

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna - hankinnan keskeyttäminen  
TRE:5740/02.07.01/2022**

**Lisätietoja päätöksestä**

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

**Valmistelijan yhteystiedot**

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

**Päätös**

Tampereen kaupunki keskeyttää TRE:5740/02.07.01/2022  
Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -  
hankintamenettelyn.

**Perustelut**

**Asian tausta**

Tampereen kaupunki on kilpailuttanut TRE:5740/02.07.01/2022  
Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -hankinnan  
julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimusta annetun lain (1397  
/2016, jäljempänä "hankintalaki") mukaisella EU-kynnysarvot ylittävällä  
avoimella menettelyllä, josta on julkaistu hankintailmoitus 12.11.2022  
internet-osoitteessa [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi). Valintaperusteena oli  
kokonaistaloudellinen edullisuus. Kokonaistaloudellisen edullisuuden  
perusteena käytettiin parasta hinta-laatusuhdetta. Tarjousten jättämiselle  
varattuun määräaikaan 12.12.2022 klo 12.00 mennessä tarjouksen  
jättivät seuraavat tarjoajat:

- Feedbackly Oy (2491940-9)
- Roidu Oy (2177774-0)
- Taplause Oy (2482415-1)
- Webropol Oy (1773960-2)

kaupunki on 20.2.2023 tekemällään hankintapäätöksellä valinnut  
sopimustoimittajaksi Webropol Oy:n.

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

Tampereen kaupunki on poistanut 24.4.2023 tekemällään  
hankintaoikaisupäätöksellä TRE:5740/02.07.01/2022 Asiakaskokemusta  
mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna - hankinnan tarjouskilpailusta  
20.2.2023 tekemänsä hankintapäätöksen.

**Päätöksen perustelut**

Sovellettavat lainkohdat

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Hankintalain 3 §:n 1 momentin mukaan hankintayksikön on kohdeltava hankintamenettelyyn osallistujia ja muita toimittajia tasapuolisesti ja syrjimättömästi sekä toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen.

Hankintalain 67 §:n 1 momentin mukaan tarjouspyyntö, neuvottelukutsu ja niiden liitteet on laadittava niin selviksi, että niiden perusteella voidaan antaa keskenään vertailukelpoisia tarjouksia.

Hankintalain 125 §:n 1 momentin mukaan hankintamenettely voidaan keskeyttää vain todellisesta ja perustellusta syystä.

#### Tarjousten vertailukelpoisuus

Tarjouspyynnössä ilmoitetun mukaisesti tarjouksista valittiin kokonaistaloudellisesti edullisin. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin parasta hinta-laatusuhdetta.

Tarjouspyynnön liitteessä A Sopimusmalli on todettu kohdassa 18.1 että

*"Toimittaja veloittaa tämän sopimuksen mukaisesta järjestelmästä ja palveluista liitteen 3 mukaiset hinnat. Toimittajalla ei ole oikeutta veloittaa muita hintoja." Liitteen 3 hinnat sisältävät matka- ja majoituskustannukset, päivärahat ja ylityökorvaukset, eikä niitä veloiteta erikseen. Toimittaja ei myöskään ole oikeutettu veloittamaan korvausta matka-ajasta."*

Kuitenkaan tarjouspyyntöasiakirjoista ei käy selvästi ilmi se, kuuluuko tarjouspyynnön liitteessä 3 Hintalomake kohdassa 1.1 tarkoitetun käyttöönottoprojektin toteutuksen jälkeen asennettavan ja toimitettavan laitteiston toimitukset ja asennukset tarjouspyynnön liitteessä 3 Hintalomake tarjottuihin hintoihin.

Näin ollen tarjouspyyntö ei ole ollut omiaan tältä osin tuottamaan vertailukelpoisia tarjouksia.

Lisäksi koska tarjouspyyntöasiakirjoista ei käy selvästi ilmi se, kuuluuko tarjouspyynnön liitteellä 3 Hintalomake kohdassa 4 hinnoiteltavaan SMS-kyselyiden lähetyksmaksuerään myös teleoperaattorikustannukset, ei tarjouspyyntö ole ollut omiaan tältä osin tuottamaan vertailukelpoisia tarjouksia.

Edellä mainitusta tarjouspyynnön epäselvyydestä johtuen Tampereen kaupunki katsoo, että tarjousten vertailussa ei ole ollut mahdollista varmistaa tarjoajien tasapuolista ja syrjimätöntä kohtelua.

#### Johtopäätös

Tampereen kaupunki toteaa, että tarjouspyynnön epäselvyyden takia saadut tarjoukset eivät ole olleet keskenään vertailukelpoisia. Tampereen kaupunki toteaa, että tarjouspyyntö on ollut edellä esitetyllä tavalla julkisista hankinnoista annettujen oikeusohjeiden vastainen. Tampereen kaupunki katsoo, että tarjouspyynnön laadinnassa tapahtuneiden virheiden korjaaminen ei ole hankintamenettelyn tässä vaiheessa

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

mahdollista muutoin kuin keskeyttämällä hankintamenettely ja järjestämällä hankinnasta uusi tarjouskilpailu.

Edellä esitetyillä perusteilla Tampereen kaupunki katsoo, että sillä on hankintalain 125 §:ssä mainittu todellinen ja perusteltu syy hankintamenettelyn keskeyttämiseen.

### **Päätösvalta**

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön liitteen 1 (konsernijohtajan päätös 1.2.2023 § 10) 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

### **Allekirjoitus**

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä

### **Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös julkaistaan nähtäville 26.4.2023 Tampereen kaupungin verkkosivulle [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 25.4.2023 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

### **Muutoksenhakuviranomainen**

Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja (hankintaoikaisu)  
Markkinaoikeus (valitus)

Tampere  
25.04.2023

Kirsi Koivisto  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Valitusosoitus

§ 63

## 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 lähettämisestä. 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  
Sörnäistenkatu 1  
00580 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.