



16.05.2024

Toimitusjohtaja

11 §

Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalveluna hankinta

HEL 2024-004029 T 02 08 02 00

Päätös

Taloushallintopalvelun toimitusjohtaja päätti hyväksyä Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalvelun hankinnassa Lumoame Oy:n tarjouksen kokonaistaloudellisesti edullisimpana.

Sopimuskausi on voimassa määräaikaisesti 2 vuotta, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on 165 406,00 (alv 0 %) euroa 48 kuukauden ajalta.

Päätöksen perustelut

Kilpailutus perustuu Helsingin kaupunginkanslian tarjouspyyntöön H006-24, Dnro HEL 2024-004029. Asiakaskokemuksen mittaaminen kokonaispalveluna hankinta on toteutettu avoimella menettelyllä.

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 22.3.2024 sähköisessä HIL-MA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 24.4.2024. Määräaikaan mennessä saapui 4 tarjousta: Innolink Research Oy, Lumoame Oy, PBI Research Institute Oy Ab sekä Twoday Oy.

Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen

Kaikki tarjoajat täyttivät tarjouspyynnössä tarjoajan soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja selvitysvelvollisuudet.

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastaminen

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Vähimmäisvaatimuksissa on asetettu hankittaville palveluille laadullisia vaatimuksia (laatukriteereitä), jotka tarjottavien tuotteiden / palveluiden on pitänyt täyttää.

Tarjouspyynnössä oli edellytetty hintaliitteellä, että jatkuvan palvelun hinnan tulee sisältää liitteen Palvelusopimus mukainen tukipalvelu ja ylläpito sekä mahdolliset käyttöoikeusmaksut neljälle vuodelle (48 kk). Hankinnan kohteen kuvauksessa on edellytetty, että ratkaisu toteutetaan kokonaispalveluna ja se on valmisohjelmistollaratkaisu. Lisäksi edellytettiin, että kokonaisratkaisu sisältää kaikki tarvittavat käyttöoi-



16.05.2024

Toimitusjohtaja

keudet ja lisenssit. PBI Research Institute Oy Ab oli kuitenkin tehnyt tarjoukseensa varauksia. Liitteellä projektisuunnitelma oli esitetty ”Tar-
kennukset hintaliitteeseen” on esitetty, annettu hinta ei sisällä tarjous-
pyynnössä vaadittuja 48 kk kustannuksia. Lisäksi projektisuunnitelmas-
sa esitetyt matkakustannukset eivät täytä tarjouspyynnöllä sekä sopi-
muksessa esitettyjä vaatimuksia.

Tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun vuoksi hankintayksi-
kön on hylättävä PBI Research Institute Oy Ab:n tarjous tarjouspyyn-
nön vastaisena.

Tarjosten vertailu

Hankittavien palveluiden valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen
edullisuus. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin
ainoastaan halvinta hintaa. Hankittaville palveluille on asetettu vähim-
mäisvaatimuksina laadullisia vaatimuksia, jotka tarjottavien palveluiden
on pitänyt täyttää.

Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen teki Lumoame Oy.

Sovellettavat säännökset ja päätöstoimivalta

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

Talouhallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan päätöksen 27.3.2023
13 §:n mukaan talouhallintopalveluliikelaitoksen toimitusjohtajalla on
oikeus päättää investoinneista ja muista pitkävaikutteisista menoista,
huonetilojen vuokralle ottamisesta sekä tilojen ja laitteiden vuokralle
antamisesta arvonlisäverottomana enintään 500 000 euroon kerrallaan.

Lisätiedot

Harri Numminen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25120
harri.numminen(a)hel.fi

Liitteet

1 Vertailutaulukko

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, talouhallintopalveluliikelaitoksen
johtokunta

Otteet

Ote

Otteen liitteet



16.05.2024

Toimitusjohtaja

Tarjouksen jättäjät Muutoksenhaku hankintapäätökseen, taloushallin-
topalveluliikelaitoksen johtokunta
Liite 1



16.05.2024

Toimitusjohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1 MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 11 §.

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 kaupungin talouhallintopalveluliikelaitoksen johtokunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

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



16.05.2024

Toimitusjohtaja

Käytähän 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 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

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.



16.05.2024

Toimitusjohtaja

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.

Valituksessa on ilmoitettava:



16.05.2024

Toimitusjohtaja

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.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10



16.05.2024

Toimitusjohtaja

Käyntiosoite: 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Puhelinnumero: Pohjoisesplanadi 11-13
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.



16.05.2024

Toimitusjohtaja

Anniina Kitula
toimitusjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 16.05.2024.