



15.04.2024

Hallintojohtaja

13 §

Itäkeskuksen uimahallin perusparannuksen palvelu-, tila- ja opastekonseptien hankinta

HEL 2024-004122 T 02 08 02 00

H=88-21/HEL 2022-002395

Päätös

Hallintojohtaja päätti, että Itäkeskuksen uimahallin perusparannuksen palvelu-, tila- ja opastekonseptit hankitaan Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puitejärjestelyyn (H=88-21/HEL 2022-002395) kuuluvalta palveluntuottajalta Pentagon Design Oy:ltä.

Hankinnan arvonlisäveroton kokonaisarvo on 38 160,00 euroa. Sopimuskausi on 15.4.-30.11.2024.

Päätöksen perustelut

Hankinta on minikilpailutettu. Minikilpailutusilmoitus lähetettiin kaikille kuudelle palveluympäristöjen muotoilun -osa-alueen puitesopimustoimittajalle. Tarjouksen jätti määräaikaan ma 8.4.2024 klo 12 mennessä kolme toimistoa: Kuudes Kerros Helsinki Oy, Pentagon Design Oy ja Rune & Berg Design Oy.

Minikilpailutukseen osallistuneet tarjoukset arvioitiin palvelunkehityksestä vastaavan projektipäällikön, toimialan tilapalvelun asiantuntijan sekä vuorovaikutus- ja kehittämisasiantuntijoiden muodostamassa työryhmässä. Tarjouksia tarkasteltiin ensin kukin omanaan ja tämän jälkeen projektiryhmän toimesta rinnakkain toisiaan verraten. Valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa arvioitiin hinnan ja laadun suhdetta. Hinta 40 % ja laatu 60 %. Laadun vertailussa kiinnitimme huomiota referensseihin, prosessin kuvaukseen, osallisuuden toteutumiseen ja projektitiimin kokoonpanoon.

Pentagon Designin tarjouksessa vakuutti vahva projektinjohdollinen ote. Projektisuunnitelmassa kuvattu tarkimmin projektiryhmän keskinäinen työnjako ja organisoituminen. Tarjottu projektisuunnitelma sisältää suppean nykytilan analyysin sekä tarjotuista ehdotuksista tarkimman ja monipuolisimman esityksen mahdollisista käytettävistä menetelmistä. Prosessikuvauksessa on esitelty vaihtoehtoisia toteutustapoja, joka antaa liikkumavaraa toteutuksen suunnittelussa. Erityisen huomionarvoista on, että aikataulutuksessa huomioitu tilatarpeiden kuvauksen priorisointi alkusyksylle.



15.04.2024

Hallintojohtaja

Pentagon Design Oy:n tarjouksessa osallisuuden toteutumista avattu laajasti ja konkreettisesti. Kulttuuriset ja uskonnolliset erityistarpeet huomioitu suunnitelmassa erikseen. Monipuolinen ja yksityiskohtainen esittely toteutusvaihtoehdoista mahdollistaa ketterän toteutuksen.

Pentagon Designin referensseissä korostuu tämän hankkeen tiimoilla Pentagon Designin kokemus moninaisten kohderyhmien kanssa työskentelystä erilaisissa hankkeissa. Toimisto on erikoistunut useissa projekteissa kehittämään osallistavien menetelmien kotoutumiseen liittyviä palveluita ja toimintamalleja, jotka edistävät maahanmuuttolaisten ja vieraskielisten ihmisten hyvinvointia. Näin Pentagon design on karttanut hyödyllistä taustaymmärrystä niin menetelmävalinnoista kuin maahanmuuttajien ja monikulttuuristen asiakkaiden tavoittamisesta, keskeisistä haasteista ja tarpeista koskien asiakaspalvelua, tiloja, toimintaa ja palveluja sekä viestintää ja opastamista. Esimerkkejä näistä ovat mm. Helsingin leikkipuistojen KOTO-kehittämishanke 2020-21, TEM:n johdolla toteutettu Valtion kotoutumishanke, Oulun kaupungin kotoutumisen palvelumuotoilu sekä International House Helsinki. Toinen Itäkeskuksen uimahallin kannalta kiinnostavaa, erityistä kohderyhmätuntemusta tarjoavat lapsiin ja lapsiperheisiin liittyvät hankkeet em. leikkipuistohanke sekä Oulun uuden lastenkulttuurikeskuksen konseptointi.

Nyt hankittavan työn lopputuloksena saadaan Itäkeskuksen uimahallille

Asiakaspalvelumalli, sisältäen mm.

- Laajasti kerätty, asukas- ja sidosryhmien henkilökohtaisiin näkemyksiin perustuva asiakas- ja sidosryhmätieto sekä ymmärrys ryhmien tarpeista ja toiveista.
- Em. perustuvat avainasiakasprofiilit sekä kuvaus näiden asiakkaiden ja sidosryhmien kriittisimmistä tarpeista, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön, kiinnostavuuteen ja suosioon.
- Tavoitellun asiakaskokemuksen suunnitteluajurit/-periaatteet, jotka ohjaavat myöhemmän vaiheen tilasuunnittelua.
- Palvelurajaukset. Edellisistä (kohdat 1-3) johdettu alustava listaus ydinpalveluista ja -tuotteista.
- Vuorovaikutuksen tavat, käytännöt ja suhteet henkilöstön ja asiakkaiden välillä.

Aineiston työstämisessä hyödynnetään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivaatioperustaisia asiakasprofileita eli Kaupunkilaisprofileita.



15.04.2024

Hallintojohtaja

Työskentelyssä tulee huomioida myös ei-kävijät ja tulevaisuuden potentiaaliset kävijät.

Itäkeskuksen uimahallin tilakuvaus

pohjautuen työssä syntyvään palvelukonseptiin, sisältäen mm.

- Itäkeskuksen uimahallin toiminnalliset ja tunnelmalliset tilakuvaukset tai suunnitteluperiaatteet,
- Itäkeskuksen uimahallin palveluympäristöjen hierarkia ja keskinäiset riippuvuussuhteet.
- tavoiteltu kokemus tiloittain
- tavoiteltu toiminnallisuus tiloittain keskeisimmät asiakaspolut ja kontaktipisteet pohjapiirroksiin.

Itäkeskuksen uimahallin opastekonsepti

Pohjautuen em. palvelumalliin ja tilakuvaukseen, sis. mm.

- Tavoiteltava kokonaiskokemus ja suunnitteluperiaatteet opasteiden suunnittelun tueksi. Opasteiden visuaalinen ilme on Helsinki-brändin mukainen.
- Opastamisen hierarkia
- Opastamisen kohdat tilassa
- Opastamisen ohjenuorat asiakastilanteisiin.

Kaikki lopputuotokset tuotetaan Helsinki-ilmeen mukaisille pohjille.

Toimivalta

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta päätti 12.4.2023, siirtää hankintojen toimivaltaansa viranhaltijoille Helsingin kaupungin hallintosäännön 10 luvun 1 §:n 2. momentin 3. kohdan perusteella siten, että hallintojohtaja voi päättää hankinnoista 150 000 euroon saakka.

Lisätiedot

Anne Euramaa, vuorovaikutusasiantuntija, puhelin: 09 310 37007
anne.euramaa(a)hel.fi

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

Liitteet

- 1 Vertailutaulukko 503164
- 2 Tarjouspyyntö 503164



15.04.2024

Hallintojohtaja

3 Itäkeskuksen uimahallin palvelumuotoilun minikilpailutus 20.3.2024,
Liite 1

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, puitejärjestelyjen sisäiset hankinnat, Kuva lk

Otteet

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 13 §.

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/>

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 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.

Muutoksenhakuviranomainen



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 16.04.2024.