

Hankintaoikaisuvaatimus Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän hankintaan liittyen

Päätös

Tampereen kaupunki, Johtaja, digitalisaatio ja tietohallinto 8.12.2025 § 73

Vastaanottaja (Oikaisuviranomainen)

Tampereen kaupunki / Kirjaamo
Frenckellinaukio 2 B
PL 487
33101 Tampere
Sähköposti: kirjaamo@tampere.fi

Lähettäjä (Oikaisua vaativa asianosainen)

Twoday Oy
Y-tunnus: 1988069-3
Osoite: (täydennä tarvittaessa)
Yhteyshenkilö: Jyrki Niekkaa
Sähköposti: (täydennä)
Puhelin: (täydennä)

Asia

Hankintaoikaisuvaatimus koskien Tampereen kaupungin tekemää hankintapäätöstä, joka liittyy Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän hankintaan (diaarinumero TRE:1683/02.07.01/2025).

Päivämäärä

11.12.2025

Johdanto

Twoday Oy esittää tällä asiakirjalla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankintaoikaisuvaatimuksen Tampereen kaupungin digitalisaation ja tietohallinnon ryhmän johtajan 8.12.2025 (§ 73) tekemästä hankintapäätöksestä, joka koskee Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän hankintaa. Hankintapäätöksen mukaan Twoday Oy suljettiin tarjouskilpailun myöhemmän vaiheen arvioinnista laadun vähimmäispistevertailussa, jossa mukaan otettiin viisi eniten pisteitä saanutta tarjoajaa.

Twoday Oy katsoo, että päätös on tehty virheellisin perustein, koska Fluido Oy:lle on annettu tarjouspyynnön ja arviointikriteerien vastaisesti liian korkeat laatupisteet, joiden johdosta Fluido Oy sijoittui vähimmäispistevertailussa viidenneksi ja Twoday kuudenneksi 0,07 pisteen erolla. Lisäksi Twoday Oy katsoo, että Fluido Oy:n tarjous ei täytä kaikkia tarjouspyynnössä esitettyjä pakollisia vaatimuksia, minkä johdosta Fluido Oy olisi tullut sulkea tarjouskilpailusta jo ennen pisteytystä.

Tämän vuoksi Twoday Oy vaatii hankintapäätöksen oikaisemista siten, että Fluido Oy:n pisteytys tarkistetaan tarjouspyynnön mukaisesti ja että Twoday Oy otetaan mukaan jatkovertailuun viiden eniten pisteitä saaneen tarjoajan joukkoon.

Hankintaoikaisuvaatimuksen peruste

Tämä hankintaoikaisuvaatimus perustuu julkisista hankinnoista annettuun lakiin, jonka mukaan asianosainen voi vaatia hankintayksikköä oikaisemaan päätöksensä, mikäli päätös perustuu virheelliseen menettelyyn, virheelliseen arviointiin tai muuhun lain tai tarjouspyynnön vastaiseen ratkaisuun.

Twoday Oy katsoo, että hankintapäätös 8.12.2025 (§ 73) on tehty olennaisesti virheellisellä perusteella kahdesta syystä:

1. **Fluido Oy:n laatupisteet on laskettu väärin perustein**, mikä on johtanut siihen, että Fluido Oy on saanut perusteettomasti enemmän pisteitä laadun vähimmäispisteryhmässä.

2. **Fluido Oy:n tarjous ei täytä kaikkia tarjouspyynnössä esitettyjä pakollisia vaatimuksia**, jolloin tarjous olisi tullut hylätä tarjouspyynnön vastaisena jo ennen pisteytystä.

Molemmat virheet ovat olennaisia ja niillä on ollut ratkaiseva vaikutus hankintapäätökseen, sillä Fluido Oy sijoittui viidenneksi laadun vähimmäispisteissä ennen Twoday Oy:tä. Mikäli pisteet olisi laskettu oikein tai Fluido Oy olisi suljettu tarjouskilpailusta vaatimusten vastaisena, Twoday Oy olisi sijoittunut viiden parhaan tarjoajan joukkoon ja tullut ottaa mukaan hinnan ja laadun lopulliseen vertailuun.

Näin ollen hankintapäätös on hankintalain vastainen ja edellyttää oikaisemista.

Taustatiedot tarjousvertailusta

Tampereen kaupungin hankintapäätöksen mukaan asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän hankinnassa sovellettiin kaksivaiheista arviointimenettelyä, jossa ensin arvioitiin tarjoajien laadun vähimmäispisteet. Tarjouspyynnön ja sen liitteiden (erityisesti Liite 15: Päätöksenteon perusteet) mukaan vain viisi (5) eniten vähimmäislaatupisteitä saanutta tarjoajaa otettiin mukaan lopulliseen hinnan ja laadun vertailuun.

Hankintapäätöksen liitteenä olevan vertailutaulukon mukaan tarjoajien vähimmäislaatupisteet jakautuivat seuraavasti (max 100 p):

1. Innofactor Solutions Oy – 99,50 p
2. Sofigate Oy – 98,64 p
3. Eeedo Oy – 90,00 p
4. Digia Finland Oy – 89,55 p
5. Fluido Oy – 86,27 p
6. Twoday Oy – 86,20 p

Fluido Oy sijoittui viidenneksi ja siten viimeisenä tarjoajana jatkoon hinnan ja käytettävyyden vertailuun. Twoday Oy sijoittui kuudenneksi vain 0,07 pisteen marginaalilla.

Koska hankintamenettelyssä vain viisi parasta tarjoajaa jatkoi vertailuun, Fluido Oy:n pisteytyksellä oli ratkaiseva vaikutus siihen, ettei Twoday Oy:tä otettu mukaan lopulliseen kokonaistaloudellisen edullisuuden arviointiin. Laadun vähimmäispisteiden laskentaperusteet – asiakastyytyväisyyspisteet, vaatimusten täyttyminen, toimitusaika ja lisäreferenssit – on esitetty tarjouspyynnön liitteessä 15, ja näiden perusteiden oikea tulkinta on ollut keskeinen tarjoajien sijoitukseen vaikuttava tekijä.

Twoday Oy katsoo, että Fluido Oy:lle myönnettyjen pisteiden laskenta ei ole tapahtunut tarjouspyynnön mukaisesti, minkä vuoksi Fluido Oy on perusteettomasti sijoittunut Twoday Oy:n edelle. Lisäksi Fluido Oy:n tarjouksessa on puutteita pakollisissa vaatimuksissa, joiden olisi tullut johtaa tarjouksen hylkäämiseen jo ennen pisteytystä. Näillä virheillä on ollut olennainen vaikutus tarjouskilpailun lopputulokseen.

Väite 1: Fluido Oy:n pisteet on laskettu virheellisesti

Hankintapäätöksen liitteessä esitetyssä vähimmäislaatu pisteiden laskennassa Fluido Oy:lle myönnettiin pisteet kaikista pisteytettävistä vaatimuksista, joiden osalta Fluido oli merkinnyt vaatimuksen täyttyväksi. Twoday Oy:n tarkastelun perusteella kaksi näistä vaatimuksista on kuitenkin tosiasiallisesti sellaisia, että Fluido Oy on omassa vastauksessaan **kumonnut sen**, että vaatimus toteutuu tarjotussa ratkaisussa. Näin ollen Fluido Oy:n tarjoukselle ei olisi tullut myöntää näistä vaatimuksista lisäpisteitä.

Vaatus V508 – Sovelluspalvelimien koodin ja konfiguraatioiden oikeellisuuden varmistaminen tiivisteillä (pisteytettävä vaatimus)

Vaatuksen mukaan sovelluspalvelimien koodin, kirjastojen ja konfiguraatitiedostojen oikeellisuuden tulee olla varmistettavissa tiivisteiden avulla. Fluido on merkinnyt vaatimuksen täyttymisen tunnuksella **"K" (kyllä)**, mutta omassa tarkentavassa kommentissaan toteaa seuraavaa:

"Salesforce ei sisällä sisäänrakennettua ominaisuutta koodin, kirjastojen ja määrittä tiedostojen oikeellisuuden tarkistamiseksi sovelluspalvelimissa tiivisteillä. Organisaatiot voivat kuitenkin toteuttaa tällaisia varmennusprosesseja ulkoisten työkalujen tai mukautetun kehityksen avulla."

Tämä kommentti osoittaa yksiselitteisesti, että:

- perustason Salesforce-ympäristö **ei tue vaatimusta**,
- ratkaisu **ei sisällä ominaisuutta**,
- vaatimuksen toteutuminen olisi mahdollista vain ulkoisilla työkaluilla tai räätälöidyllä kehityksellä,
- eli ratkaisu **ei täytä vaatimusta sellaisenaan**, kuten pisteytettävissä vaatimuksissa edellytetään.

Fluido siis merkitsee vaatimuksen täytyväksi, mutta kuvaa tarkennuksessa, ettei ominaisuus toteudu. Tämä kumoaa vaatimuksen täyttymisen ja tarkoittaa, ettei Fluido Oy:lle olisi tullut myöntää kyseistä pisteytettävää pistettä.

Vaatus T115 – Asiantuntijan kyky suodattaa vastausluonnoksia hakuehdoilla

Vaatus edellyttää, että asiantuntijan tulee voida suodattaa vastausluonnoksia esimerkiksi hakusanan tai ryhmän perusteella. Fluido on merkinnyt vaatimuksen täytetyksi, mutta kommentti on seuraava:

"Asiantuntija voi merkitä suosikkipohjat nopeaa käyttöä varten."

Fluido ei kommentissaan kuvaa mitään hakusanoihin, ryhmiin, suodatukseen tai muuhun vaatimuksen tarkoitukseen liittyvää toiminnallisuutta. Sen sijaan vastaus kuvaa täysin erilaista ominaisuutta – suosikkipohjien merkitsemistä – joka **ei liity mitenkään vastausluonnosten suodattamiseen**.

Koska Fluido ei pysty kuvaamaan suodatusominaisuutta, vaan antaa kommentin, joka osoittaa ominaisuuden **puuttuvan**, vaatimuksen täytyminen on tosiasiallisesti kumoutunut Fluido Oy:n oman vastauksen perusteella.

Vaikutus Fluido Oy:n pisteisiin

Edellä kuvattujen kahden pisteytettävän vaatimuksen perusteella Fluido Oy sai yhden lisäpisteen, jonka se ei olisi ollut oikeutettu saamaan. Näin ollen Fluido Oy:n vaatimuksista saamien pisteiden olisi tullut olla:

- **ei 22,5 pistettä vaan 21,5 pistettä.**

Tällä piste-erolla on keskeinen vaikutus tarjouskilpailun lopputulokseen, sillä Fluido Oy:n ja Twoday Oy:n välinen piste-ero laadun vähimmäispisteissä oli ainoastaan **0,07 pistettä**. Pisteytysvirheen korjaaminen muuttaisi tarjoajien järjestyksen, jolloin Twoday Oy olisi noussut viiden parhaan joukkoon, jotka otettiin mukaan lopulliseen hinta- ja laatupainotteiseen vertailuun.

Väite 2: Fluido Oy:n tarjous ei täytä kaikkia pakollisia vaatimuksia

Tarjouspyynnön mukaisesti kaikki pakolliset (prioriteetti 1) vaatimukset tulee täyttyä tarjotussa ratkaisussa. Mikäli yksikin pakollinen vaatimus jää täyttymättä, hankintayksiköllä on velvollisuus hylätä tarjous tarjouspyynnön vastaisena.

Fluido Oy on merkinnyt useiden pakollisten vaatimusten täyttyvän, mutta heidän omat kommenttinsa **osoittavat, että vaatimus ei toteudu** tarjotussa Salesforce-ratkaisussa.

Alla on yksityiskohtainen analyysi jokaisesta pakollisesta vaatimuksesta.

V108 – Selaimen edellinen/seuraava -painikkeiden käyttö ei saa vaarantaa tietojen eheyttä

Vaatimus edellyttää, että järjestelmä ei saa sallia tietojen katoamista selaimen navigointipainikkeiden käytön seurauksena ja että järjestelmän tulee automaattisesti tarjota tallentaminen/hylkääminen poistuttaessa sivulta.

Fluido merkitsee vaatimuksen täytyväksi, mutta kommentoi seuraavaa:

"On kuitenkin sivuja, joista on mahdollista siirtyä pois ja näin mahdollisesti kadottaa kenttiin syötetyt tiedot. Mukauttamalla sivuja ja toimintoja on mahdollista lisätä kontrolleja..."

Tämä tarkoittaa:

- Salesforce EI täytä vaatimusta oletustoiminnoilla.
- Tietoja voi **kadota** joissakin tilanteissa.

- Vaatimus täytyisi vain **räätälöinnillä**, mikä ei ole sallittua pakollisen vaatimuksen täyttämiseksi.

Jo tämä yksittäinen puute olisi edellyttänyt Fluido Oy:n tarjouksen hylkäämistä.

V132 – Pääkäyttäjän hyväksyy tietojen lopullisen poistamisen

Vaatimus edellyttää, että käyttäjän poistama tieto ei poistu lopullisesti, vaan pääkäyttäjä vastaa lopullisesta poistosta.

Fluido kommentoi:

"Salesforcen järjestelmänvalvojien on pyydettävä fyysistä poistoa Salesforce-tuen kautta."

Tämä osoittaa, että:

- **Pääkäyttäjällä ei voi suorittaa lopullista poistoa**, vaan ulkoinen palveluntarjoaja (Salesforce-tuki) tekee sen.
- Tämä rikkoo selvästi vaatimusta, joka määrittelee pääkäyttäjän roolin paikallisesti hallittavaksi.

Vaatimuksen täytyminen Fluido Oy:n tarjoamassa ratkaisussa on siis kumoutunut.

T59 – Työnkulkujen, luokittelujen ja käyttäjäryhmien muokkaaminen

Vaatimus edellyttää, että työnkuluja voidaan muokata järjestelmän sisällä.

Fluido vastaa:

"Palveluneuvoja voi tarkentaa tapauksen tietoja (luokittelu, työnkulku, ohjaus oikeille käyttäjille)."

Vastaus ei kuvaa työnkulkujen muokkausta tai lisäämistä, vaan ainoastaan **tapauskohhtaisten kenttien päivittämistä**. Salesforce-vakioympäristö ei mahdollista prosessianalogisen työnkulun (workflow) rakennetta muokkaamaan sillä tavalla kuin vaatimus määrittelee.

Tämä ei täytä vaatimusta työnkulkujen hallinnasta.

T77 – Hälytys myöhästyneistä tiketeistä

Vaatimus edellyttää, että asiantuntija näkee selkeästi tiketit, jotka ovat ylittäneet vastausajan (hälytys).

Fluido kuvaa:

"Mittaristolla on raportti myöhästyneistä tiketeistä..."

Raportti ei täytä vaatimusta:

- Hälytys tulee esittää **asiantuntijalle** selkeästi työnäkymässä.
- Raportti ei ole reaaliaikainen ilmoitus eikä korvaa hälytysjärjestelmää.
- Raportti näkyy vain tiiminvetäjille kommentin mukaan, ei asiantuntijalle.

Vaatimuksen täyttymistä ei voida katsoa osoitetuksi.

T78 – Yhteydenottojen suodatus eri hakuehdoilla

Vaatus määrittelee laajan listan suodatusehtoja, joita asiantuntijan tulee voida käyttää.

Fluido kommentoi:

"Asiakkaat, jotka ovat antaneet luvan tietojensa tallentamiseen, löytyvät kontakteista..."

Kommentti:

- ei sisällä yhtäkään suodatusominaisuutta,
- kuvaa täysin eri toiminnallisuutta (kontaktien hallinnointia),
- ei osoita, että yksikään vaadituista suodattimista (tila, luokittelu, kiireellisyys, saapumisaika jne.) olisi käytettävissä.

Vaatus ei täyty.

T102 – Yhteydenoton julkaiseminen verkkosivulla

Vaatus edellyttää, että yhteydenotto voidaan julkaista Tampere.fi-sivustolla.

Fluido kommentoi:

"Käyttäjä voi luoda uutisartikkelin joka ilmestyy asiakasportaaliin."

Tämä ei täytä vaatimusta:

- julkaisu ei tapahdu Tampere.fi-verkkosivustolla,

- julkaistu sisältö ei ole yhteydenotto, vaan uutisartikkeli,
- toiminnallisuus ei vastaa vaatimuksen käyttötapausta.

T108 – Yhteydenoton välittäminen sähköpostilla ilman reaktiovelvollisuutta

Fluido vastaa:

"Sisäinen Chatter-viestintä mahdollistaa @-maininnan ilman omistajuuden siirtoa."

Tämä ei täytä vaatimusta:

- Chatter ei ole sähköposti,
- @-maininta ei lähetä viestiä sähköpostijärjestelmään,
- toiminnallisuus ei täytä vaatimusta tiedon välittämisestä sähköpostilla sisäisille tahoille.

T142 – Pääluokittelun sähköpostiosoittekohtaiset ohjaukset

Vaatus edellyttää, että pääkäyttäjän pitää pystyä lisäämään pää- tai aliluokittelulle yksi tai useampi sähköpostiosoite (ryhmän tai yksilön sähköposti), johon yhteydenotto lähetetään tiedoksi/käsiteltäväksi.

Fluido vastaa:

"Pääkäyttäjä voi tiedottaa käyttäjiä Chatter-toiminnallisuuden avulla..."

Tämä ei täytä vaatimusta:

- Vaaditaan automaattista **sähköpostiohjausta** luokituksen perusteella.
- Chatter on sisäinen viestintätyökalu, ei sähköpostiohjausjärjestelmä.

T155 – Asiantuntijoiden suodatus eri hakuehdoilla (pakollinen)

Vaatus edellyttää, että pääkäyttäjän pitää pystyä suodattamaan organisaation asiantuntijoita erilaisilla hakuehdoilla tiketin käsittelijän valintaa varten (esim. nimi, organisaatio, titteli).

Fluido kommentoi:

"Pääkäyttäjä voi hakea käyttäjäryhmiä eri kriteerein."

Vaatimuksen ydin:

- asiantuntijoita tulee voida suodattaa asiantuntijoita.

Fluido kuvaa vain **käyttäjärhmien** hakua, ei asiantuntijoiden hakua vaadituilla kriteereillä.

T156 – Käsittelijän vaihtaminen toiseen yksikköön (pakollinen)

Vaatimuksessa todetaan, että pääkäyttäjän pitää voida vaihtaa yhteydenoton käsittelijää myös toisen yksikön käyttäjäryhmässä.

Fluido kommentoi:

"Pääkäyttäjä voi siirtää yhteydenoton yhdeltä käyttäjäryhmältä toiselle."

Kommentti osoittaa:

- että siirto voi tapahtua toiseen ryhmään ja
- että siirtoa ei voi tehdä toiselle käsittelijälle.

Toiminnallisuus jää epäselväksi eikä täytä vaatimusta vaaditulla tarkkuudella.

Yhteenveto

Fluido Oy:n tarjoama ratkaisu ei täytä useita pakollisia vaatimuksia. Tarjoajan omat kommentit **kumovat vaatimusten täyttymisen**, vaikka Fluido on merkinnyt vaatimukset täytetyiksi.

Yhdenkin pakollisen vaatimuksen täyttymättä jääminen olisi edellyttänyt tarjouksen hylkäämistä. Tässä tapauksessa pakollisia vaatimuksia jää täyttymättä vähintään 10.

Fluido Oy:n tarjous olisi tullut sulkea tarjouskilpailusta jo ennen pisteytystä.

Hankintayksikön mahdollinen virhe menettelyssä

Hankintalain (1397/2016) 74 §:n mukaan hankintayksikön on suljettava tarjous, joka ei täytä tarjouspyynnössä esitettyjä pakollisia vaatimuksia tai joka muutoin on tarjouspyynnön vastainen. Lisäksi hankintalain 78 § velvoittaa hankintayksikön arvioimaan tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden ennen pisteytystä ja tarjousten vertailua. Hankintayksiköllä ei ole harkintavaltaa sellaisten pakollisten vaatimusten suhteen, jotka on yksiselitteisesti määriteltä tarjouspyynnössä ja jotka tarjoajan on täytettävä tarjouksensa hyväksyttävyyden edellytyksenä.

Kuten edellä kappaleessa 5 on yksityiskohtaisesti osoitettu, Fluido Oy:n tarjous ei täytä useita pakollisia teknisiä ja toiminnallisia vaatimuksia. Tarjoajan omat kommentit kumoavat vaatimusten täyttymisen, vaikka Fluido on merkinnyt vaatimukset täytyiksi. Tästä huolimatta hankintayksikkö ei ole sulkenut Fluido Oy:n tarjousta tarjouskilpailusta, vaan on ottanut sen mukaan vähimmäislaatupisteiden arviointiin sekä viiden parhaan joukkoon jatkovertailuun. Tämä menettely on suoraan hankintalain vastainen.

Lisäksi Fluido Oy:lle on myönnetty pisteitä pisteytettävistä vaatimuksista, joiden osalta tarjoaja itse ilmoittaa, ettei vaatimusta toteuteta tarjotussa ratkaisussa. Tämän seurauksena Fluido Oy:n vähimmäislaatupisteet on laskettu virheellisesti, ja tarjoaja on saanut perusteettoman edun pisteytyksessä. Hankintayksikön olisi tullut korjata pisteet tarjouspyynnön mukaisiksi tai pyytää tarjoajalta selvennystä, mikäli annettu tieto oli ristiriitaista. Tätä ei ole tehty.

Menettelyvirhe on olennainen, koska:

- Fluido Oy:n virheellisesti lasketut vähimmäislaatupisteet (86,27 p) nostivat tarjoajan viidenneksi.
- Twoday Oy jäi jatkovertailun ulkopuolelle marginaalisella erolla.
- Mikäli Fluido Oy:n pisteet olisi laskettu oikein (tai mikäli tarjous olisi suljettu pakollisten vaatimusten täyttymättä jäämisen vuoksi), Twoday Oy olisi kuulunut viiden eniten pisteitä saaneen tarjoajan joukkoon.
- Tämä taas olisi johtanut siihen, että Twoday Oy olisi otettu mukaan hinnan ja laadun lopulliseen arviointiin.

Hankintalain mukaan hankintayksikön on kohdeltava tarjoajia tasapuolisesti ja syrjimättä sekä noudatettava avoimuuden periaatetta (HL 3 §). Hankintayksikön menettely ei täytä näitä periaatteita, koska Fluido Oy:n tarjous on hyväksytty ja pisteytetty tavalla, joka poikkeaa tarjouspyynnön vaatimuksista ja vaarantaa vertailun tasapuolisuuden.

Näillä perusteilla hankintapäätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä ja on hankintalain vastainen. Menettelyvirhe on vaikuttanut olennaisesti tarjouskilpailun lopputulokseen ja edellyttää hankintapäätöksen oikaisemista.

Twodayn vaatimukset

Edellä esitettyjen perusteiden nojalla Twoday Oy esittää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 132 §:n mukaisesti seuraavat vaatimukset hankintapäätöksen oikaisemiseksi:

1. Fluido Oy:n pisteytys tulee korjata tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiseksi.

Fluido Oy:lle on myönnetty pisteitä pisteytettävistä vaatimuksista, joiden osalta tarjoaja on itse ilmoittanut, että vaatimusta ei todellisuudessa toteuteta. Väärin myönnettyjen pisteiden poistaminen alentaa Fluido Oy:n vähimmäislaatupisteet 22,5 → 21,5 pisteeseen vaatimusten osalta ja näin muuttaa tarjoajien sijoitusta.

2. Fluido Oy:n tarjous tulee sulkea tarjouskilpailusta, koska se ei täytä useita pakollisia vaatimuksia.

Dokumentin *Toteutumattomat vaatimukset.pdf* perusteella Fluido Oy:n omat kommentit osoittavat, että tarjottu Salesforce-ratkaisu ei täytä vähintään kymmentä (10) pakollista teknistä ja toiminnallista vaatimusta. Hankintalain 74 §:n perusteella tarjous, joka ei täytä pakollisia vaatimuksia, tulee sulkea tarjouskilpailusta riippumatta siitä, mitä tarjoaja on vastaukseensa merkinnyt.

3. Twoday Oy tulee ottaa mukaan viiden (5) eniten pisteitä saaneen tarjoajan joukkoon laadun vähimmäispistevertailussa.

Kun Fluido Oy:n pisteet korjataan oikeiksi tai tarjous hylätään pakollisten vaatimusten vuoksi, Twoday Oy sijoittuu viiden parhaan joukkoon, jolloin se olisi tullut ottaa mukaan lopulliseen hinnan ja käytettävyyden vertailuun.

4. Hankintapäätös 8.12.2025 (§ 73) tulee oikaista siten, että Twoday Oy otetaan mukaan hinnan ja laadun kokonaistaloudelliseen vertailuun.

Hankintayksikön menettelyvirhe on vaikuttanut olennaisesti lopputulokseen, koska Twoday Oy suljettiin jatkovaiheesta virheellisen pisteytyksen ja hylkäyskynnyksen virheellisen soveltamisen vuoksi.

5. Hankinnan lopullinen ratkaisu tulee tehdä uudelleen korjattujen pisteiden tai tarjouspyynnön mukaisuuden todellisen arvioinnin perusteella.

Hankintalain mukainen tasapuolisuuden ja syrjimättömyyden vaatimus edellyttää, että tarjoajien tarjoukset arvioidaan samoin perustein ja tarjouspyynnön mukaisesti. Näin ei ole tapahtunut Fluido Oy:n tarjouksen osalta.

Oikaisuvaatimuksen kiireellisyys ja oikeus saattaa asia markkinaoikeuden käsiteltäväksi

Tämä hankinto-oikaisuvaatimus on tehty hankintalain 132 §:ssä säädetyn määräajan puitteissa, ja Twoday Oy pyytää hankintayksikköä käsittelemään oikaisuvaatimuksen viivytyksettä. Hankintalain mukainen odotusaika edellyttää, ettei hankintasopimusta tehdä ennen kuin oikaisuvaatimus on ratkaistu, ja Twoday Oy pitää välttämättömänä, että hankintayksikkö keskeyttää hankintamenettelyn etenemisen siihen saakka, kunnes tässä oikaisuvaatimuksessa esitetyt seikat on tutkittu ja ratkaistu.

Twoday Oy katsoo, että hankintayksikön menettelyssä on ilmennyt olennaisia virheitä tarjoajan tarjouspyynnön mukaisuuden arvioinnissa sekä pisteytyksen toteuttamisessa, ja että nämä virheet ovat vaikuttaneet ratkaisevasti tarjouskilpailun lopputulokseen. Näin ollen asia edellyttää kiireellistä käsittelyä hankintalain tasapuolisuus-, syrjimättömyys- ja avoimuusperiaatteiden toteutumiseksi.

Mikäli hankintayksikkö ei hyväksy tätä hankinto-oikaisuvaatimusta tai tee oikaisua, joka poistaa edellä kuvatut virheet ja palauttaa Twoday Oy:n sen oikeudellisesti asianmukaiseen asemaan tarjouskilpailussa, **Twoday Oy varaa itselleen oikeuden saattaa asia markkinaoikeuden käsiteltäväksi julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista**

annetun lain 146 §:n mukaisesti. Twoday Oy tulee tällöin tarvittaessa pyytämään myös väliaikaismääräystä hankintasopimuksen täytäntöönpanon keskeyttämiseksi.

Twoday Oy luottaa siihen, että hankintayksikkö oikaisee päätöksen lain ja tarjouspyynnön mukaiseksi ja käsittelee asian viipymättä sekä objektiivisesti.

Allekirjoitukset

11.12.2025

Twoday Oy

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jyrki Niekkamaa', is shown next to a faint, circular official stamp.

Jyrki Niekkamaa

liiketoimintajohtaja