

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

KEUDno-2019-1875

Asiakaspalautekokonaisuuden hankinta

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä (Keusote) on kilpailuttanut asiakaspalautekokonaisuuden. Hankinnan tavoitteena oli saavuttaa nykyaikainen, eri palvelualueiden tarpeet kattava ja kustannustehokas kokonaisratkaisu.

Ennakkomäärittelyssä tärkeimpinä osa-alueina on painotettu mm. seuraavia asioita:

- yksi kokonaistoimittaja, joka vastaa kokonaisuudesta palveluna
- juuri Keusoten tarpeisiin toteutettu ratkaisu
- nykyaikaiset toiminnot
- tarpeelliset integraatiot
- kustannustehokas

Palvelun osalta kaikki määritellyt tavoitteet täyttyivät ja lisäksi kustannustehokkuus saatiin varmistettua. Tulevan sopimuskauden palvelusisältö tulee yhdenmukaistumaan koko Keusotessa.

Hankintamenettely

Hankinnasta järjestettiin tarjouskilpailu hankintalain (1397/2016) mukaisella avoimella menettelyllä ja kyseessä on kansallisen kynnysarvon ylittävä hankinta. Ilmoitus julkaistiin HILMA-kanavassa 26.9.2019. Tarjousten viimeinen mahdollinen jättöaika oli 30.10.2019 klo 10.00. Määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät Analystica Oy, Bisnode Finland Oy, Data Rangers Oy sekä Roidu Oy.

Tarjoajien kelpoisuuden tarkistaminen

Analystica Oy, Bisnode Finland Oy ja Roidu Oy täyttivät tarjouspyynnössä ilmoitetut kelpoisuusvaatimukset.

Data Rangers Oy joudutaan hylkäämään, sillä referensseille ei ollut toimitettuna riittävää määrää kosketusnäytöllisiä tablet-laitteita tai mekaanisia asiakaspalautetta mittaavia laitteita.

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen

Analystica Oy ja Roidu Oy täyttivät tarjouspyynnössä ilmoitetut vähimmäisvaatimukset.

Bisnode Oy:n tarjous joudutaan hylkäämään, koska tarjouspyynnön liite 1 - vaatimusmäärittelyssä ilmoitetut, tarjottavalle palvelulle asetetut vähimmäisvaatimukset eivät täyty.

Tarjousten vertailu- ja valintaperusteet

Päätösperusteena käytettiin kokonaistaloudellisesti edullisinta painottaen hintaa 60 % ja laadullisia tekijöitä 40 %. Ilmoitetuilla kriteereillä vertailun kokonaistaloudellisesti edullisimmaksi tarjoajaksi suoriutui Roidu Oy. Valinnan perusteena olevat lopulliset vertailupisteet ja niiden perustelut löytyvät tämän päätöksen liitteissä.

Sopimuskausi

Määräaikainen sopimuskausi on neljä (4) vuotta. Tämän jälkeen sopimuksen tulee jatkua toistaiseksi voimassaolevana samoilla ehdoilla ja hinnoilla. Asiakas voi irtisanoa

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

sopimuksen määräaikaisen sopimuskauden jälkeen 3 kuukauden irtisanomisajalla. Toimittaja voi irtisanoa määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimuksen päättymään 9 kuukauden irtisanomisajalla.

Sopimuksen arvo

Hankinnan sitoumukseton arvioitu kokonaisarvo Keski- Uudenmaan sote kuntayhtymän osalta koko hankintakaudelle optioineen on noin 414 870 euroa, alv 0%. Sopimuksen arvon laskemisen pohjana käytetyn hankintakauden pituus on neljä (4) vuotta.

Tarjouspyynnössä, hankintamenettelyssä sekä tarjousvertailussa käytettiin alaan erikoistunutta konsulttitoimisto Learnpoint Oy:tä.

Päätöksen peruste

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän hallintosääntö (Yhtymähallitus 4.12.2018 § 156)
Keski-Uudemmaan sote -kuntayhtymän delegointisääntö

Päätös

Päätän,

1. valita Asiakaspalautekokonaisuuden palvelun toimittajaksi Roidu Oy:n
2. todeta, että sopimukset astuvat voimaan, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimukset
3. todeta, että hankinnan valintaperusteena on ollut kokonaistaloudellinen edullisuus, mikä tarkoittaa tässä tapauksessa hinta- laatusuhteeltaan parasta tarjousta
4. todeta, että hankintasopimus ei synny tällä hankintapäätöksellä, vaan vasta myöhemmin tehtävän kirjallisten sopimusten allekirjoittamisen myötä.

Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Tiedoksi

Asianosaiset

Allekirjoitus

Antti Ylä-Jarkko, tietohallintojohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymän verkkosivuilla 11.11.2019.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Tiedoksianto asianosaiselle

Sähköinen otejakelu 11.11.2019 asianosaisille.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 59

Oikaisuvaatimusohje

MUUTOKSENHAKUOHJEET – JULKINEN HANKINTA

Kynnysarvon suuruiset ja sen ylittävät hankinnat

HANKINTAOIKAISUOHJE JA VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUTEEN

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) **(jäljempänä hankintalaki)**

Kansalliset kynnysarvot (25 §):

Tavara- ja palveluhankinnat sekä suunnittelukilpailut 60 000 euroa
Rakennusurakat 150 000 euroa
Liitteen E 1-4 kohdassa tarkoitetut sosiaali- ja terveystalvohjeja koskevat hankinnat 400 000 euroa
Liitteen E 5-15 kohdassa tarkoitetut muita erityisiä palveluja koskevat hankinnat 300 000 euroa
Käyttöoikeussopimukset 500 000 euroa

Laki vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1398/2016) **(jäljempänä erityisalojen hankintalaki)**

Kynnysarvot (13 §):

Tavara- ja palveluhankinnat sekä suunnittelukilpailut 418 000 euroa
Rakennusurakat 5 225 000 euroa
Liitteessä C tarkoitetut sosiaali- ja terveystalvohjeja koskevat hankinnat 1 000 000 euroa
Liitteessä C tarkoitetut muita erityisiä palveluja koskevat hankinnat 1 000 000 euroa
Käyttöoikeussopimukset 5 225 000 euroa

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen 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 tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksianton näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan hankintalain mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankinto-oikaisu). Asia voidaan saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivan yksikön (hankintayksikkö) julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan erityisalojen hankintalain mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankinto-oikaisu). Asia voidaan saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Erityisalojen hankintalain 123 §:n mukaan hankintayksikön päätöksen poistamiseen ja muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun peruuttamiseen sekä asian uudelleen ratkaisemiseen sovelletaan, mitä hankinto-oikaisusta hankintalain 132-135 §:ssä säädetään. Hankintalain 135 §:ää sovelletaan vain viranomaishankintayksikköön.

Erityisalojen hankintalain 128 §:n mukaan muutoksenhakuun laissa tarkoitetuista ratkaisuista sekä lainvastaisen menettelyn johdosta määrättäviin seuraamuksiin sovelletaan, mitä hankintalain 16 luvussa säädetään.

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle hankinto-oikaisuvaatimuksen ja/tai markkinaoikeudelle toimitettavan valituksen se, jota asia koskee (jäljempänä asianosainen). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

1. HANKINTAOIKAISUOHJE

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132-135 §:n mukaan hankinto-oikaisua. Hankinto-oikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee.

Asianosaisen on vaadittava hankinto-oikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä valitusosoituksineen tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Vaatimus on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi hankinto-oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Hankinto-oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa. Hankinto-oikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä
PL 46, 05801 Hyvinkää

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Käyntiosoite: Sandelininkatu 1 B, 05800 Hyvinkää
Sähköposti: kirjaamo@keusote.fi

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain tai erityisalojen hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

2. VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUTEEN

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen. Valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi voidaan saattaa hankintayksikön päätös tai hankintayksikön muu hankintamenettelyssä tehty ratkaisu, jolla on vaikutusta tarjoajan tai ehdokkaan asemaan.

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 hankintalain 75 §:n tai erityisalojen hankintalain 79 §:n nojalla; tai
3. sitä, että hankintalain 93 §:ssä tai erityisalojen hankintalain 91 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ja dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa hankintalain 146 §:n mukaisesti. Lupa on myönnettävä, jos asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää, tai siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Muutoksenhakuaika

Valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen. Tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan valitusaikaan. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä.

Muutoksenhakuaika suoramankinnassa

Hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi hankintalain 131 §:ssä tai erityisalojen hankintalain 122 §:ssä tarkoitetun suoramankintaa koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä. Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta.

Hankintayksikkö on julkaissut suoramankinnasta jälki-ilmoituksen, mutta ei suoramankintaa koskevaa ilmoitusta. Suoramankintaa koskeva valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun suoramankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Hankintayksikkö ei ole julkaissut suorahankinnasta ilmoitusta tai jälki-ilmoitusta. Suorahankintaa koskeva valitus on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

Sopimusmuutosta koskeva ilmoitus

Hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi hankintalain 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tai erityisalojen hankintalain 62 §:n 1 momentin 10 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä. Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta.

Poikkeukset säännönmukaisesta valitusajasta

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen hankintalain 130 §:n 1 tai 3 kohdan taikka erityisalojen hankintalain 121 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa. Odotusaikaa ei tarvitse noudattaa, jos sopimus koskee puitejärjestelyn perusteella tehtävää hankintaa tai sopimus koskee dynaamisen hankintajärjestelmän sisällä tehtävää hankintaa.

Valitus on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että tarjoaja tai ehdokas on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Valituksen sisältö

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan ja dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevan 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. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten hallintolainkäyttölain 21 §:ssä säädetään.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten sähköisestä asioinnista

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Markkinaoikeuden yhteystiedot:

Markkinaoikeus

Radanrakentajantie 5, 00520 Helsinki

Käyntiosoite: Tuomioistuimet-talo, Radanrakentajantie 5, 00520 Helsinki

Puhelin: 029 56 43300

Faksi: 029 56 43314

Sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi

Valitusperusteeseen perustuva muutoksenhakukielto

Hankintalain 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain eikä hallintolainkäyttölain nojalla.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle

Hankintalain 148 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikön kohdassa 1. mainittuun osoitteeseen.