

Hankinta on minikilpailutettu Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puitejärjestelyn H 88-21/HEL 2022-002395 mukana olevien tarjoajien kesken. Tarjouspyyntö lähetettiin kaikille kuudelle palveluympäristöjenmuotoilun osa-alueen puitesopimustoimittajalle. Tarjouksen jätti määräaikaan 28.3.2024 kello 12.00 mennessä neljä tarjoajaa: Rune & Berg Design Oy, Kuudes Kerros Helsinki Oy, Agile Work Oy ja Pentagon Design Oy.

Minikilpailutukseen osallistuneet tarjoukset arvioitiin ja pisteytettiin Malminkartanon kirjaston palvelumuotoilun projektiryhmän kanssa. Ryhmään kuuluu edustus kirjastopalveluista, kulttuuripalveluista, nuorisopalveluista, toimialan tilapalveluista sekä vuorovaikutusasiantuntija viestintä- ja markkinointipalveluista.

Valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa arvioitiin laadun ja hinnan suhdetta, laatu 60 % ja hinta 40 %. Laadun vertailussa kiinnitimme huomiota referensseihin, prosessin kuvaukseen, osallisuuden toteutumiseen ja projektitiimin kokoonpanoon. Arviointitaulukko on liitteenä.



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

Kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous valittiin

Vertailun perusteena kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen antoi Pentagon Design Oy. Pentagon Designin tarjous vastasi parhaiten arvioituihin osa-alueisiin.

Pentagon Designin tarjouksessa oli huomioitu kirjaston uudistuva rooli monipuolisena kansalaispalveluna ja moniulotteisena toimintaympäristönä. Tarjouksessa esitettiin uskottavia tapoja lähestyä Malminkartanon kaupunkiudistusalueen erityiskysymyksiä, segregaaation ehkäisyä ja osallisuuden monipuolisuutta Malminkartanon kirjastohankkeessa. Osallistamisen kuvauksessa oli huomioitu nykyisten asiakkaiden lisäksi myös potentiaaliset asiakkaat sekä erityisryhmät. Prosessin kuvaus oli esitetty selkeästi ja aikataulutusta ja vaiheistus oli tiukan aikataulun puitteissa ja realistinen.

Hankinnan kohde ja lopputulokset

Palvelumuotoiluhankinnan lopputuotoksia ovat Malminkartanon kirjaston uudisrakennuksen palvelukonsepti sekä tilakuvaus. Uuden kirjaston suunnittelussa on tunnistettu alustavasti joitain keskeisiä kysymyksiä ja haasteita, joihin palvelumuotoiluvaiheessa haetaan ratkaisuja. Kirjaston alustavaa palvelukonseptia ja tilakuvausta kehitetään työssä näistä tunnistetuista haasteista ja tavoitteista käsin:

- Asukkaiden yhteisöllisyyden lisääminen ja mahdollistaminen ovat uudessa kirjastossa keskeisessä osassa. Malminkartano on kaupunkiudistusalue, mikä luo uuden kirjaston kehittämiseksi roolia ja painetta esimerkiksi segregaaation ehkäisyssä alueella. Kirjaston kehittämistyöhön tulee osallistaa alueen sidosryhmiä monipuolisesti.
- Nykyinen Malminkartanon kirjasto palvelee suhteellisen pientä käyttäjäkuntaa, uuden kirjaston tulee tavoittaa Malminkartanon ja lähialueiden asukkaat ja muut sidosryhmät laajemmin.
- Julkista, asukkaiden käytössä olevaa tilaa on alueella vähän, joten uuden kirjaston tilojen tulisi taipua erilaisiin ja monenlaisiin tarpeisiin. Uudet, rakennettavat tilat ovat herättäneet kiinnostusta myös kaupungin muissa toimijoissa ja keskustelua on käyty muun muassa koulujen, nuorisopalveluiden, liikunnan ja kulttuurin kanssa.
- Lasten, lapsiperheiden ja nuorten palvelut, toiminnot ja tilat ovat Malminkartanon uudessa kirjastossa tärkeässä roolissa.
- Yhtenä tavoitteena hankkeella on harrastamismahdollisuuksien vahvistaminen kampusalueella.



15.04.2024

## Hallintojohtaja

---

Malminkartanon kirjaston alustava, yhdessä asiakas- ja sidosryhmien kanssa kehitetty palvelukonsepti käsittää seuraavat osa-alueet:

- Kattava asiakas- ja sidosryhmätieto - muodostetaan ymmärrys tarpeista ja toiveista yhdessä keskeisten asiakas- ja sidosryhmien kanssa.
- Asiakas- ja sidosryhmäymmärrykseen perustuvat avainasiakasprofiilit sekä kuvaus näiden asiakkaiden ja sidosryhmien kriittisimmistä tarpeista.
- Tavoitellun asiakaskokemuksen periaatteet tai ajurit, jotka ohjaavat myöhemmän vaiheen tilasuunnittelua.
- Palvelurajaukset - edellisistä johdettu alustava listaus ydinpalveluista.

Malminkartanon kirjaston tilakuvaus pohjautuu työssä syntyvään palvelukonseptiin ja sisältää seuraavat osa-alueet:

- Keskeisempien asiakaspolkujen kuvaus tilassa.
- Toiminnalliset ja tunnelmalliset tilakuvaukset tai suunnitteluperiaatteet.
- Palveluympäristöjen hierarkia ja tilojen keskinäiset riippuvuussuhteet.
- Tavoiteltu kokemus tiloittain.
- Tavoiteltu toiminnallisuus tiloittain.

## Lisätiedot

Johanna Laukkanen, vuorovaikutusasiantuntija, puhelin: 09 310 34904  
johanna.laukkanen(a)hel.fi

Essi Eranka, viestintä- ja markkinointipäällikkö, puhelin: 09 310 74342  
essi.eranka(a)hel.fi

## Liitteet

- 1 Malminkartanon kirjaston palvelumuotoiluhankinta pisteytys
- 2 Malminkartanon kirjasto palvelumuotoilu 070324 minikiilpailutus
- 3 KUVA Malminkartanon kirjasto tarvekuvaus 31.3.2023
- 4 Malminkartanon kirjaston tilaohjelma 31.3.2023

## Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, puitejärjestelyjen sisäiset hankinnat, Kuva lk

## Otteet



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

**Ote**

Tarjouksen jättäneet

**Otteen liitteet**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, puitejärjestelyjen sisäiset hankinnat, Kuva lk  
Liite 1

**Tiedoksi**

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 14 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta joko tekemällä hankintaoikaisuvaatimuksen tai pyytämällä markkinaoikeudelta käsittelylupaa valituksen tekemiseksi taikka tekemällä 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 hankintaoikaisu.

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 hankintaoikaisu vaaditaan, on Helsingin kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

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 muutoksenhakija 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



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä käsittelylupaa.

Lupa on myönnettävä, jos

- asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samankaltaisissa asioissa tärkeää tai
- siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Käsittelylupahakemus ja valitus toimitetaan markkinaoikeudelle yhdessä.

### Muutoksenhaku aika

Käsittelylupahakemus ja valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Käsittelylupahakemus ja valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintasopimuksen noudattamatta hankintalain mukaista odotusaikaa.

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 tiedoksianton tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta muutoksenhaku aikaan. Käsittelylupahakemus ja valitus on toimitettava muutoksenhakuviranomaiselle viimeistään muutoksenhakuajan viimeisenä päivänä ennen muutoksenhakuviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos muutoksenhakuajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa käsittelylupahakemuksen ja valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### Muutoksenhakuviranomaisen



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

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>

### **Muutoksenhakuasiakirjan muoto ja sisältö**

Muutoksenhakuasiakirja, joka sisältää käsittelylupahakemuksen ja valituksen, on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Käsittelylupahakemuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta (valituksen kohteena oleva päätös)
- peruste, jolla käsittelylupaa haetaan
- syyt, joiden nojalla hakija katsoo, että käsittelyluvan myöntämiselle on olemassa edellä mainittu peruste.

Valituksessa on ilmoitettava

- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (vaatimukset)
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan
- mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Muutoksenhakuasiakirjassa on ilmoitettava muutoksenhakijan nimi ja yhteystiedot. Jos muutoksenhakijan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos muutoksenhakuasiakirjan laatijana on joku muu henkilö, asiakirjassa on ilmoitettava myös tämän nimi ja yhteystiedot. Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä markkinaoikeudelle.

Muutoksenhakuasiakirjassa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (prosessiosoite). Mikäli muutoksenhakija on ilmoittanut enemmän kuin yhden prosessiosoitteen, voi markkinaoikeus valita, mi-





15.04.2024

Hallintojohtaja

---

hin ilmoitetuista osoitteista se toimittaa oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat.

Muutoksenhakuasiakirjaan on liitettävä

1. muutoksenhaun 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 asiain yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

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 hankintalaissa määritellyn odotusajan kuluttua. Puittejärjestelyihin perustuvien hankintojen osalta hankintayksikkö voi tehdä hankintasopimuksen ennen odotusajan päättymistä, mutta tällöin valitusaika on 14 vuorokauden sijasta 30 vuorokautta päätöksen tiedoksisaannista.

### Oikeudenkäyntimaksu



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

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.



15.04.2024

Hallintojohtaja

---

Kirsti Laine-Hendolin  
hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 16.04.2024.