



## § 49

### **Ticketmaster Suomi Oy:n hankintaoikaisuvaatimus koskien kulttuurikeskusten lipunmyyntipalvelujen hankintaa**

HEL 2019-008989 T 02 08 02 00

#### **Päätös**

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta hylkäsi Ticketmaster Suomi Oy:n hankintaoikaisuvaatimuksen kulttuurikeskusten lipunmyyntipalvelujen hankintaa koskevasta kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan päätöksestä 28.1.2020, 20 §.

#### Esittelijä

hallintojohtaja  
Kirsti Laine-Hendolin

#### Lisätiedot

Päivi Loponen-Kyrönseppä, johtaja (Savoy-teatteri), puhelin: 310 36565  
paivi.loponen(a)hel.fi  
Niina Lammi, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 20573  
niina.lammi(a)hel.fi  
Kirsi Hietanen, lakimies, puhelin: 310 28007  
kirsi.hietanen(a)hel.fi

#### **Liitteet**

- 1 Oikaisuvaatimus 14.2.2020, saate
- 2 Salassa pidettävä (JulKL 24 § 1 mom 20 k.)
- 3 Salassa pidettävä (JulKL 24 § 1 mom 20 k.)
- 4 Salassa pidettävä (JulKL 24 § 1 mom 20 k.)
- 5 Salassa pidettävä (JulKL 24 § 1 mom 20 k.)
- 6 Salassa pidettävä (JulKL 24 § 1 mom 20 k.)
- 7 Tarjouspyyntö 250766 HEL 2019-008989
- 8 Hankinnan kohteen kuvaus

#### **Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös

#### **Otteet**

##### **Ote**

Asianosaiset

##### **Otteen liitteet**

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisupäätös

#### **Päätösehdotus**

Päätös on ehdotuksen mukainen.



## Esittelijän perustelut

### Taustasäännökset

Hankintalain (1397/2016) 133 §:n mukaan asianosainen voi vaatia hankintoaikaisua hankintaa koskevasta päätöksestä.

Helsingin kaupungin hallintosäännön 19 luvun 4 § 3 momentin mukaan lautakunnan, sen jaoston ja sen alaisen viranomaisen päätöksestä tehdyn hankintoaikaisun käsittelee lautakunta.

### Hankintoaikaisuvaatimus

Kulttuurikeskusten lipunmyyntipalvelujen kilpailutukseen (250766 HEL 2019–008989) tarjouksen jättänyt Ticketmaster Suomi Oy on esittänyt oikaisuvaatimuksen määräajassa 14.2.2020, lisäksi Ticketmaster Suomi Oy on jättänyt 14.2.2020 valituksen markkinaoikeuteen.

Ticketmaster Suomi Oy vaatii hankintayksikköä kumoamaan hankintapäätöksen ja Ticketmaster Suomi Oy vaatii, että tarjous tulee ottaa uudelleen käsittelyyn ja tarjousten vertailuun.

Hankintoaikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy katsoo, että se on yksiselitteisesti täyttänyt sille vähimmäisvaatimuksissa asetetut vaatimukset myynninedistämisen osalta osana kokonaisratkaisua sekä kuvannut kokonaisratkaisussa ehdottomien vaatimusten täyttymisen, arvioitavat ominaisuudet ja muut palveluun kuuluvat tehtävät ja niiden täyttymisen ja toteuttamisen.

Hankintoaikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy toteaa, että aikaisemmin kilpailutuksissa mahdollisissa epäselvyytilanteissa tarjoajalta on aina pyydetty lisäselvityksiä. Ticketmaster Suomi Oy ilmoittaa, että se olisi odottanut yhteydenottoa lisäselvityksiin.

Hankintoaikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy esittää, että se kuvasi tarjouksessaan, miten se toteuttaa monikanavaisia markkinointikampanjoita.

Liite D Myynninedistämispalvelut ja -tuotteet sivu 14 alkaen myynninedistämissuunnitelma per kulttuurikeskus.

Hankintoaikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy esittää, että Ticketmaster Suomi Oy:n on tarjoukseen ladatusta kuvauksessa ehdottomien vaatimusten täyttämiseen Ticketmaster Suomi Oy on kuvannut tarjouksessaan, miten se toteuttaa Savoy-teatterin kanssa monikanavaisia markkinointikampanjoita.

Liite D sivulla 3 kuvataan yhteistyön toiminta- ja toteutusmalli.



Liite D Myynninedistämispalvelut ja -tuotteet sivu 17 alkaen todennetaan Savoy-teatterin tapahtumakohtaisia markkinointikampanjoita.

Liite C Selvitys myynnin edistämisen vähimmäiskriteereistä sivu 3 Ticketmasterin markkinointiratkaisut: Todennetaan kuvataulukossa vähimmäisvaatimusten mukaiset myynninedistämistoimenpiteet.

Liite C sivulta 3 alkaen kuvataan markkinointikampanjoiden suunnitelma ja toteutus.

Hankintaoikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy esittää, että Ticketmaster Suomi Oy todensi tarjouksessaan, miten Ticketmaster Suomi Oy tarjoaa muita kohdennettuja sähköpostikirjeitä markkinointiluvallisille segmenteilleen.

Liite C Selvitys myynnin edistämisen vähimmäiskriteereistä sivu 3 Ticketmasterin markkinointiratkaisut: Kuvataan kohdennettujen sähköpostikirjeiden toteutus.

Liite D Myynninedistämispalvelut ja -tuotteet sivu 15 Myynninedistämissuunnitelma: Todennetaan monipuolisia toimenpiteiden kohdennusratkaisuja eri segmentteihin.

Hankintaoikaisuvaatimuksen perusteluissa Ticketmaster Suomi Oy esittää, että Ticketmaster Suomi Oy:n suoramarkkinoinnin yksi osaluokka on useat segmentoidut automaatiokirjeet, joita Ticketmaster Suomi Oy on tarjonnut markkinoinnin tueksi.

Ticketmaster Suomi Oy esittää, että markkinoinnin automaatiokirjeet täyttävät vaaditut vähimmäiskriteerit ja sisältävät pääsääntöisesti yksittäisen kulttuurikeskuksen ohjelmasisältöjä.

Liite C Selvitys myynnin edistämisen vähimmäiskriteereistä sivulla 3 Ticketmasterin markkinointiratkaisut: Kohdennetut suoramarkkinointikirjeet ovat sisällöltään kulttuurikeskuskohtaisia.

Liite D Myynninedistämispalvelut ja -tuotteet sivulla 4 Ticketmasterin markkinointiratkaisussa on kuvattu kulttuurikeskuksittain kaikki markkinointitoimenpiteiden määrät, jotka sisältävät myös automaatiokirjeitä.

Ticketmaster Suomi Oy:n hankintaoikaisuvaatimus on asian liitteenä.

## Hankintamenettely

Hankintamenettely toteutettiin avoimena menettelynä. Hankinnan toteuttamiseksi järjestettiin kilpailutus soveltaen hankintalain 26 § EU-kynnysarvon ylittäviä käyttöoikeussopimusdirektiivin koskevien palveluhankintojen osalta koskevia säännöksiä.



Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen valintaperusteena oli hankintalain 93 § 1 momentin mukaan paras hinta-laatusuhde, jossa vertailuperusteina olivat: laadulliset tekijät enintään 50 pistettä ja hinta-tekijät enintään 50 pistettä.

Määräaikaan 7.1.2020 klo 12:00 mennessä saapui kaksi (2) tarjousta: Lippupiste Oy ja Ticketmaster Suomi Oy.

Hankintalain (1397/2016) 79 § 1 momentin mukaisesti ennen tarjousten valintaa hankintayksikön on tarkistettava, että tarjous on hankintailmoituksessa ja hankinta-asiakirjoissa asetettujen vaatimusten, ehtojen ja perusteiden mukainen.

Tarjouspyynnössä asetettujen soveltuvuusehtojen täyttymisen ja tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastuksen yhteydessä todettiin, että Lippupiste Oy:n tarjous täyttää sille asetetut vähimmäisvaatimukset ja tarjous on tarjouspyynnön ja sen vaatimusten mukainen.

Tarjouspyynnössä asetettujen soveltuvuusehtojen täyttymisen ja tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastuksen yhteydessä todettiin, että Ticketmaster Suomi Oy:n tarjous ei täyttänyt sille vähimmäisvaatimuksissa asetettuja hankinnan kohdetta koskevia vaatimuksia.

Tarjoukseen tuli liittää selvitys tarjottavasta kokonaisratkaisusta, jossa esitetään miten ehdottamat vaatimukset, arvioitavat ominaisuudet ja muut palveluun kuuluvat tehtävät on täytetty ja toteutettu. Ehdottomien vaatimusten täyttymisen edellytyksenä pidettiin sitä, että selvityksestä käy yksiselitteisesti ilmi kyseessä olevan kohdan toteutuminen tarjoajan tarjoamassa kokonaisratkaisussa.

Ticketmaster Suomi Oy:n tarjoukseen ladatusta kuvauksesta puuttuu selvitys siitä miten Ticketmaster Suomi Oy toteuttaa monikanavaisia markkinointikampanjoita.

Hankintaoikaisuvaatimuksessa viitataan liitteeseen D sivulla 14 alkaen Myyninedistämissuunnitelman kaaviossa on listattu markkinointinäkyvyyksiä ja niihin liittyviä lukuja. Tarjottavat markkinointinäkyvyydet eivät vastaa tarjouspyynnön vaatimusta kuvauksesta, josta tulisi käydä yksiselitteisesti ilmi, miten tarjoaja suunnittelee ja toteuttaa monikanavaisia markkinointikampanjoita nimenomaan yhdessä tilaajan kanssa.

Tarjouspyynnön hankinnan kohteen kuvauksen liite 1 mukaisesti vähimmäisvaatimuksissa on vaadittu, että tarjoaja suunnittelee ja toteuttaa yhdessä Savoy-teatterin kanssa tapahtumakohtaisia markkinointikampanjoita vähintään kymmenen (10) kertaa vuodessa. Tällöin tulee käyttää vähintään kolmea eri kanavaa per kampanja sisältäen vaihtelevasti näitä: some, nettibannerit, digimainoskanavat, tv, radio, printtileh-



10.03.2020

det, ulkomainonta, sähköpostikirjeet tms. Hankinnan kohdetta koskevassa vaatimuksessa tuli tarjouksen liitteeksi liittää kuvaus siitä, miten palveluun kuuluvat tehtävät on täytetty ja toteutettu.

Ticketmaster Suomi Oy tarjouksen liitteessä D sivulla 3 kuvataan yleisellä tasolla yhteistyön toiminta- ja toteutusmalli. Ticketmaster Suomi Oy tarjouksen liitteessä D sivulla 3 ei kuvata miten tarjoaja suunnittelee ja toteuttaa tapahtumakampanjoita Savoy-teatterin kanssa vähintään 10 kertaa vuodessa.

Liitteessä D sivulla 17 alkaen Myynninedistämispalvelut ja -tuotteet liitteestä ei selviä yksiselitteisesti se, miten tarjoaja suunnittelee ja toteuttaa vähintään 10 markkinointikampanjaa Savoy-teatterin kanssa. Eri-laisten tarjoajan mainospaikkavalikoiman ilmoittaminen ei vastaa kuvausta tarjoajan suunnittelema monikanavaisesta markkinointikampanjasta.

Liitteessä C sivulla 3 Ticketmasterin markkinointiratkaisut: Ticketmaster Suomi Oy ei ole kuvannut tarjouksen liitteessä C miten tarjoaja toteuttaa eri kanavia vaihtelevasti käyttäen tapahtumakohtaisia markkinointikampanjoita. Kuvauksesta puuttuvat yksiselitteiset myynninedistämistoimenpiteet ja kampanjasuunnitelmat.

Tarjouspyynnön hankinnan kohteen kuvauksen liite 1 mukaisesti vähimmäisvaatimuksissa on vaadittu, että tarjoaja tarjoaa kohdennettuja sähköpostikirjeitä markkinointiluvallisille segmenteille. Kuvauksessa on vaadittu, että Tarjoaja tarjoaa vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa yksinomaan Savoy-teatterin aineistoa sisältävän sähköpostikirjeen valtakunnallisesti kulttuurisegmenttiin kuuluville sekä kaksi (2) kertaa vuodessa Etelä-Suomen kattavan sähköpostikirjeen tarjoajan markkinointiluvallisille kulttuurista kiinnostuneille. Lisäksi on vaadittu, että tarjoaja tarjoaa muita kohdennettuja sähköpostikirjeitä markkinointiluvallisille segmenteilleen, Savoy-teatterille vähintään kuusi (6) kertaa vuodessa ja muille kulttuurikeskuksille yhteensä vähintään kymmenen (10) kertaa vuodessa.

Ticketmaster Suomi Oy:n antaman tarjouksen liitteen C sivun 3 mukaisesta selvityksestä ei käy yksiselitteisesti ilmi, miten Ticketmaster Suomi Oy tarjoaa kohdennettuja sähköpostikirjeitä markkinointiluvallisille segmenteilleen.

Liitteessä D sivulla 15 Ticketmaster Suomi Oy ei ole kuvannut toimenpiteiden monipuolisia kohdennusmahdollisuuksia eri segmentteihin. Ticketmaster Suomi Oy ilmoittaa, että ”Yhteistyön edetessä saamme suunnitelman tueksi kerrytettyä lipunmyynnin ja -ostajien статистиikkaa.”



Ticketmaster Suomi Oy:n tarjoama markkinointiautomaatio ei korvaa tarjouspyynnössä vähimmäisvaatimuksena vaadittua sähköpostimarkkinointikirjettä, jonka tulee sisältää pääsääntöisesti yksittäisen kulttuuri-keskuksen ohjelmasisältöjä. Ticketmaster Suomi Oy:n tarjoama markkinointiautomaatio ei vastaa vähimmäisvaatimuksessa kuvattuja vaatimuksia, koska automaatiokirjeiden sisältö muodostuu automaattisesti, eikä Tilaaajan ja Tarjoajan yhdessä määrittelemänä ja tuottamana sisällönä.

Liitteessä C sivulla 3 Suoramarkkinointikirje-otsikon alla mainitaan kohdennetut markkinointikirjeet, valtakunnalliset kanta-asiakaskirjeet ja markkinoinnin automaatio. Ticketmaster Suomi Oy tarjouksen liitteessä C sivulla 3 ei mainita kohdennettuja kulttuurikeskuskohtaisia suoramarkkinointikirjeitä.

Liitteessä D sivulla 4 markkinointiratkaisut: Markkinoinnin automaatio ei sisälly tarjouspyynnössä asetettuihin vähimmäisvaatimuksiin.

Hankintalain (1397/2016) 74 § 1 momentin mukaisesti palveluntarjoajan vastuulla on toimittaa hankintayksikölle kaikki se asiakirjaselvitys, jonka haluaa vähimmäisvaatimuksissa ja tarjousvertailussa otettavan huomioon. Hankintayksikkö tekee hankintaan liittyvän päätöksen toimitettujen asiakirjojen perusteella. Lähtökohtana hankintamenettelyssä on tarjosten lopullisuus. Hankintayksikön on mahdollista pyytää tarjoajia korjaamaan antamissaan asiakirjoissa olevia epäolennaisia puutteita, ristiriitoja ja virheitä. Hankintayksikkö ei kuitenkaan tule sallia tarjosten olennaista muuttamista.

Tarjosten täsmentäminen ja täydentäminen on sallittua, jos kysymys olisi epäolennaisesta puutteesta, ristiriidasta taikka virheestä. Sallittua on esimerkiksi pyytää tarjoajaa korjaamaan tarjouksessa oleva muotovirhe, kuten puuttuva allekirjoitus taikka täydentämään puuttuva tarjouksen voimassaoloa koskeva tieto. Sallittua on lisäksi pyytää tarjoajaa täsmentämään hinnoittelua koskeva virhe, kuten väärä valuutta taikka hinnoitteluyksikkö taikka ilmeinen hinnan suuruusluokkaa koskeva virhe kuten pilkkuvirhe, joka on esimerkiksi pääteltävissä muusta tarjouksesta.

Hankintayksikön ei kuitenkaan tule sallia osallistumishakemusten taikka tarjosten olennaista muuttamista. Sallittua ei ole pyytää täsmennyksiä, korjauksia ja täydennyksiä siten, että menettelyllä olisi olennainen vaikutus ehdokkaan tai tarjoajan asemaan. Siten hankintayksikön ei ole sallittua pyytää tarjoajaa täydentämään tarjousta tarjousajan päättymisen jälkeen esimerkiksi pyytämällä tarjoajaa vaihtamaan tarjotun tarjouspyynnön vastaisen tuotteen taikka toimittamaan merkityksellisen hinta- tai puuttuvan laatutiedon. Hankintayksikkö ei voi myöskään



10.03.2020

pyytää tarjoajaa toimittamaan kokonaan puuttuvaa olennaista asiakirjaa, joka olisi tullut liittää tarjoukseen.

Hankintaoikaisuvaatimuksen johdosta hankintayksikkö on hallintolain mukaisesti varannut valituksi tulleelle Lippupiste Oy:lle asianosaisena tilaisuuden lausua asiasta. Lippupiste Oy ilmoittaa lausunnossaan, että se vastustaa Ticketmaster Suomi Oy:n valitusta hankintapäätöksestä ja vaatimusta tarjouksen ottamisesta uudelleen käsittelyyn ja tarjousten vertailuun. Lippupiste Oy esittää lausunnossaan, että Lippupiste Oy ei voi hyväksyä, että tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia hyväksytään. Lippupiste Oy ilmoittaa myös, että Lippupiste Oy ei hyväksy hankintalakiin vedoten Ticketmaster Suomi Oy:n vaatimusta täydentää puutteellista tarjousta jälkikäteen.

### Johtopäätös

Hankintamenettelyssä ja päätöksenteossa on noudatettu hankintalain säännöksiä sekä tarjouspyynnön ehtoja. Esiin ei ole noussut sellaista uutta tietoa, jonka johdosta hankintapäätöstä tulisi muuttaa oikaisuvaatimuksessa esitetysti.

Esitetty hankintaoikaisuvaatimus ei anna aihetta muuttaa 28.1.2020, 20 § tehtyä hankintapäätöstä, ja on sen vuoksi hylättävä.

### Esittelijä

hallintojohtaja  
Kirsti Laine-Hendolin

### Lisätiedot

Päivi Loponen-Kyrönseppä, johtaja (Savoy-teatteri), puhelin: 310 36565  
paivi.loponen(a)hel.fi  
Niina Lammi, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 20573  
niina.lammi(a)hel.fi  
Kirsi Hietanen, lakimies, puhelin: 310 28007  
kirsi.hietanen(a)hel.fi

### Liitteet

- 1 Oikaisuvaatimus 14.2.2020, saate
- 2 Salassa pidettävä (JulkL 24 § 1 mom 20 k.)
- 3 Salassa pidettävä (JulkL 24 § 1 mom 20 k.)
- 4 Salassa pidettävä (JulkL 24 § 1 mom 20 k.)
- 5 Salassa pidettävä (JulkL 24 § 1 mom 20 k.)
- 6 Salassa pidettävä (JulkL 24 § 1 mom 20 k.)
- 7 Tarjouspyyntö 250766 HEL 2019-008989
- 8 Hankinnan kohteen kuvaus

### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisu päätös



10.03.2020

Asia/7

---

## Otteet

### Ote

Asianosaiset

### Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, hankintaoikaisu-  
päätös

## Päätöshistoria

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 25.02.2020 § 42

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 28.01.2020 § 20