



09.06.2023

Kansliapäällikkö

99 §

Asiakastutkimusalustan ja siihen liittyvien asiantuntijapalvelujen hankinta

HEL 2023-003791 T 02 08 02 00

Päätös

Kansliapäällikkö päätti hyväksyä ryhmittymä Digitalist Finland Oy (0865249-2) ja LeanLab Oy (3225468-9) tarjouksen asiakastutkimusalustan ja siihen liittyvien asiantuntijapalveluiden hankinnasta.

Hankintasopimus sopijapuolten välillä syntyy vasta myöhemmin erikseen allekirjoitettavalla sopimuksella. Hankintasopimus tehdään aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Yhteenlasketut arvonlisäverottomat kustannukset saavat olla enintään 4 milj. euroa neljälle vuodelle.

Alustaa ja siihen liittyviä asiantuntijapalveluita käytetään kaikilla toimialoilla, liikelaitoksissa ja kansliassa. Alustaan liittyvien mahdollisten muutostöiden ja asiantuntijapalveluiden kustannukset maksetaan tilausten mukaisesti niin, että kukin tilaaja maksaa kustannukset omasta budjetistaan.

Asiakastutkimusalustan kuukausittaisten lisenssien sekä käyttö-, tuki- ja ylläpitopalvelujen kustannusten arvonlisäveroton osuus maksetaan talousarvion kohdalta 1 40 01 kaupunginkanslia ja projektinumerolta 1817003 Digitaaliset palvelut.

Asiakastutkimusalustan käyttöönottokustannusten arvonlisäveroton osuus maksetaan talousarvion kohdalta 8 05 01 02 INV - Keskitetty tietotekniikka, projektilta 189700200211.

Hankintasopimusta ei voida tehdä ennen kuin tarjoaja on toimittanut hankintayksikölle tarjouspyynnössä mainitut hankintalain 88 §:n mukaiset rikosrekisteriotteet. Hankintayksikkö tutkii otteista, koskeeko tarjoaja jokin hankintalain 80 §:n mukainen pakollinen poissulkemisperuste. Poissulkemisperusteen ilmetessä ratkaistaan hankintaa koskeva päätös uudelleen oikaisemalla tätä päätöstä hankintalain 132 §:n mukaisesti.

Päätöksen perustelut

Postiosoite
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566



09.06.2023

Kansliapäällikkö

Kaupunginstrategian mukaisesti asiakaslähtöinen palveluiden muotoilu on systemaattisesti osa palvelujen käyttäjälähtöistä uudistamista ja kaupunkiorganisaation tuottavuuden lisäämistä.

Asiakastutkimusalusta ja siihen liittyvät asiantuntijapalvelut hankitaan, jotta voidaan vahvistaa palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä ja kaupunkilaisten osallisuutta kaupungin palveluiden jatkuvaan kehittämiseen.

Kaupungilla on ollut vuosina 2020-2023 käytössä vastaava asiakastutkimusalusta, jota käytettiin erityisesti digitaalisten palvelujen kehittämisen tukena, osana kaupungin verkkosivu-uudistusta. Alusta ja asiantuntijapalvelut hankitaan, jotta kaupunki voi hyödyntää asiakasyhteisötoimintaa ja digitaalisia työkaluja asiakastutkimukseen ja palvelujen kehittämiseen.

Kilpailutus perustuu Helsingin kaupunginkanslian strategiaosaston 4.5.2023 päivättyyn tarjouspyyntöön H082-22/ HEL 2023-003791. Hankinta on toteutettu avoimena menettelynä. Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 5.5.2023 sähköisessä HILMA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi.

Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 5.6.2023 klo 10.00. Määräaikaan mennessä saapui yksi (1) tarjous: Ryhmittymä Digitalist Finland Oy ja LeanLab Oy. Saatu tarjous on tarjouspyynnön mukainen.

Tarjoajien soveltuvuutta koskevat edellytykset on tarkastettu lukuun ottamatta pakollisia poissulkemisperusteita, jotka tarkastetaan päätöksenteon jälkeen ennen mahdollisen sopimuksen tekemistä tarjoajan toimittamien rikosrekisteriotteiden perusteella.

Hankittavan palvelun valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus. Kokonaistaloudellisuuden edullisuuden perusteena käytettiin hinnaltaan halvinta tarjousta.

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Vähimmäisvaatimuksissa on asetettu hankittaville tuotteille ja palveluille laadullisia vaatimuksia (laadukriteereitä), jotka tarjottavien tuotteiden ja palveluiden on pitänyt täyttää. Jos laadulliset vähimmäisvaatimukset eivät ole täyttyneet, on tarjous tarjouspyynnön vastainen. Määräajassa saapunut tarjous on tarjouspyynnön mukainen.

Tarjousten vertailua ei ole tarpeen tehdä, koska hankintaan tuli vain yksi tarjouspyynnön mukainen tarjous. Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen on tehnyt ryhmittymä Digitalist Finland Oy ja LeanLab Oy.



09.06.2023

Kansliapäällikkö

Hankintalain (1397/2016) 123 §:n mukaan hankintayksikön on tehtävä ehdokkaiden ja tarjoajien asemaan vaikuttavista ratkaisusta sekä tarjousmenettelyn ratkaisusta kirjallinen päätös, joka on perusteltava.

Hallintosäännön 12 luvun 1 §:n mukaan kansliapäällikkö päättää hankinnoista lukuun ottamatta osakkeita.

Lisätiedot

Anni Leppänen, Johtava palvelumuotoilija, puhelin: 040 3553243
anni.leppanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Avauspöytäkirja

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, kaupunginhallitus

Otteet

Ote
Toimittaja

Otteen liitteet
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, kaupunginhallitus
Liite 1

Tiedoksi

Kaupunginkanslia



09.06.2023

Kansliapäällikkö

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 99 §.

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 arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupunginhallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

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



09.06.2023

Kansliapäällikkö

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
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 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.

Postiosoite
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566



09.06.2023

Kansliapäällikkö

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 tiedoksianto 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 29.5.2023 alkaen seuraava:

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

Markkinaoikeuden asiointiosoite on 26.5.2023 saakka seuraava:

Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi
Postiosoite: Sörnäistenkatu 1
00580 HELSINKI
Faksinumero: 029 56 43314
Käyntiosoite: Sörnäistenkuja 1
Puhelinnumero: 029 56 43300



09.06.2023

Kansliapäällikkö

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

Valituksen muoto ja sisältö

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

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/>



09.06.2023

Kansliapäällikkö

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiiasi 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 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.



09.06.2023

Kansliapäällikkö

Sami Sarvilinna
kansliapäällikkö

Markus Kühn
strategiajohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 12.06.2023.