

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

**Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -hankintaoikaisu
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 poistaa itseoikaisuna 20.2.2023 § 38 TRE:5740/02.
07.01/2022 Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -
hankinnasta tehdyn hankintapäätöksen.

Perustelut

Asian vireilletulo

Hansel Oy pyysi strategia- ja kehittämissyksikön sekä tietohallintoyksikön
toimeksiannosta tarjouksia asiakaskokemusta mittaavasta ohjelmistosta
ja laitteistosta kokonaispalveluna 48 kuukauden sopimuskaudeksi, jonka
jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Hankintamenettelynä on hankintalain (1397/2016) 32 §:n mukainen avoin
menettely. Kyseessä on EU-kynnysarvon ylittävän palvelun hankinta.
Hankinnasta lähetettiin hankintailmoitus julkaistavaksi HILMA-palvelussa
12.11.2022 ja tarjouspyyntö oli saatavilla Tarjouspalvelu.fi-toimittaja-
portaalissa.

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

Tampereen kaupunki on tehnyt 20.2.2023 hankintapäätöksen koskien
TRE:5740/02.07.01/2022 Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto ja
laitteisto palveluna -tarjouskilpailua.

Tampereen kaupungin tietoon on tullut hankintapäätöksen tekemisen
jälkeen, että tarjouspyyntöasiakirjoissa on sellaisia epäselvyyksiä, joita ei
voi korjata muutoin kuin keskeyttämällä hankintamenettely ja
järjestelmällä hankinnasta uusi tarjouskilpailu.

Tampereen kaupunki otti TRE:5740/02.07.01/2022 Asiakaskokemusta
mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -hankinnasta 20.2.2023 tehdyn
hankintapäätöksen käsiteltäväkseen itseoikaisuna.

Asian tausta ja välitoimenpiteet

Tampereen kaupunki on 20.2.2023 tehdyllä hankintapäätöksellä valinnut
toimittajaksi Webropol Oy:n TRE:5740/02.07.01/2022 Asiakaskokemusta
mittaava ohjelmisto ja laitteisto palveluna -tarjouskilpailussa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Päätöksen perustelut

Sovellettavat lainkohdat

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) (jäljempänä hankintalaki) 3 §:n 1 momentin mukaan hankintayksikön on kohdeltava hankintamenettelyn 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 132 §:n mukaan hankintayksikkö voi itse poistaa virheellisen päätöksensä tai peruuttaa muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun, jolla on oikeudellisia vaikutuksia ehdokkaiden tai tarjoajien asemaan, ja ratkaista asian uudelleen (hankintaoikaisu), jos päätös tai muu hankintamenettelyssä tehty ratkaisu perustuu lain soveltamisessa tapahtuneeseen virheeseen tai jos asiaan on tullut sellaista uutta tietoa, joka voi vaikuttaa päätökseen, ratkaisuun tai hankintasopimuksen tekemisen edellytyksiin. Päätöksen tai ratkaisun oikaiseminen ei edellytä asianosaisten suostumusta.

Hankintalain 133 §:n 1 mukaan hankintayksikkö voi ottaa hankintaoikaisun käsiteltäväkseen omasta aloitteestaan tai asianosaisten vaatimuksesta.

Hankintalain 133 §:n 2 momentin mukaan asianosaisten on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Hankintayksikkö voi itse ottaa hankintapäätöksen tai ratkaisun korjattavakseen 90 päivän kuluessa siitä, kun hankintaoikaisun kohteena oleva päätös tai ratkaisu on tehty.

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 tarkoitettujen käyttöönottoprojektin toteutuksen jälkeen toimitettavan ja asennettavan

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

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 lähetysmaksuerään 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

Hankintapäätöksen poistamiseen on aihetta hankintalain 132 §:n nojalla.
Tampereen kaupunki poistaa 20.2.2023 tekemänsä hankintapäätöksen
koskien TRE:5740/02.07.01/2022 Asiakaskokemusta mittaava ohjelmisto
ja laitteisto palveluna -hankintaa ja tekee uuden hankintapäätöksen
hankintamenettelyn keskeyttämisestä.

Hankintalain 134 §:n 1 momentin mukaan hankintaoikaisun vireille tulo ja
käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosaisella
on hankintalain nojalla oikeus hakea muutosta valittamalla
markkinaoikeuteen. Näin ollen tästä päätöksestä ei ole valitusoikeutta.

Päätösvalta

Tampereen kaupungin hallintosäännön 148 §:n mukaan
hankintaoikaisusta päättää sama toimielin tai viranhaltija, joka on tehnyt
hankintapäätöksen.

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.

Ote päätöksestä on lähetetty 24.4.2023 sähköpostilla päätöksessä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

näkyvän jakelun mukaisesti.

Muutoksenhakuviranomaisen

Päätökseen ei voi hakea muutosta.

Tampere
24.04.2023

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§ 62

Muutoksenhakukielto

Muutoksenhakukielto

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.