

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Asiakaskokemusta mittaavan ohjelmiston ja laitteiston hankinta palveluna**  
**TRE:2589/02.07.01/2023**

**Lisätietoja päätöksestä**

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä, puh. 040 581 1477, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Valmistelijan yhteystiedot**

Projektipäällikkö Annamaria Valanto-Pyhältö, puh. 040 800 7550, etunimi.sukunimi@tampere.fi, lakimies Judit Laino, puh. 0294 444 325, etunimi.sukunimi@hansel.fi

**Päätös**

Sopimus Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto kokonaispalveluna toistaiseksi voimassa olevana, tehdään Roidu Oy:n (Y-tunnus 2177774-0) kanssa. Hankinnan sopimuskausi alkaa sopimuksen allekirjoittamisesta.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava (Pia Suominen).

Hankinnan tarjouksen kokonaisvertailuhintaan perustuva arvonlisäveroton hankinnan arvo 48 kuukaudelle on sitoumuksetta 164 986,00 euroa.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 41 246,50 euroa vuodessa.

Sopimus hankinnasta syntyy vasta hankintasopimuksen allekirjoituksella.

**Perustelut**

Hansel Oy pyysi strategia- ja kehittämissyksikön sekä tietohallintoyksikön toimeksiannosta tarjouksia asiakaskokemusta mittaavasta ohjelmistosta ja laitteistosta kokonaispalveluna toistaiseksi voimassa olevaksi sopimuskaudeksi.

Hankintamenettelyä on hankintalain (1397/2016) 32 §:n mukainen avoin menettely, jossa on hyödynnetty hankintalain (1397/2016) 57 §:n perusteella nopeutettua menettelyä. Kyseessä on EU-kynnysarvon ylittävän palvelun hankinta. Hankinnasta lähetettiin hankintailmoitus julkaistavaksi HILMA-palvelussa 10.5.2023 ja tarjouspyyntö oli saatavilla Tarjouspalvelu.fi-toimittajaportaalissa.

Hankintaa ei ollut jaettu osiin, koska se ei kokonaisuuden kannalta ollut tarkoituksenmukaista.

Tarjouksen jättivät määräaikaan 26.5.2023 klo 12:00 mennessä seuraavat neljä yritystä:

- Analystica Oy (0998921-4)
- Feedbackly Oy (2491940-9)
- Roidu Oy (2177774-0)
- Webropol Oy (1773960-2)

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Määräaikaan mennessä saapuneet tarjoukset avattiin sähköisesti 26.5.2023 klo 12.29.

#### *Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen*

Hankintalain mukaan hankintayksikön on suljettava tarjoaja tarjouskilpailun ulkopuolelle, jos hankintayksikön tiedossa on, että tarjoajaa rasittaa jokin hankintalain 80 §:ssä luetelluista pakollisista poissulkemisperusteista. Hankintalain mukaan hankintayksikkö voi sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle tarjoajan, jota rasittaa jokin hankintalain 81 §:ssä luetelluista harkinnanvaraisista poissulkuperusteista.

Tarjoajien soveltuvuus tarkastettiin tarjouspyynnössä asetettujen vaatimusten perusteella. Roidu Oy:lta pyydettiin lisäselvitys referenssivaatimuksiin liittyen ja hyväksytty vastaus saatiin määräaikaan mennessä. Feedbackly Oy:lta pyydettiin lisäselvitys Suomen Asiakastieto Oy:n riskiluokkaan sekä referenssivaatimuksiin liittyen ja hyväksytty vastaus saatiin määräaikaan mennessä. Todettiin, että kaikki tarjoajat täyttivät tarjoajan soveltuvuudelle tarjouspyynnössä asetetut vaatimukset, eikä niitä koskenut ESPD-lomakkeilla annettujen tietojen perusteella hankintalaissa tarkoitettu pakollinen tai harkinnanvarainen poissulkemisperuste.

#### *Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastaminen*

Hankintalain 74 §:n mukaisesti tarjouspyyntöä tai tarjousmenettelyn ehtoja vastaamattomat tarjoukset on suljettava tarjouspyynnöstä. Analystica Oy:lta, Feedbackly Oy:lta ja Webropol Oy:lta pyydettiin tarjouspyynnön mukaisuutta koskevat selvitykset koskien tarjouspyyntöehtojen varaumia. Roidu Oy:lta pyydettiin selvitys hankintalain 96 §:n perusteella poikkeuksellisen alhaiselta vaikuttaneesta yksikköhinnoittelusta. Toimitettu selvitys selitti tyydyttävästi kustannusten ja hintojen alhaista tasoa. Annettujen selvitysten jälkeen todettiin, että kyseisten yritysten tarjoukset täyttivät tarjouspyynnön vaatimukset.

Lopuksi tarjousvertailuun hyväksytyt tarjoukset vertailtiin tarjouspyynnössä ilmoitetun mukaisesti.

#### *Tarjousten vertailu*

Valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin parasta hinta-laatusuhdetta seuraavin painotuksin:

Hinta, max. 85 vertailupistettä

Laatu, max. 15 vertailupistettä

Tarjousvertailu toteutettiin tarjouspyynnössä kuvatulla tavalla:

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

#### Hinta

Arvioidaan tarjouspyynnön liitteenä 3 olevan hintalomakkeen vertailuhinnan solu D27 mukaisesti kaavalla halvin vertailuhinta / tarjouksen vertailuhinta \* painoarvo.

Kokonaisvertailuhinta solussa D27 muodostuu välivertailuhinnoista 48 kuukaudelle, jotka koostuvat käyttöönottoprojektien hinnoista, käyttäjäkohtaisesta kuukausipalvelumaksusta, kiinteästä ohjelmistopalvelun kuukausimaksusta, laitteistosta tiedonsiirtoliittymällä, SMS viesteistä sekä erikseen tilattavista asiantuntijapalveluista.

#### Laatu

##### Vertailtavat vaatimukset

Liitteellä 1.1 välilehdellä "Vertailtavat" on esitetty ohjelmistopalvelua koskeva pisteytettäviä vaatimuksia, joista tarjoaja voi saada maksimissaan 56 pistettä. Ohjelmistopalvelun pisteytettävillä vaatimuksilla parhaimmat pisteet saanut Tarjoaja saa täydet 15 vertailupistettä ja muiden saamat pisteet suhteutetaan siihen alla olevan laskukaavan mukaisesti.

Tarjouksen pisteet / parhaat pisteet \* painoarvo 15

Tarjoajien kokonaisvertailupisteet käyvät ilmi hankintapäätöksen liitteenä olevasta vertailutaulukosta.

Vertailutaulukon mukaisesti kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen teki Roidu Oy.

Roidu Oy:n esitetään valittavaksi sopimus Kumppaniksi. Valittavaksi esitettävän on ennen hankintasopimuksen allekirjoitusta toimitettava hankintayksikön edellyttämät selvitykset hankintalain 88 §:n mukaisesti.

#### *Asiakirjojen julkisuus*

Hankinta-asiakirjojen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Päätösesitys perusteluineen tulee julkiseksi päätöksenteon jälkeen. Tarjoukset ja muut hankintaa koskevat asiakirjat tulevat julkisiksi asianosaisille hankintapäätöksen tekemisen jälkeen. Yleisesti julkisiksi tarjousasiakirjat tulevat, kun hankintaa koskeva sopimus on tehty. Asiakirjoja säilytetään kaupungin sähköisessä arkistossa. Muutoksenhakua varten asiakirjat on saatavissa Hansel Oy:stä ja asiakirjatiedustelut on osoitettava osoitteeseen kilpailutus@hansel.fi.

Hankintaa on valmistellut Tampereen kaupungin strategia- ja kehittämissyksikön ja tietohallintoyksikön sekä Hansel Oy:n asiantuntijoista koostuva työryhmä.

Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua hankintapäätöksen tiedoksisaannista, sillä edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii ICT-palveluvastaava, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa Pia Suominen. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii yhteyshenkilön nimeämisestä sopimukselle.

Hankinnan tarjouksen kokonaisvertailuhinta perustuva hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 164 986,00 euroa. Hankinnan tarkempaa laajuutta on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä 3, Hintalomake.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 16.5.2023 § 89) liitteen 1 mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

### **Tiedoksi**

Tarjoajat, Annamaria Valanto-Pyhältö, Tomi Ränkimies, Johanna Ahlgren-Holappa, Tiina Launiainen, Juho Tervo, Pia Suominen, Hansel/Judit Laino

Liitteet:

1 Vertailutaulukko

### **Allekirjoitus**

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä

### **Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös julkaistaan nähtäville 17.7.2023 Tampereen kaupungin verkkosivulle [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 27.6.2023 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

### **Muutoksenhakuviranomainen**

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Tampereen kaupungin tietohallintojohtajalta.

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Tampere  
27.06.2023

Sirpa Lempinen  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Valitusosoitus

§ 79

## Valitusosoitus

### Oikaisuohje ja valitusosoitus hankinta-asioissa

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan hakea muutosta vaatimalla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) mukaista hankintaoikaisua. Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 25 §:n mukaisen kyseistä hankintaa koskevan kynnyсарvon.

#### 1. Hankintaoikaisu (oikaisuohje)

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun. Hankintaoikaisun voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisua koskevasta vaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuviranomaiselle. Hankintaoikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä.

Hankintaoikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.

### Oikaisuviranomainen

Hankintaoikaisua haetaan päätöksen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki/Kirjaamo  
Frenckellinaukio 2 B  
PL 487  
33101 Tampere

Hankintaoikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla: [kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi). Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

### Määräaika

Hankintaoikaisu on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Tiedoksisaanti

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon sinä päivänä, jolloin mainitut asiakirjat sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jolle asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos päätös oheisasiakirjoineen annetaan tiedoksi tavallisena kirjeenä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksiantopäivää ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

## 2. Valitus markkinaoikeuteen (valitusosoitus)

Jos hankinnassa on menetelty julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain vastaisesti, voi tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella. Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 3 momentin mukaan puutejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

## Muutoksenhaku aika

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisesti tiedon asemaansa vaikuttavasta ratkaisusta tai tarjousmenettelyn ratkaisusta perusteluineen sekä kirjallisen ohjeen asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (valitusosoituksen).

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 130 §:n 1) tai 3) kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa. Valitus on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Hankintaohikaisun vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asiaosainen voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

### **Tiedoksisaanti**

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon sinä päivänä, jolloin mainitut asiakirjat sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos päätös oheisasiakirjoineen annetaan tiedoksi tavallisena kirjeenä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä niiden lähettamisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

### **Valituskielto**

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hallinto-oikeudesta kuntalain (410/2015) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla.

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 2 momentin mukaisesti markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella ei voida saattaa hankintayksikön sellaista päätöstä tai muuta ratkaisua, joka koskee:

- 1) yksinomaan hankintamenettelyn valmistelua
- 2) sitä, että hankintasopimusta ei jaeta osiin 75 §:n nojalla; tai
- 3) sitä, että 93 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

### **Valituksen tekeminen**

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisun osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, jota vaaditaan muutettavaksi, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 32 §:ssä säädetään.

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle ennen valitusajan päättymistä. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Markkinaoikeuden yhteystiedot**

Markkinaoikeus  
Radanrakentajantie 5  
00520 Helsinki

puh. 029 56 43300  
faksi 029 56 43314  
sähköposti [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

### **Oikeudenkäyntimaksu**

Muutoksenhakuasian vireille panijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään.

### **Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle**

Hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 148 §). Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava päätöksessä mainitulle muutoksenhakuviranomaiselle edellä kohdassa "Oikaisuviranomainen" mainittuun osoitteeseen.