



## 18 § Palvelumuotoilun yhteishankinta, kilpailutus H115-17

HEL 2018-000285 T 02 08 02 00

### Päätös

Hankintajohtaja päätti hyväksyä kahdeksi vuodeksi palvelumuotoilun puitejärjestelyyn kokonaistaloudellisesti edullisimpina seuraavat tarjoukset:

- Kuudes Kerros Helsinki Oy (1873202-3)
- Pentagon Design Oy (1049233-6)
- Futurice Oy (1623507-4)
- Muotohiomo Oy (0889417-6)
- Ramboll Finland Oy (0101197-5)
- Digitalist Finland Oy (0865249-2)
- Deloitte Consulting Oy (0555345-6)
- LINK Design and Development Oy 2251285-9)

Lisäksi hankintaan kuuluu kahden vuoden optiokausi, jonka käyttöönotosta hankintayksikkö päättää erikseen suoraa hankintaa käyttäen ennen perussopimuskauden päättymistä.

Hankintajohtaja päätti sulkea HiQ Finland Oy:n (0648086-9) ja Telia Finland Oyj:n (1475607-9) pois hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa, koska tarjoajat eivät täyttäneet osallistumispyynnössä tarjoajien soveltuvuudelle asetettuja vaatimuksia.

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

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton arvo on noin 5 milj. euroa (alv 0 %) sisältäen mahdolliset optiovuodet.

Hankintasopimusta ei voida tehdä ennen kuin tarjoaja on toimittanut hankintayksikölle tarjouspyynnössä mainitut hankintalain 88 §:n mukaiset otteet rikosrekisteristä ja tilaajavastuulain mukaiset selvitykset. Hankintayksikkö tutkii otteista ja muista selvityksistä koskeeko tarjoajaa jokin hankintalain 80 §:n mukainen pakollinen poissulkemisperuste.



Poissulkemisperusteen ilmetessä ratkaistaan hankintaa koskeva päätös uudelleen oikeisemalla tätä päätöstä hankintalain 132 §:n mukaisesti.

### **Päätöksen perustelut**

Kilpailutus perustuu Helsingin kaupunginkanslian 23.1.2018 päivättyyn osallistumispyyntöön H115-17, HEL 2018-000285. Palvelumuotoilun hankinta on toteutettu rajoitetulla menettelyllä.

Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 24.1.2018 ja korjausilmoitus 8.2.2018 sähköisessä HILMA-ilmoituskanavassa [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi). Määräaika osallistumishakemusten jättämiselle päättyi 22.2.2018 klo 12.00. Määräaikaan mennessä saapui 26 osallistumishakemusta:

- Accenture Oy (0718166-8)
- Codemen Oy (2577936-4)
- Cybercom Finland Oy (1516651-3)
- Deloitte Consulting Oy (0555345-6)
- Digitalist Finland Oy (0865249-2)
- ED-Design Oy (1819774-5)
- Etnografinen tutkimustoimisto Kenno Oy (2621518-1)
- Futurice Oy (1623507-4)
- Gaia Consulting Oy (2008574-2)
- Gofore Oy (1710128-9)
- Hellon Oy (2135725-2)
- HiQ Finland Oy (0648086-9)
- Kaufmann Agency Helsinki Oy (1034497-4)
- Kuudes Kerros Helsinki Oy (1873202-3)
- Laurea AMK (1046216-1)
- LINK Design and Development Oy (2251285-9)
- Muotohiomo Oy (0889417-6)
- Pentagon Design Oy (1049233-6)



- Ramboll Finland Oy (0101197-5)
- Shape Helsinki Oy (2743489-6)
- Siili Solutions Oy (1979903-5)
- Solita Oy (1060155-5)
- Tamora Muutosmuotoilu Oy (2690216-8)
- Telia Finland Oyj (1475607-9)
- Vahanen PRO Oy (2772358-3)
- WSP Finland Oy (0875416-5)

Tätä sopimusta ei ole jaettu osiin, koska palvelumuotoilussa asiakaskokemuksen kehittäminen on kokonaisvaltaista palvelua, jota ei tarkoituksenmukaista rajata eri osiin.

#### Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen

Osallistumispyynnössä on esitetty tarjoajan soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja selvitysvelvollisuudet.

Osallistumispyynnössä vaadittiin, että ehdokkaalla on oltava 1.2.2015 jälkeen kokemusta vähintään kahdesta asiakkaalle tuotetusta palveluympäristöhankkeesta, joista kumpikin on sisältänyt käyttäjiä osallistavia palvelumuotoilumenetelmiä ja konkreettisen tilaan liittyvän toteutus suunnitelman.

HiQ Finland Oy on ilmoittanut yhden referenssin palveluympäristöhankkeista. Telia Finland Oyj ei ole ilmoittanut yhtään referenssiä palveluympäristöhankkeista. Näin ollen HiQ Finland Oy ja Telia Finland Oyj eivät täytä tarjoajan soveltuvuudelle esitettyjä vaatimuksia ja ehdokkaat tulee sulkea pois tarjouskilpailusta tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun takia.

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

#### Osallistumishakemusten vertailu

Osallistumispyynnössä ilmoitettiin, että tarjouspyyntö lähetetään 10 vähimmäisvaatimukset täyttävälle ehdokkaalle. Jos vähimmäisvaatimukset täyttäviä ehdokkaita on enemmän kuin 10 ehdokkaita, joille lähetetään tarjouspyyntö, valitaan seuraavilla perusteilla:



1. Asiakaskokemus. Ehdokkaan/tarjoajan tuottama lisäarvo Helsingin kaupungin asiakaskokemuksen kehittämisessä ja palvelumuotoilun mahdollisuudet kaupungin strategian toteuttamisessa. Kerroin 5 (maksimi 5 x 5p = 25p)

2. Uusien teknologioiden tuomat mahdollisuudet palvelumuotoilussa  
Kerroin 3 (maksimi 3 x 5p = 15p)

3. Menetelmät: Miten innostetaan asiakkaat mukaan yhteiskehittämiseen ja optimoidaan osallistujien ajankäyttö sopivilla menetelmillä?  
Kerroin 2 (maksipisteet 2 x 5p = 10p)

Arvioidaan asteikolla 1-5p, miten hyvin tarjous vastaa palvelukuvauksessa (osallistumispyynnön liite 1) hankinnalle asettuja tavoitteita yllä mainituista näkökulmista.

Osallistumishakemusten vertailu laatuasteineen sekä perusteluineen on liitteenä 1. Vertailun perusteella tarjouspyyntö lähetettiin seuraaville 10 eniten pisteitä saaneelle ehdokkaalle:

- Digitalist Finland Oy (0865249-2)
- Kuudes Kerros Helsinki Oy (1873202-3)
- Hellon Oy (2135725-2)
- Futurice Oy (1623507-4)
- LINK Design and Development Oy (2251285-9)
- Ramboll Finland Oy (0101197-5)
- Solita Oy (1060155-5)
- Pentagon Design Oy (1049233-6)
- Muotohiomo Oy (0889417-6)
- Deloitte Consulting Oy (0555345-6)

## Tarjousten vertailu

Tarjousten jättämisen määräaika oli 19.3.2018 klo 12.00 Määräaikaan mennessä saapui 8 tarjousta:

- Digitalist Finland Oy (0865249-2)
- Kuudes Kerros Helsinki Oy (1873202-3)
- Futurice Oy (1623507-4)



Talous- ja suunnitteluosasto  
Hankinnat ja kilpailuttaminen  
Hankintajohtaja

11.04.2018

- LINK Design and Development Oy (2251285-9)
- Ramboll Finland Oy (0101197-5)
- Pentagon Design Oy (1049233-6)
- Muotohiomo Oy (0889417-6)
- Deloitte Consulting Oy (0555345-6).

Määräajassa saapuneet tarjoukset ovat tarjouspyynnön mukaisia.

Tarjouspyynnön mukaan tarjosten valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus seuraavilla vertailuperusteilla:

- hinta 40p
- laatu 60p.

Laatua arvioidaan seuraavilla kriteereillä

1. Tarjoajan kokemukset ja näkemys muotoilun hyödyntämisestä organisaation toimintatapojen muutoksessa. Kerroin 4 (maksimi 4 x 5p =20p).
2. Tarjoajan kokemukset ja näkemys vaikuttavuuden arvioinnista. Kerroin 4 (maksimi 4 x 5p =20p).
3. Edelläkävijyys: Kuinka muotoilutoimisto kehittää omaa osaamistaan vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin? Kerroin 4 (maksimi 4 x 5p =20p).

Arvioidaan asteikolla 1-5p, kuinka selkeä ja vakuuttava tarjoajan osaaminen on arvioitavista näkökulmista.

Tarjosten vertailu hinta- ja laatuasteineen sekä perusteluineen on liitteenä 2. Tarjouspyynnössä ilmoitettiin, että puitejärjestelyyn valitaan 8 palveluntuottajaa. Koska tarjouksia saatiin 8 kappaletta, valituksi tulevat kaikki tarjouksen jättäneet tarjoajat.

#### Lisätiedot

Raili Alanko, palvelupäällikkö, puhelin: +358931031764  
raili.alanko(a)hel.fi

#### Liitteet

- 1 Liite 1 Osallistumishakemusten vertailu
- 2 Liite 2 Tarjosten vertailu

#### Otteet



Talous- ja suunnitteluosasto  
Hankinnat ja kilpailuttaminen  
Hankintajohtaja

11.04.2018

**Ote**

Osallistumishakemuksen jättäneet

**Otteen liitteet**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, kaupunginhallitus  
Liite 1  
Liite 2

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

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

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



11.04.2018

Hankintajohtaja

---

## **MUUTOKSENHAKUOHJEET**

**1**

### **MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN**

#### **Pöytäkirjan 18 §.**

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:

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)



11.04.2018

Hankintajohtaja

---

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Faksinumero: (09) 655 783  
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13  
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

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.

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.





11.04.2018

Hankintajohtaja

---

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.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuussa 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 arkipäivä, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Valitusviranomainen**

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

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

### **Valituksen muoto ja sisältö**

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

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.



11.04.2018

Hankintajohtaja

---

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- 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:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

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**

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2000 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4000 euroa, jos hankinnan arvo on



11.04.2018

Hankintajohtaja

---

vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6000 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.

---

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

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

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



11.04.2018

Hankintajohtaja

---

Jorma Lamminmäki  
hankintajohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 12.04.2018.