

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Hankintaoikaisuvaatimus Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän (palvelunhallinta) hankinnassa**TRE:1683/02.07.01/2025****Lisätietoja päätöksestä**

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

Valmistelijan yhteystiedot

Hankinta-asiantuntija Jaakko Pohjolainen, puh. 040 482 0054, sovellusasiantuntija Juha Rajamäki, puh. 040 627 3951, vanhempi tietohallintosuunnittelija Juha-Pekka Pälli, puh. 050 383 8786, suunnittelija Outi Teittinen, puh. 0417308670 ja juristi Katja Korhonen, puh. 040 1286993. Kaikkien henkilöiden sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@tampere.fi.

Päätös

Twoday Oy:n (Y-tunnus 1988069-3) hankintaoikaisua koskeva vaatimus hylätään.

Perustelut*Hankintapäätös ja laadun vähimmäisvaatimukset*

Tampereen kaupungin digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtaja on 8.12.2025 § 73 tehnyt hankintapäätöksen, jonka mukaan sopimus asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ja siihen liittyvien palveluiden hankinnasta tehdään tarjouskilpailussa kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tehneen Eeedo Oy:n (Y-tunnus 2356636-5) kanssa. Hankinta koskee asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmää ja siihen liittyviä palveluita kokonaispalveluna. Hankinta sisältää järjestelmän, sen integraatiot, tuki- ja ylläpitopalvelut sekä koulutusta ja asiantuntijapalvelua.

Kyseessä on hankintalain 26 § 1 mom. 2-kohdassa säädetyn EU-kynnysarvon ylittävä tavarahankinta. Hankintamenettelynä oli nopeutettu avoin menettely. Tampereen kaupunki pyysi tarjouksia toistaiseksi voimassa olevaksi sopimuskaudeksi. Hankinnasta lähetettiin hankintailmoitus julkaistavaksi HILMA-palveluun 18.9.2025. Tarjouspyyntöasiakirjat olivat sähköisesti saatavilla Hilmassa.

Hankintayksikkö asetti tarjouksille arviointia koskevia laadun vähimmäisvaatimuksia. Päätöksenteon perusteina kuvattiin, että menettelyn ulkopuolelle suljetaan sellaiset tarjoukset, jotka eivät saavuta ennalta määriteltyä vähimmäislaadua. Vähimmäislaadun voi saavuttaa vain viisi (5) parhaat pisteet saanutta tarjousta, jotka lisäksi ylittävät asetetun vähimmäispisterajan. Tarjoajien saamat pisteet ilmenevät tarkemmin hankintapäätöksen liitteenä olevasta vertailutaulukosta.

Laadun vähimmäisvaatimuksista oli mahdollista saada enintään 100 pistettä. Pisteytys koostui asiakastytyväisyyskyselystä (30 p),

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

tietoturva vaatimuksista (11,5 p), teknisistä vaatimuksista (5,5), toiminnallisista vaatimuksista (11,5 p), toimitusajasta (6,5 p) sekä lisäreferensseistä (35 p).

Tarjouksia saatiin yhteensä yhdeksän kappaletta. Näistä yksi tarjous suljettiin pois soveltuvuusvaatimusten täyttymättä jäämisen vuoksi. Laadun arvioinnissa kaikki kahdeksan tarjousta ylittivät vähimmäispisterajan (30 p). Tarjouspyynnössä todetusti viisi eniten pisteitä saanut tarjousta vertailtiin hinnan ja laadun osalta ja muut tarjoukset suljettiin myöhemmän arvioinnin ulkopuolelle. Twoday Oy ja kaksi muuta tarjoajaa on suljettu vähimmäislaadun perusteella myöhemmän arvioinnin ulkopuolelle.

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

- Hinta (enintään 50 vertailupistettä)
- Laatu (enintään 50 vertailupistettä).

Hinta koostui kahden vuoden arvioiduista käyttökustannuksista ja laatu koostui käytettävyyesarvioinnista. Tarjousvertailu toteutettiin tarjouspyynnössä kuvatulla tavalla.

Hankintaoikaisuvaatimus

Twoday Oy (Y-tunnus 1988069-3) on hankintaoikaisuvaatimuksella esittänyt, että hankintapäätös on tehty virheellisin perustein, koska Fluido Oy:lle (Y-tunnus 2304624-7) 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. 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. Hankintapäätös on hankintalain vastainen ja edellyttää oikaisemista.

Twoday Oy vaatii hankintapäätöksen oikaisemiseksi:

1. Fluido Oy:n pisteytys tulee korjata tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiseksi.
2. Fluido Oy:n tarjous tulee sulkea tarjouskilpailusta, koska se ei täytä useita pakollisia vaatimuksia.
3. Twoday Oy tulee ottaa mukaan viiden (5) eniten pisteitä saaneen tarjoajan joukkoon laadun vähimmäispistevertailussa.
4. Hankintapäätös 8.12.2025 § 73 tulee oikaista siten, että Twoday Oy otetaan mukaan hinnan ja laadun kokonaistaloudelliseen vertailuun.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

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

Hankintaoikaisuvaatimus on päätöksen liitteenä (Liite 2 Hankintaoikaisuvaatimus).

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, hankintalaki) 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. Hankintalain 133 §:n mukaan hankintayksikkö voi ottaa hankintaoikaisuun käsiteltäväkseen omasta aloitteestaan tai asianosaisen vaatimuksesta. Hankintayksikön on ilmoitettava hankintaoikaisu vireilletulosta välittömästi niille, joita asia koskee. Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Hankintaoikaisuvaatimus on saapunut hankintayksikölle 12.12.2025 eli määräajassa.

Hankintaoikaisuvaatimuksessa esitettyjen väitteiden johdosta hankintayksikkö on käynyt läpi Fluido Oy:n tarjouksen, hankintapäätöksen perusteet ja antamansa pisteytyksen. Hankintayksikkö on myös ollut yhteydessä Fluido Oy:hyn ja varmistanut, että tarjous vastaa tarjouspyynnön vaatimuksia. Fluido Oy on vastauksellaan varmistanut, että Fluido Oy on sitoutunut siihen, että vaatimukset pystytään toteuttamaan Tampereen kaupungin vaatimalla tavalla ja että kyse on ollut vain lisätiedoista.

Hankintaa koskevassa tarjouspyynnössä on kyseisiä kohtia koskevissa ohjeissa kerrottu, että tarjoaja voi antaa kuvauksen, kommentin tai perustelun vaatimukseen. Kohdalla on haluttu antaa tarjoajalle mahdollisuus kommentoida vaatimusta. Kyse on kuitenkin ollut vain kommentointimahdollisuudesta, jolla ei ole ollut vaikutusta kyseisen vaatimuksen täyttymiseen. Fluido Oy:n vastaus vielä varmentaa, että kyse on ollut kommentointimahdollisuuteen annetuista lisätiedosta, joilla ei ole vaikutusta vaatimusten täyttymiseen.

Hankintayksikkö on tehnyt tarkemman ja yksityiskohtaisemman selvityksen hankintaoikaisuvaatimuksessa esitettyihin vaatimuksiin päätöksen liitteenä olevassa taulukossa

(*Liite 1 Hankintaoikaisuvaatimuksen eritellyt vastaukset*).

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Julkisia hankintoja koskeva oikeuskäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että hankintayksiköllä on oikeus luottaa tarjoajan tarjouksessaan ilmoittamiin tietoihin, ellei sillä ole perusteltua syytä muuta epäillä ja vastaavasti tarjoajat vastaavat tarjouksensa sisällöstä. Periaate on todettu esimerkiksi tapauksessa KHO: 2020:39.

Edellä todetuin perustein Fluido Oy:n tarjous on täyttänyt tarjouspyynnössä asetetut vaatimukset. Hankintayksikön antamassa laatupisteytyksessä ei ole tapahtunut virhettä. Hankintalain soveltamisessa ei ole tapahtunut virhettä eikä asiaan ole tullut sellaista uutta tietoa, joka voi vaikuttaa päätökseen, ratkaisuun tai hankintasopimuksen tekemisen edellytyksiin. Hankintapäätöstä ei ole tarpeen hankintaoikaisuvaatimuksen johdosta muuttaa ja hankintaoikaisua koskeva vaatimus tulisi hylätä.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 1.9.2025 § 157) liitteen mukaan digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista ja ICT- sopimuksista vuosisuunnitelman rajoissa.

Tampereen kaupungin hallintosäännön 145 §:n mukaan hankintaoikaisusta päättää sama toimielin tai viranhaltija, joka on tehnyt hankintapäätöksen.

Tiedoksi

Tarjoajat, Katja Korhonen, Heini Kuoppamäki, Jaakko Pohjolainen, Tuukka Seppälä, Outi Teittinen, Juha Rajamäki, Juha-Pekka Pälli, Tiina Launiainen

Liitteet:

1 Liite 1 Hankintaoikaisuvaatimuksen eritellyt vastaukset

2 Liite 2 Hankintaoikaisuvaatimus

Allekirjoitus

Johtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös julkaistaan nähtäville 29.12.2025 Tampereen kaupungin verkkosivulle www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 19.12.2025 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Muutoksenhakuviranomainen

Päätökseen ei voi hakea muutosta.

Tampere

19.12.2025

Kirsi Koivisto

Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Muutoksenhakukielto

§ 83

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.