



25.10.2024

Toimitusjohtaja

17 §

Asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun hankinta

HEL 2023-010969 T 02 08 01 00

Päätös

Toimitusjohtaja päätti asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun hankinnasta:

- hyväksyä Roidu Oy:n (2177774-0) tarjouksen asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun toimittajaksi kokonaistaloudellisesti edullisimpana ja oikeuttaa puhelin- ja hyvinvointipalveluiden yksikönjohtajan tai hänen määräämänsä allekirjoittamaan tätä asiaa koskevan sopimuksen, koska Roidu Oy:n tarjous on tarjousvertailussa mainittujen perusteiden mukaisesti kokonaistaloudellisesti edullisin,

- että hankintasopimus on voimassa määräaikaisena sopimuksen allekirjoittamisesta alkaen kaksi (2) vuotta, jonka jälkeen hankintasopimus on voimassa toistaiseksi irtisanomisehdoilla

- että puhelin- ja hyvinvointipalveluiden yksikönjohtaja tai hänen määräämänsä voi tehdä nyt päätettävään hankintaan tarkennuksia hankintavaltuuksiensa puitteissa.

Lisäksi toimitusjohtaja merkitsi tiedoksi,

- että hankintasopimus sopijapuolten välillä syntyy vasta myöhemmin erikseen allekirjoitettavalla sopimuksella. EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta sekä kansallisen kynnysarvon ylittävässä liitteen E-palveluhankinnassa tai käyttöoikeussopimuksessa hankintasopimus, voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi

- että hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on noin 326 190 euroa neljän vuoden arvolla laskettuna.

Päätöksen perustelut

Asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun hankinnan kilpailutuksella on haettu sopimustoimittajaa toimittamaan palvelukeskusliikelaitoksen toiminnassaan tarvitsema toiminnallisesti ja teknisesti laadukas sekä kustannustehokas asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu SaaS-palveluna. Palvelukeskusliikelaitos käyttää



25.10.2024

Toimitusjohtaja

hankittavaa ratkaisua omissa palveluissaan, jonka lisäksi palvelukeskusliikelaitos toimittaa ratkaisua edelleen keskitettynä palveluna Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille osana omaa palveluvalikoimaansa.

Asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu hankitaan jatkuvan asiakaskokemustiedon keräämiseksi. Ratkaisu mahdollistaa laadukkaan, vertailukelpoisen, monikanavaisen ja reaaliaikaisen asiakaskokemuksen tiedonkeruun Helsingin kaupungin eri palveluiden asiakkaiden palvelutapahtumista sekä kootun tiedon analysoinnin ja hyödyntämisen tiedolla johtamisessa ja monipuolisten kyselyiden laatimisen. Hankinnalla tullaan korvaamaan nykyisin palvelukeskusliikelaitoksen ja Helsingin kaupungin toimialojen käytössä oleva pikapalautejärjestelmä ja laitteisto.

Hankinta sisältää asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun ohjelmistopalvelun käyttöönottoprojektin ja ohjelmiston jatkuvat palvelut, jotka kattavat ohjelmiston käyttöoikeudet, tuki- ja ylläpitopalvelut sekä fyysiset palautepäätelaitteet (ns. Pystylaitteet toimipaikoissa). Palautepäätelaitteet hankitaan palveluun sisältyvinä leasing-laitteina.

Asiakaskokemuksen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun hankinnan kilpailutus on toteutettu julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (29.12.2016/1397) mukaisena neuvottelumenettelynä.

Osallistumispyyntövaihe

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus ja osallistumispyyntö 14.12.2023 sähköisessä HILMA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta teki välipäätöksen tarjoajien valinnasta 14.2.2024 §3. Tarjoajiksi valittiin osallistumishakemusten perusteella neljä parasta ehdokasta:

Roidu Oy (2177774-0)
twoday Oy (1988069-3)
Confidently International Oy (3410962-9)
Webropol Oy (1773960-2)

Neuvotteluvaihe

Osallistumispyyntövaiheen jälkeen tarjoajiksi valituilta yrityksiltä pyydetiin alustavat tarjoukset ja tarjoajien kanssa sovittiin neuvotteluajankohdat. Kaikki neljä tarjoajaa toimittivat alustavan tarjouksensa ja osallistuivat hankintaa koskeviin neuvotteluihin kokonaisuudessaan. Hankin-



25.10.2024

Toimitusjohtaja

taa koskevat neuvottelutilaisuudet pidettiin 27.-31.5.2024. Neuvottelutilaisuuksien lisäksi tarjoajien kanssa käytiin neuvotteluja sähköpostitse.

Lopullinen tarjouspyyntö

Lopullinen tarjouspyyntö julkaistiin tarjoajille 14.8.2024. Määräaika tarjousten jättämiseksi päättyi 17.9.2024 klo 12:00.

Määräaikaan mennessä saapuivat seuraavat kolme (3) tarjousta:

Roidu Oy (2177774-0)
Confidently International Oy (3410962-9)
Webropol Oy (1773960-2)

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen

Tarjouspyynnössä on asetettu tarjoukselle ja sen sisällölle sekä tarjottavalle hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset. Tarjoukset ovat olleet tarjouspyynnön mukaisia ja ne täyttävät tarjouspyynnön mukaiselle hankinnan kohteelle asetetut vähimmäisvaatimukset.

Tarjousten vertailu

Tarjousten valintaperusteena oli kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Tarjoukset vertailtiin parhaan hinta-laatusuhteen perusteella. Tarjousten laadulliset tekijät vertailtiin ensin. Tarjousten hintatiedot avattiin ja vertailtiin tarjousten laadullisten tekijöiden vertailun valmistuttua. Laadullisten tekijöiden painoarvo tarjousten vertailussa oli 70% ja hinnan 30%.

Tarjousten laadullinen vertailu perustui seuraaviin tekijöihin:

1. Tarjotun ratkaisun käytettävyyden arviointi testitilaisuudessa suorittamalla tarjotulla ratkaisulla tilaajan käytön kannalta keskeisiä käyttötapauksia (enintään 60 pistettä)

Jokaista tarjousta kohden järjestettiin käytettävyyden arviointitilaisuus, jonka kesto oli enintään neljä tuntia per tarjous. Arviointitilaisuus järjestettiin Teams-etäyhteyden välityksellä. Arviointitilaisuudessa tarjoaja suoritti arvioitavat, tilaajan käytön kannalta keskeiset 11 käyttötapausta järjestyksessä tilaajan arviointiryhmän arvioidessa tarjotun ratkaisun käyttötapauskohtaista käytettävyyttä. Arviointiryhmän viisihenkinen jäsenistö muodostui palvelukeskusliikelaitoksen sekä Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asiantuntijoista. Arviointitilaisuuksien virallisena valvojana toimi palvelukeskusliikelaitoksen hankinta-asiantuntija. Kaikki arviointitilaisuudet olivat sisällöltään samankalta-



25.10.2024

Toimitusjohtaja

sia.

Arvioinnissa jokainen raadin jäsen antoi jokaista käyttötapausta kohden kouluarvosanan (4-10). Käyttötapauskohmainen pistemäärä muodostettiin laskemalla keskiarvo arvioitsijoiden antamista arvosanoista kahden desimaalin tarkkuudella. Käytettävyyden arvioinnin kokonaispistemäärä muodostettiin laskemalla käyttötapauskohmaisesta pisteistä yhteensä. Lopullinen tarjousvertailussa käytetty pistemäärä muodostettiin siten, että arvioinnista eniten pisteitä saanut tarjous sai täydet 60 pistettä ja muut tarjoukset suhteutettiin siihen tarjouspyynnössä kuvatulla kaavalla.

2. Tarjotun ratkaisun vastaavuus pisteytettäviin, ei-pakollisiin vaatimuksiin (enintään 10 pistettä)

Kaikki tarjoukset saivat pisteytettävistä vaatimuksista täydet 10 pistettä.

Tarjousten vertailuhinnat muodostuivat yksikköhintojen ja tilaajan arvioimien toimitusmäärien perusteella.

Tarjousten vertailutaulukko on tämän päätöksen liitteenä. Vertailutaulukko osoittaa, että kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen on tehnyt Roidu Oy.

Tarjousten saamista hinta- ja laatupisteistä on tehty tarkistuslaskenta kahden eri asiantuntijan toimesta.

Sovellettavat säännökset ja päätöstoimivalta

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

Hallintosäännön 11 luvun 1 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan liikelaitoksen johtokunta päättää tai hyväksyy perusteet ja rajat, joiden mukaan viranhaltija päättää hankinnoista lukuun ottamatta osakkeita.

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnan 31.8.2017 päätöksen § 6 Palvelukeskusliikelaitoksen hankintoihin liittyvän toimivallan siirtäminen mukaisesti palvelukeskusliikelaitoksen viranhaltijoilla on seuraavat hankintavaltuudet: toimitusjohtaja 500 000 € (alv 0 %), yksikönjohtaja 200 000 € (alv 0 %).

Lisätiedot

Ville Hiltunen, hankinta-asiantuntija, puhelin: 09 310 22904
ville.hiltunen(a)hel.fi



25.10.2024

Toimitusjohtaja

Liitteet

1 Vertailutaulukko HEL 2023-010969

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta



25.10.2024

Toimitusjohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 17 §.

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 palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite
PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite
Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin
+358 9 310 2700

Y-tunnus
0201256-6



25.10.2024

Toimitusjohtaja

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.

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

Postiosoite
PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite
Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin
+358 9 310 2700

Y-tunnus
0201256-6



25.10.2024

Toimitusjohtaja

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

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.



25.10.2024

Toimitusjohtaja

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/>

Käytäthän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asiointiin yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.



25.10.2024

Toimitusjohtaja

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.



25.10.2024

Toimitusjohtaja

Minna Hoffström
toimitusjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 28.10.2024.

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukes-
kus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Y-tunnus

0201256-6