

19.10.2021

Dnro 20198/03.04.04.00.04/2021

**Valittaja** Oy Everon Ab  
**Vastapuoli** Helsingin kaupunki  
**Kuultava** Tunstall Oy  
**Asia** Hankinta-asia

**Päätös, josta valitetaan**

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaituksen johtokunnan hankintapäätös 7.5.2021 § 12

**Asian tausta**

Helsingin kaupungin (jäljempänä myös hankintayksikkö) palvelukeskusliikelaitos on ilmoittanut 12.3.2021 julkaistulla EU-hankintailmoituksella avoimella menettelyllä toteutettavasta turvapuhelinratkaisun tavarahankinnasta kahden vuoden sopimuskaudelle ja kahdelle kahden vuoden optiokaudelle.

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaituksen johtokunta on 7.5.2021 tekemällään hankintapäätöksellä § 12 valinnut Tunstall Oy:n tarjouksen.

Hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton kokonaisarvo on hankintailmoituksen mukaan ollut 5.446.300 euroa.

Hankintasopimusta ei hankintayksikön ilmoituksen mukaan ole allekirjoitettu.

## Asian käsittely markkinaoikeudessa

### Valitus

#### *Vaatimukset*

Oy Everon Ab on vaatinut, että markkinaoikeus kumoaa valituksenalaisen hankintapäätöksen, kieltää hankintayksikköä tekemästä hankintasopimusta tai jatkamasta virheellistä hankintamenettelyä ja velvoittaa hankintayksikön korjaamaan virheellisen menettelynsä. Lisäksi valittaja on vaatinut, että markkinaoikeus velvoittaa hankintayksikön korvaamaan sen arvonlisäverottomat oikeudenkäyntikulut 4.711,50 eurolla viivästyskorkeineen.

#### *Perustelut*

Tarjousten vertailuperusteet ovat olleet epäselvät, eikä tarjouspyynnön perusteella ole voinut antaa keskenään vertailukelpoisia tarjouksia. Vertailuperusteet ovat antaneet hankintayksikölle rajoittamattoman harkintavallan tarjousten vertailussa. Tarjousten laatuvertailu on perustunut tarjoajien nimeämälle kahdelle referenssiasiakkaalle lähetettyyn asiakastyytyväisyyskyselyyn. Hankintayksikkö ei ole tarjouspyyntöasiakirjoissa tarkemmin esittänyt, millä kriteereillä tarjoaja on voinut saada minkäkin arvosanan kustakin asiakastyytyväisyyskyselyn laatupesteyttävästä kohdasta. Tarjouspyynnössä ei ole esitetty, mitä seikkoja kunkin laatuvertailuperusteen alla tosiasiaassa on arvioitu ja arvostettu. Koska hankintayksikkö on todennut, ettei sanallisia arviointeja oteta huomioon, on jäänyt epäselväksi, pystyykö tarjoaja todentamaan vertailuperusteissa käytetyt laatupestuiden tiedot.

Tarjousten vertailuun ja tarjoajan soveltuvuuteen liittyvät vaatimukset ovat sekoittuneet keskenään. Hankintayksikkö on pisteyttänyt laadun osalta toimitusvarmuutta, vaikka toimitusvarmuutta olisi tullut tarkastella tarjoajan soveltuvuuden yhteydessä.

Hankintayksikkö on asiakastyytyväisyyskyselyä käyttämällä ulkoistanut laatuvertailun hankintasäännösten vastaisesti tarjoajien asiakkaille, mikä on vaarantanut tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun ja avoimuuden vaatimukset. Mikään ei ole estänyt tarjoajia esimerkiksi lähettämästä asiakastyytyväisyyskyselyä rajoittamattomalle joukolle asiakkaitaan ja valitsemasta näistä parhaat vastaukset antaneita referensseikseen.

Hankinnan kohdetta ei ole määritelty riittävän avoimesti ja se on jäänyt epäselväksi. Hankintayksikkö on tarjouspyyntöasiakirjoissa varannut mahdollisuuden tehdä lisähankintoja ja laajentaa hankinnan kohdetta. Kysymys on käytännössä ollut puitejärjestelystä. Hankintayksikkö ei ole mitenkään rajannut niiden tahojen piiriä, jotka voivat hankkia laitteita ja palveluita tarjoajalta.

## **Vastine**

### *Vaatimukset*

Helsingin kaupunki on vaatinut, että markkinaoikeus hylkää valituksen ja velvoittaa valittajan korvaamaan sen arvonnlisäverottomat oikeudenkäyntikulut 2.340 eurolla viivästyskorkeineen.

### *Perustelut*

Asiakastyytyväisyyskyselyihin perustuva vertailuperuste ei ole jättänyt hankintayksikölle rajoittamatonta harkintavaltaa tarjousten vertailussa, vaan tarjoajan saamat pisteet kyseisen vertailuperusteen osalta ovat määrittyneet suoraan referenssiasiakkaan kyselyssä antamien pisteiden perusteella. Aiemmin suoritettujen toimitusten tai palvelun laatua ei ole ollut mahdollista todentaa muilla tavoin jälkikäteen, vaan asiakastyytyväisyyskyselyn pisteiden todentaminen on tapahtunut tarvittaessa varmistamalla, että ilmoitettu asiakas on antanut ilmoitetut arvosanat. Tarjouspyynnössä on esitetty vertailuperusteet siten, että niistä on ilmennyt vertailtavat seikat ja vertailun suorittaminen, jolloin tarjouspyynnön perusteella on saatu vertailukelpoisia tarjouksia.

Tarjousten vertailuun ja tarjoajan soveltuvuuteen liittyvät vaatimukset eivät ole sekoittuneet keskenään. Vertailuperusteena ei ole ollut toimitusvarmuus, vaan tarjoajan referenssiasiakkaiden asiakastyytyväisyys, jossa yhtenä osa-alueena on ollut turvapuhelinratkaisun toimintavarmuus. Kyse on ollut siis referenssiasiakkaan asiakastyytyväisyydestä turvapuhelinratkaisun toimintavarmuudesta, ei tarjoajan toimitusvarmuudesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn käyttämistä vertailuperusteena ei ole hankintasäännöksissä tai oikeuskäytännössä kielletty. Kysely on toteutettu yhdenmukaisella arvosanoihin perustuvalla tavalla, ja tarjoaja on voinut itse päättää, ketä asiakkaistaan se käyttää referenssinä.

Hankinnan kohde ja sen laajuus on kuvattu tarjouspyyntöasiakirjoissa riittävän täsmällisesti. Hankinnassa ei ole ollut kysymys puitejärjestelystä eikä kysymyksessä olevan hankintasopimuksen perusteella hankintoja voi tehdä mikään muu taho kuin hankintayksikkö itse. Hankintayksikkö on tarjouspyynnössä varannut itselleen oikeuden hankkia myös muita kyseiseen hankintaan liittyviä tarvikkeita ja järjestelmiä, millä on tarkoitettu julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) 136 §:n 2 momentin 2 ja 3 kohtien mukaisia tilanteita.

## **Kuultavan lausunto**

Tunstall Oy on antanut lausunnon.

## Vastaselitys

Valittaja on esittänyt muun ohella, että erityisesti asiakastyytyväisyyslomakkeen kysymys 1 (tarjoajan tuottaman palvelun laadun yleisarvosana), kysymys 4 (toimintavarmuus) ja kysymys 5 (tarjoajan yhteistyökyky ja asiakaspalvelutaidot) eivät ole olleet riittävän täsmällisiä, että niiden perusteella on voitu saada yhteismitallisia ja vertailukelpoisia tarjouksia tai muutoinkaan arvioida tarjousten keskinäistä paremmuutta, koska tarjoaja tai kyseiseen lomakkeeseen vastannut palveluntarjoaja ei ole voinut tietää, millä perusteella kyseistä kohtaa arvioidaan ja mikä ero on esimerkiksi vastauksella ”erinomainen” tai ”erittäin hyvä”.

Tarjouspyynnössä on vaadittu, että tarjoajan tulee toimittaa kuvaus tarjoamansa kokonaisratkaisun tietoturvan toteutumisesta tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määriteltyjen vaatimusten mukaisesti ja siitä, kuinka palvelun ympärivuorokautinen toiminta taataan. Edellä mainitulla lomakkeella on pyydetty arvioimaan tarjoajan turvaphelinratkaisun toimintavarmuutta. Kun otetaan huomioon hankinnan kohteena olevan turvaphelinratkaisun ja asiakaspalautelomakkeen ylätasoinen kuvaus toimitusvarmuudesta, toimitusvarmuus on tarkoittanut turvaphelinratkaisun tietoturvaa ja ympärivuorokautista toimintaa. Nämä seikat puolestaan ovat liittyneet tarjoajayrityksen organisaatioon ja tapan tuottaa turvaphelinratkaisupalvelu asiakkaalle, eivät laitteistoon tai sen toimivuuteen.

Tarjouspyynnössä hankinnan kohteeksi esitetty arvioitu laitemäärä ei ole vastannut edes tarjouspyynnössä mainittua hankintayksikön nykyistä asiakasmäärää, minkä lisäksi arvioidussa kokonaismäärässä ei ole huomioitu hankinnan suunniteltua laajentamista uusilla käyttömahdollisuuksilla. Tarjouspyynnön mukaan nykylaitteisto olisi myös käytössä pitkään ilman, että tarjoajalla on ollut käsitystä korvaavan ratkaisun suunnitellusta toteutusajankohdasta. Toimittajalta on lisäksi odotettu sitoutumista vastaamaan järjestelmän tuleviin kehitystarpeisiin. Edelleen tarjouspyynnössä on esitetty vaatimus, jonka mukaan tarjouskilpailun voittajan on tullut sitoutua toimittamaan hankintayksikölle 120 laitekokonaisuutta hankintayksikön säilössä olevaan laitereserviin. Valittajalle on jäänyt epäselväksi, onko tällaisesta laitekokonaisuudesta ollut mahdollista milloinkaan laskuttaa, vaikka laitekokonaisuus aiheuttaisi jatkuvasti kuluja. Turvaphelimeen liitettävien eri lisälaitteiden perusteella ei ole myöskään ollut mahdollista arvioida turvaphelinratkaisun kuluttaman datan määrää selvästi. Tarjouspyynnön perustella ei ole saanut käsitystä siitä, mitkä kaikki hankintayksikön alaiset yksiköt tulevat hankkimaan turvaphelinratkaisupalvelua valitulta tarjoajalta. Edellä mainitut seikat ovat olleet omiaan hämärtämään hankinnan todellista laajuutta. Jättäessään tarjouksen tarjoaja ei ole pystynyt arvioimaan, mitä hankintayksikkö järjestelmältä tulevaisuudessa haluaa ja mihin suuntaan sitä on tarkoitus kehittää.

## Muut kirjelmät

*Hankintayksikkö* on esittänyt muun ohella, että hankinnan ennakoitu arvo on ilmennyt tarjouspyynnöstä. Hankintayksikön esittämä arvioitu laitemäärä ei ole

vastannut hankintayksikön nykyistä asiakasmäärää, koska hankintamääriä arvioidessa on huomioitu hankintayksikön käytössä pysyvät vanhat turvapuhelinlaitteet, joista osa jää mahdollisesti pitkäksikin ajaksi käyttöön myös uuden ratkaisun hankinnan jälkeen. Vanhoja laitteita korvataan uuden ratkaisun mukaisilla laitteilla sitä mukaa kuin vanhoja laitteita palautuu asiakkailta. Palautumisten ajankohtaa on ollut mahdotonta tietää etukäteen ja siksi tarjouspyynnössä on esitetty paras mahdollinen arvio tulevasta hankintamääristä. Hankintayksikkö on tarjouspyynnöstä esitettyihin kysymyksiin antamassaan vastauksessa ilmoittanut, että se tulee korvaamaan nykyistä laitekantaa arviolta tuhannen laitteen vuosivauhtia. Laitereserviä koskevassa vaatimuksessa on yksiselitteisesti todettu, että toimittaja ei ole oikeutettu laskuttamaan laitereservistä, joten vaatimukseen ei ole sisällynyt mitään tulkinnanvaraisuutta.

*Valittaja* on esittänyt muun ohella, että hankintayksikön eri laitemääristä käyttämien arvojen välillä on huomattavia eroja. Tarjouspyynnössä ei ole kuvattu perusteita laitteiden palautumisesta hankintayksikön asiakkailta hankintayksikölle. Järjestelmän kehittämistarpeista erityisesti asiakaskohtaisten räätälöintien osalta ei ole esitetty mitään arviota tai kuvausta. Laitereserviä koskevasta vaatimuksesta ei ole käynyt ilmi, otetaanko uusia laitteita käyttöön otettaessa laitteita laitereservistä vai edellyttääkö hankintayksikkö kokonaan uusien laitteiden toimitusta uusia laitteita tilattaessa. Valittajalle on jäänyt epäselväksi, onko sillä velvollisuus pitää kaksi vuotta samoja laitteita laitereservissä vai voiko laitteita saada tätä nopeammin kiertoon.

## **Markkinaoikeuden ratkaisu**

### **Perustelut**

#### *Kysymyksenasettelu ja oikeusohjeet*

Asiassa on valituksen perusteella ratkaistava, onko hankintayksikkö menetellyt hankintasäännösten vastaisesti hankinnan kohteen laajuudesta ilmoittaessaan tai onko tarjouspyyntöä pidettävä valittajan esittämällä tavalla muutoin niin epäselvänä, ettei sen perusteella ole voitu antaa keskenään vertailukelpoisia tarjouksia. Tämän jälkeen on arvioitava, onko hankintayksikkö menetellyt hankintasäännösten vastaisesti käyttäessään edellä tarjouspyynnössä kuvatulla tavalla asiakastytyväisyyskyselyä kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteena. Lisäksi on arvioitava, onko hankintayksikkö ottanut tarjouspyyntöä laatiessaan huomioon hankintamenettelyn vaihteellisuutta.

Hankintalain 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 68 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan tarjouspyynnössä, hankintailmoituksessa, ehdokkaille osoitetussa kutsussa tai niiden liitteissä on oltava hankinnan kohteen määrittely tai hankekuvaus sekä hankinnan kohteeseen liittyvät muut laatuvaatimukset.

Hankintalain 93 §:n 5 momentin mukaan vertailuperusteiden on liityttävä hankinnan kohteeseen 94 §:n mukaisesti, ne eivät saa antaa hankintayksikölle rajoittamatonta valinnanvapautta ja niiden on oltava syrjimättömiä ja varmistettava todellisen kilpailun mahdollisuus. Hankintayksikön on asetettava vertailuperusteet siten, että tarjoaja pystyy todentamaan niihin perustuvat tiedot tarjousten vertailua varten. Epäselvissä tapauksissa hankintayksikön on tosiasiallisesti tarkistettava tarjoajien antamien tietojen ja näytön paikkansapitävyys.

### *Tarjouspyyntö*

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitos on pyytänyt tarjouksia etähallittavasta turvaphelinratkaisusta Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikköön tarjouspyyntöaineistossa määritellyn mukaisesti. Tarjouspyynnössä ja sen liitteissä on määritelty tekninen palvelukokonaisuus ja tilaajan toimintamallien turvaphelinratkaisun palvelukokonaisuudelle asettamat vaatimukset.

Tarjouspyynnön kohdassa II.2.4 ”Kuvaus hankinnasta” on todettu muun ohella, että tilaaja on Helsingin kaupungin liikelaitos, joka toimii kumppanina muun muassa Helsingin kaupungin kouluissa ja päiväkodeissa, monipuolisissa palvelukeskuksissa, palvelutaloissa sekä sairaaloissa. Tilaajan yksikkö Puhelin- ja hyvinvointipalvelut tuottaa digitaalisia palveluita Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille sisältäen kotona asumista tukevat monipuoliset tekniset ratkaisut ja tukipalvelut. Saman tarjouspyynnön kohdan mukaan kaikki tarjouspyynnössä ja sen liitteissä esitetyt määrät ovat arvioita, eikä tilaaja sitoudu arvioituihin määriin.

Tarjouspyynnön kohdassa II.2.11 ”Tietoa lisähankintamahdollisuuksista on todettu muun ohella, että ”Palvelukeskus Helsinki varaa oikeuden hankkia, toiminnan mahdollisesti laajentuessa sekä toiminnallisten tarpeiden muuttuessa myös muita tässä hankinnassa määriteltyyn palveluun liittyviä/liitettäviä tarvikkeita ja järjestelmiä, kuten tarjouspyynnön kohdassa hankinnan kohteen kriteerit mainitut ilman erillisiä järjestelmäintegraatioita liitettävät lisälaitteet.”

Tarjouspyynnön kohdassa ”Hankinnan kohteen kriteerit” on esitetty kokonaishinnan maksimipisteiden olevan 70 pistettä. Kokonaishinnan osatekijät ovat olleet turvaphelin-laitekokonaisuus (euroa/kuukausi), älykäs ovivahti -laitekokonaisuus (euroa/kuukausi), turvapainike suihkunkestävällä rannekkeella (euroa/kappale), rannehihna (euroa/kappale), kehitystyön hinta (euroa/henkilötyötunti) ja lisäkoulutus sisältäen yhden tunnin koulutusta ja koulutusmateriaalin (euroa/tunti). Kunkin osatekijän osalta on tarjouspyynnössä ilmoitettu tilaajan arvio sopimuskauden aikana hankittavasta määrästä, mihin

perustuen tarjoajan on tullut hinnoitella tarjouksensa ja minkä perusteella tarjoajan tarjouksen vertailuhinta on muodostunut.

Samassa kohdassa on esitetty toisena vertailuperusteena olevan ”Asiakastyytyväisyys”, jonka osalta tarjouspyynnössä on esitetty muun ohella seuraavaa:

”Hankintayksikkö lisää osion pisteet manuaalisesti liitteen 4. Asiakastyytyväisyyskysely HEL 2021-000133 perusteella, sen jälkeen, kun ilmoitettujen referenssipisteiden todenmukaisuus on hankintayksikön toimesta varmistettu.

Tarjoajalla on oltava esittää kaksi (2) turvapuhelinratkaisun toimittamiseen liittyvää referenssiä, joissa turvapuhelinratkaisu taustajärjestelmineen on toimitettu yli 500 loppukäyttäjääsiakkaalle. Tarjoajan tulee ladata tarjouksensa liitteeksi selvitys kahdesta (2) erillisestä, eri organisaatioille toimitetusta käyttöönotosta, joissa yli 500 loppukäyttäjääsiakkaalle toimitettiin turvapuhelinlaitteisto taustajärjestelmineen.

[--]

Huomioikaa, että referenssiselvityksessänne esitettyjen referenssien (2kpl) tulee olla samat, joille toimitatte täytettäväksi tarjouspyynnön liitteen 4. Asiakastyytyväisyyskysely HEL 2021-000133. Referensseiksi hyväksytään vain ne kaksi referenssitoimitusta, joiden osalta toimitatte tarjouksenne liitteenä referenssiasiakkaiden täyttämän liitteen 4. Asiakastyytyväisyyskysely HEL 2021-000133 ja joiden osalta lataatte tähän vapaamuotoisen selvityksen.

[--]

1. Tarjoajan tuottaman palvelun laadun yleisarvosana (max. 6p)
2. Kokonaisarvio palvelun käynnistämisestä ja turvapuhelinlaitteiden käyttöönotosta (max. 6p)
3. Tyytyväisyys tuki- ja ylläpitopalveluun (max. 6p)
4. Turvapuhelinratkaisun toimintavarmuus (max. 6p)
5. Tarjoajan yhteistyökyky ja asiakaspalvelutaidot (max. 6p)”

Tarjouspyynnön liitteenä 4 olleessa lomakkeessa ”Asiakastyytyväisyyskysely HEL 2021-000133” on esitetty muun ohella seuraavaa:

”Tarjoajan tulee itse toimittaa tämä asiakastyytyväisyyskysely kahdelle (2) turvapuhelinratkaisu-sopimuskumppanien yhteyshenkilölle ja liittää täytetyt asiakastyytyväisyyskyselyt tarjoukseensa. Asiakastyytyväisyyskyselyt tulee toimittaa samoille referenssiasiakkaille (2kpl), jotka tarjoaja mainitsee tarjouksessaan vastineeksi Tilaaajan asettamiin referenssivaatimuksiin.

Asiakastyytyväisyyskyselyn pisteet ovat kilpailutuksessa yhteensä enintään 30 pistettä. Kun toimittaja on jättänyt tarjouksensa, Tilaaja laskee liitteeseen 4 annetuista vastauksista keskiarvon ja lisää sen tarjouspyynnön kohtaan hankinnan kohteen kriteerit. Tarjoajan lopullinen pisteitys asiakastyytyväisyyden osalta määräytyy tämän keskiarvon perusteella. Keskiarvo pyöristetään lähimpään kokonaislukuun.

[—]

Tarjoajan huomiota kiinnitetään siihen, että hankintayksikkö pitää itsellään oikeuden ottaa yhteyttä referenssien yhteyshenkilöihin ilmoitettujen tietojen varmistamiseksi, ilmoittamatta mahdollisesta yhteydenotosta etu- tai jälkikäteen tarjoajalle.”

Samassa tarjouspyynnön liitteessä on ohjeistettu sen täyttäjää seuraavasti:

”Tämä asiakastyytyväisyyskysely liittyy Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen etähallittavan turvaphelinratkaisun kilpailutukseen. Tarjoaja täyttää lomakkeeseen tarjoajan nimen, referenssiasiakkaan nimen ja referenssisopimuksen sisällön ja sopimuksen yksilöivän nimen. Tarjoajan referenssiasiakkaan yhteyshenkilö täyttää lomakkeeseen yhteystietonsa ja vastaa alla oleviin viiteen (5) kysymykseen, jotka koskevat asiakkaan tyytyväisyyttä tarjoajan tuottaman palvelun laadusta. Asiakaspalautteen tulee koskea ainoastaan alla nimetyn referenssisopimuksen palvelun laatua.

Kysymyksiin vastataan arvosanoin 1–5. Sanallisia arviointeja ei huomioida.

Arvosanat ovat seuraavat:

- 5 = erinomainen (= 6 pistettä)
- 4 = erittäin hyvä (= 5 pistettä)
- 3 = hyvä (= 3 pistettä)
- 2 = tyydyttävä (= 1 pistettä)
- 1 = välttävä (= 0 pistettä)

[—]

1. Tarjoajan tuottaman palvelun laadun yleisarvosana (max. 6p)

Minkä arvosanan annatte tarjoajan tarjoaman turvaphelinratkaisun sekä palvelun laadulle sopimuskaudella?

[—]



2. Kokonaisarvio palvelun käynnistämisestä ja turvaphelinlaitteiden käyttöönotosta (max. 6p)

Huomioikaa vastauksessanne vain toimittajan toiminta ja mahdolliset toimittajasta johtuvat viivästykset ja muutokset käyttöönoton aikatauluun ja laajuuteen.

Perustakaa pisteidenantonne erityisesti seuraaviin kriteereihin: Toteutuiko käyttöönotto sovitussa aikataulussa? Toteutuiko käyttöönotto sovitussa laajuudessa? Toteutuiko käyttöönotto sovittujen kustannusten puitteissa?

[--]

3. Tyytyväisyys tuki- ja ylläpitopalveluun (max. 6p)

Kuinka sujuvaa, joustavaa ja virheetöntä tukipalvelu on mielestänne ollut? Arvioinnissa pyydämme kiinnittämään huomiota tarjoajan kykyyn ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin reklamaatioiden perusteella.

[--]

4. Turvaphelinratkaisun toimintavarmuus (max. 6p)

Minkä arvosanan annatte tarjoajan turvaphelinratkaisun toimintavarmuudelle?

[--]

5. Tarjoajan yhteistyökyky ja asiakaspalvelutaidot (max. 6p)

Minkä arvosanan annatte tarjoajan yhteistyökyvyille ja asiakaspalvelutaidoille?"

Tarjouspyynnön kohdassa "Hankinnan kohteen kriteerit" on esitetty, että pakollisten lisälaitteiden lisäksi tarjouksessa voidaan ilmoittaa muista mahdollisista ilman erillisiä järjestelmäintegraatiotöitä liitettävistä lisälaitteista, joiden hankkimiseen tilaaja varaa oikeuden. Tilaja tekee sopimuskauden aikana erikseen mahdolliset päätökset mahdollisesti lisähankintoina hankittavista lisälaitteista oman tarpeensa mukaisesti, mikäli tarjoajalla on niitä tarjota. Näiden tuotteiden osalta on tullut syöttää hinta tiedoksi hankintayksikölle. Kyseiset hinnat eivät ole vaikuttaneet tarjouksen vertailuhintaan.

Tarjouspyynnön kohdassa "Ryhmän yleiset kriteerit" on esitetty, että kaikki tilaajan arvioimat määrät, kuten yllä tilaajan arvioimat laitekokonaisuuksien ja kehitystyön määrät, voivat nousta tai laskea sopimuskauden aikana, mutta sillä ei saa olla vaikutusta annettuihin tarjoushintoihin eikä tilaaja sitoudu tilaajan arvioimiin määriin.

Tarjouspyynnön liitteenä olleen turvaphelinratkaisun vaatimusmäärittelyn kohdassa 1 "Johdanto" on todettu muun ohella, että nykyisin (kevät 2021)

käytössä oleva laitteisto tullaan korvaamaan uudella ratkaisulla vähitellen, kun laitteita palautuu ja uusia asiakkaita liitetään palvelun piiriin. Tilaajalla on mahdollisesti pitkäänkin käytössään sekä vanhoja laitteita että uuden ratkaisun mukaisia laitteita.

Samana tarjouspyynnön liitteen kohdassa 2.1 ”Nykytilan kuvaus” on todettu muun ohella, että tilaajan tekninen asiakaspalvelu tuottaa sekä asennus- että tukipalvelun. Asennuspalvelu sisältää laitteiston valmistelun, toimituksen ja käytön opastuksen asiakkaan tai asiakkaan hoito-organisaation kanssa sovittuna palvelun aloitusajankohtana. Lisäksi laitteistoon mahdollisesti suoritettavat muutostyöt sekä laitteiston nouto palvelun päättyessä tehdään Tilaajan asennuspalvelun toimesta. Kyseisessä kohdassa on myös todettu, että asiakkaita turvapuhelinpalvelun piirissä on yhteensä lähes 5.000.

Samana tarjouspyynnön liitteen kohdassa 2.4 ”Kehittäminen” on todettu muun ohella, että koska hankinnan seurauksena aloitetaan laaja laitekannan päivitys olemassa olevan toimintamallin ehdoilla, tulee tilaaja esittämään sopimuskauden aikana kehitysehdotuksia, jotka tukevat edellä mainittua tavoitetta. Toimittajalta edellytetään joustavuutta ja kykyä tehdä organisaatiokohtaisia muutoksia näiden ehdotusten mukaisesti. Eriksien tilattavasta kehitystyöstä tilaaja pyytää toimittajalta kustannusarvion, jonka mukaan työ tilataan, mikäli tilaaja niin päättää. Kustannusarvion tekeminen ei ole erikseen laskutettavaa työtä. Lisäksi palvelun sisältöä kehitetään vastaamaan kunkin asiakasryhmän tarpeita. Suuri painoarvo asetetaan erilaisiin asiakastarpeisiin vastaamiseen ja järjestelmän sekä laitteiden integraatiokyvykkyyteen. Toimittajan tulee sitoutua vastaamaan kehitystarpeisiin hyvässä yhteistyössä tilaajan kanssa.

Tarjouspyynnön liitteenä olleen vaatimusluettelon kohdan 20 mukaan turvapuhelimen kiinteään kuukausihintaan kuuluu itse turvapuhelin sekä tietoliikennekulut sekä muut tarjouspyynnössä ja sen liitteissä esitetyt vaatimukset.

Vaatimusluettelon kohdan 101 mukaan toimittaja sitoutuu siihen, että tilaaja säilyttää varastossaan laitereserviä, josta toimittaja ei ole oikeutettu laskuttamaan. Laitereservin sopiva määrä määritellään yhdessä valitun toimittajan kanssa, mutta laitereservin määrän tulee vähimmilläänkin olla 120 laitekokonaisuutta, jotta tilaaja voi varmistua laitteiden nopeasta toimituksesta omille turvapuhelinasiakkailleen.

Tarjouspyynnön liitteenä olleen turvapuhelinratkaisuja koskevan sopimuksen kohdan ”Hinnat” mukaan palvelun hinta on toimittajan tarjouksen mukainen. Hinta on kiinteä 1.8.2022 saakka, jonka jälkeen hintaa voidaan tarkistaa neuvotteluiden jälkeen.

Tarjouspyynnöstä on voinut esittää hankintayksikölle lisätietokysymyksiä 25.3.2021 mennessä. Hankintayksikölle on esitetty muun ohella seuraavat kysymykset, joihin on annettu seuraavat vastaukset:

”Kysymys: Tarjouspyynnössä on eritelty Tilaajan arvio laitteista tuoteryhmittäin sopimuskauden aikana. Millaisella laitemäärällä Tilaaja arvio, että eri laitteita hankitaan vuosittain eri tuoteryhmissä.

Vastaus: Tilaaja tulee korvaamaan nykyistä laitekantaa arviolta tuhannen laitteen vuosivauhtia. Kyseessä on arvio, joka tarkentuu sopimuskauden aikana.

[--]

Kysymys: Millä aikavälillä kaikkien nykyisten turvapuhelimien on tarkoitus olla uusittuna?

Vastaus: Nykyisiä turvapuhelimia pyritään vaihtamaan uusiin arviolta tuhannen laitteen vuosivauhtia. Kyseessä on arvio, joka tarkentuu sopimuskauden aikana. Puhelimia on tällä hetkellä kentällä noin 4500 kappaletta.”

#### *Asian arviointi*

Valittaja on ensinnäkin esittänyt, että hankintayksikkö ei ole ilmoittanut hankinnasta sen tosiasiallisessa laajuudessa. Valittajan mukaan tarjouspyynnössä annetut tiedot hankinnassa mukana olevista tahoista on annettu epäselvästi ja puutteellisesti. Edelleen valittajan mukaan hankinnan kohdetta ei ole määritelty riittävän avoimesti ja täsmällisesti, mitkä seikat ovat olleet omiaan hämärtämään hankinnan todellista laajuutta.

Hankintayksikkö on esittänyt, että tarjouspyyntöasiakirjoissa on kuvattu riittävän täsmällisesti hankinnan kohde ja sen laajuus. Hankintayksikön mukaan hankinnan kohteena olevia hankintoja voi tehdä vain tilaaja. Edelleen hankintayksikön mukaan tarjouspyyntöasiakirjoissa on kuvattu arvioidut hankintamäärät, ja lisähankintojen osalta kyse on ollut hankinnan kohteeseen nähden vain vähäisestä lisähankintamahdollisuudesta, joka on voinut koskea vain hankinnan kohteeseen läheisesti liittyviä tuotteita.

Tarjouspyyntöasiakirjoissa on todettu hankinnan tilaajana olevan Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitos, joka toimii kumppanina muun ohella Helsingin kaupungin kouluissa ja päiväkodeissa, monipuolisissa palvelukeskuksissa, palvelutaloissa sekä sairaaloissa. Tilaajan yksikkö, Puhelin- ja hyvinvointipalvelut, tuottaa digitaalisia palveluita Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille sisältäen kotona asumista tukevat monipuoliset tekniset ratkaisut ja tukipalvelut. Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen palveluiden piirissä olevia tahoja ei ole eritelty tarjouspyynnössä tarkemmin. Hankittavaan kokonaisratkaisuun on sisällynyt laitteiston toimitus Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen toimipisteeseen. Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaan tilaajan tekninen asiakaspalvelu vastaa laitteiston toimituksesta ja noutamisesta palvelun aloittamisajankohtana.

Tarjouspyynnössä on edelleen ilmoitettu arviot eri suoritteiden tilattavista määristä 72 kuukauden sopimuskaudella optiokaudet sisältäen.

Tarjouspyyntöaineistossa ei ole sitouduttu minkään määrän tilaamiseen ja siinä on todettu, että kaikki siinä arvioidut määrät voivat nousta tai laskea sopimuskauden aikana, millä ei saa olla vaikutusta annettuihin tarjoushintoihin. Tarjouspyyntöaineiston perusteella hankintayksikön tarkoituksena on ollut vähitellen korvata sillä ennestään käytössä olevaa laitteistoa nyt hankinnan kohteena olevalla laitteistolla. Hankintayksikkö on tarjouspyynnöstä esitettyihin kysymyksiin antamissaan vastauksissa tarkentanut arvioidun turvaphelinlaitteiston uusimistahdin olevan 1.000 laitetta vuodessa ja että kokonaisuudessaan turvaphelimia on ollut noin 4.500 kappaletta.

Hankintailmoituksen mukaan hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton kokonaisarvo on ollut 5.446.300 euroa.

Markkinaoikeus toteaa, että hankinnassa ei ole ollut kysymys puitejärjestelystä. Nyt käsillä olevassa hankinnassa on ainoastaan yksi hankintayksikkö ja kysymys on ollut hankintayksikön ja yhden toimittajan välisestä sopimuksesta, jonka nojalla turvaphelinratkaisuja tullaan tilaamaan hankintayksikön palveluiden piirissä oleville tahoille.

Vaikka tarjouspyynnössä ei ole ilmoitettu palveluliikelaitoksen palveluiden piirissä olevia tahoja eikä sopimuskaudella tilattavia määriä tarkemmin, on tarjouspyynnössä katsottava ilmoitetun ne tiedot, jotka hankintayksiköllä on hankintamenettelyä aloittaessaan ollut käytettävissään ja joiden perusteella tarjoajien on tullut antaa tarjouksensa. Nämä tiedot ovat koskeneet arviota sopimuskauden aikana hankittavista suoritekohtaisista määristä sekä arviota vuosittaisesta hankintamäärästä. Lisäksi tarjouspyyntö on sisältänyt tiedon turvaphelinpalvelun piirissä olevien asiakkaiden kokonaisuudesta. Hankintailmoituksesta on puolestaan ilmennyt hankinnan ennakoitu euromääräinen kokonaisarvo.

Markkinaoikeus toteaa, että hankintayksiköllä on oikeus päättää hankintojensa sisällöstä tarpeidensa mukaisesti ja sillä on laaja harkintavalta sen suhteen, miten se määrittelee hankinnan kohteen ja sitä koskevat vaatimukset. Hankintayksikön on kuitenkin otettava huomioon hankintalain vaatimukset tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun, avoimuuden ja suhteellisuuden vaatimuksista. Jotta tarjouspyynnön perusteella voidaan antaa vertailukelpoisia tarjouksia, on hankinnan kohde määriteltävä riittävän täsmällisesti.

Kun otetaan huomioon toteutetun hankinnan luonne ja ne tiedot, jotka hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä on hankinnasta ilmoitettu, markkinaoikeus katsoo, että tarjoajat ovat niiden perusteella saaneet avoimuusperiaatteen edellyttämällä tavalla riittävät tiedot yhteismitallisten ja keskenään vertailukelpoisten tarjousten antamiseksi, vaikka tarjouspyynnössä ei olekaan pystytty yksilöimään kaikkia käyttäjätahoja eikä ilmoittamaan tarkkoja tilattavia määriä. Tässä arvioinnissa ei ole merkitystä sillä, ettei tarjouspyyntöasiakirjoissa ole kuvattu perusteita laitteiden palautumisen syistä, kun palauttamiseen liittyvät toimenpiteet ovat tilaajan vastuulla ja mainituista asiakirjoista on ilmennyt hankintayksikön arvio turvaphelinlaitteiston uusimistahdistä.

Tarjouspyyntöä ei ole esillä olevan asian olosuhteissa pidettävä hankittavien laitteiden määrän ja siten hankinnan laajuuden osalta määrittelyltään niin yleisluonteisena, että se olisi vaarantanut tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun. Markkinaoikeus katsoo siten, ettei hankintayksikkö ole tältä osin menetellyt hankinnassaan hankintasäännösten vastaisesti.

Tarjouspyynnössä on kuvattu ne vaatimukset, jotka hankinnan kohteena olevan kokonaisuuden on tullut täyttää. Kyseisiin vaatimuksiin on muun ohella sisältynyt vaatimus 120 laitekokonaisuuden laitereservin toimittamisesta hankintayksikölle, mistä toimittaja ei ole ollut oikeutettu laskuttamaan. Reserviä on ilmoitettu vaadittavan, jotta tilaaja voi varmistua laitteiden nopeasta toimituksesta omille turvapuhelinasiakkailleen. Markkinaoikeus katsoo, että ammattimaisen tarjoajan on tullut mainitusta vaatimuksesta ymmärtää reserviä käytettävän tarvittaessa, jolloin laitteet tulevat käyttöä vastaavasti vaihtumaan. Tarjouspyyntöasiakirjojen perusteella on sinänsä mahdollista, että laitereservissä olevia, käyttöönottamattomia laitteita ei korvata uusilla. Mainitun seikan ei kuitenkaan voida katsoa estäneen vertailukelpoisten tarjousten antamista, koska kyseinen seikka on ollut kaikkien tarjoajien tiedossa eikä tarjouspyyntöä voida laitereserviä koskevien vaatimusten osalta siten pitää epäselvänä.

Tarjouspyynnön perusteella tarjoajien on tullut antaa suoritekohtainen kiinteä hinta tarjouspyynnön vaatimukset täyttävän laitteen tai palvelun toimittamiselle. Hankintayksikkö on varannut tarjouspyynnössä mahdollisuuden tilata myös muita mahdollisia ilman erillisiä järjestelmäintegraatiotöitä liitettäviä lisälaitteita. Tarjouspyynnössä on kuitenkin ilmoitettu, että hankintayksikkö tekee sopimuskauden aikana erikseen päätökset mahdollisesti lisähankintoina hankittavista lisälaitteista. Hintoja on näiltä osin pyydetty tiedoksi hankintayksikölle, eivätkä ne ole vaikuttaneet vertailuhintaan.

Markkinaoikeus on edellä katsonut, että tarjouspyyntöä ei ole hankinnan laajuuden osalta pidettävä niin yleisluonteisena, että se olisi vaarantanut tarjoajien tasapuolisen ja syrjimättömän kohtelun. Markkinaoikeus katsoo, ettei tarjouspyyntöä voida myöskään edellä lisähankinnoista esitetyn perusteella tai muutoinkaan pitää sen kohteen määrittelyn osalta alalla ammattimaisesti toimivien tarjoajien näkökulmasta siten epäselvänä, ettei sen perusteella olisi voitu antaa keskenään vertailukelpoisia tarjouksia. Hankintayksikkö ei siten ole tarjouspyyntöä laatiessaan menetellyt tältä osin valittajan esittämin tavoin hankintasäännösten vastaisesti.

Valittaja on esittänyt, että tarjoajan referenssiasiakkaiden asiakastyytyväisyyteen perustuva vertailuperuste on asetettu epäselvästi ja se on antanut hankintayksikölle rajoittamattoman hankintavallan tarjousten vertailussa.

Hankintayksikkö on esittänyt, että kyseinen vertailuperuste on asetettu siten, että siitä on ilmennyt vertailtavat seikat ja vertailun suorittaminen on perustunut referenssiasiakkaiden asiakastyytyväisyyden yhdenmukaisiin arvosanoihin perustuvaan arviointiin. Hankintayksikön mukaan sillä ei ole ollut rajoittamatonta hankintavaltaa tarjousten vertailussa, sillä tarjoajan saamat

vertailupisteet ovat määrittäneet suoraan referenssiasiakkaan suorittaman pisteytyksen perusteella.

Markkinaoikeus toteaa, että hankintayksiköllä on harkintavaltaa kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteiden määrittämisessä. Vertailuperusteina tulee käyttää sellaisia seikkoja, joiden perusteella voidaan selvittää, mikä tarjouksista on kokonaistaloudellisesti edullisin. Hankintamenettelyn avoimuus ja tasapuolisuus edellyttävät kuitenkin, että tarjoajat tietävät jo tarjouksia laatiessaan, millä seikoilla on merkitystä tarjouskilpailua ratkaistaessa. Vertailuperusteet eivät myöskään saa antaa hankintayksikölle rajoittamatonta vapautta tarjousten vertailun toteuttamisessa.

Markkinaoikeus toteaa edelleen, ettei julkisia hankintoja koskevien oikeusohjeiden kanssa ole lähtökohtaisesti ristiriidassa se, että vertailuperusteena käytetään tarjoajan aiemmilta asiakkailta saatua palvelun laatua kuvaavaa palautetta, jos tästä on ilmoitettu selvästi etukäteen, palaute kerätään yhdenmukaisesti esimerkiksi vakioiduin kysymyksiin ja tasapuolisesti kaikkien mukana olevien tarjoajien osalta ja jos saatu palaute liittyy hankinnan kohteeseen sekä on keskenään vertailukelpoista.

Nyt ratkaistavana olevassa asiassa kyselylomakkeiden käyttämisestä tarjousvertailussa sekä kyselyiden yksityiskohdista, kuten esitettävistä kysymyksistä ja arvosteluasteikosta, on ilmoitettu ennalta tarjouspyynnössä. Palaute on kerätty yhdenmukaisella arvosanoihin perustuvalla tavalla. Asiakastytyväisyyslomakkeella esitetyt kysymykset on muotoiltu selkeästi ja osassa on myös esitetty tarkemmin niitä seikkoja, jotka kyseisen kohdan pisteytyksessä on tullut huomioida. Markkinaoikeus katsoo, että referenssiasiakkaille osoitetut kysymykset ja niitä koskeva pisteytys on esitetty asiakastytyväisyyslomakkeella riittävällä tarkkuudella.

Kun otetaan huomioon se, että vertailuperusteen pisteytys on perustunut tarjoajien referenssiasiakkaiden suorittamaan pisteytykseen, markkinaoikeus katsoo, ettei vertailuperusteen voida myöskään katsoa antaneen hankintayksikölle rajoittamatonta valinnanvapautta tarjousten vertailussa.

Markkinaoikeus katsoo, ettei hankintayksikkö ole siten menetellyt edellä mainituilta osin virheellisesti referenssiasiakkaiden asiakastytyväisyyttä koskevaa vertailuperustetta asettaessaan.

Valittaja on esittänyt, että tarjousten vertailuun ja tarjoajan soveltuvuuden arviointiin liittyvät seikat ovat sekoittuneet keskenään. Valittajan mukaan referenssiasiakkaiden asiakastytyväisyyden yhtenä arvioitavana seikkana olleessa toimitusvarmuudessa on ollut kyse tarjoajan soveltuvuuden arviointiin liittyvästä vaatimuksesta, jota ei olisi tullut käyttää vertailuperusteena.

Hankintayksikkö on esittänyt, että tarjousten vertailuun ja tarjoajan soveltuvuuteen liittyvät vaatimukset eivät ole sekoittuneet keskenään. Hankintayksikön mukaan vertailuperusteena ei ole ollut toimitusvarmuus, vaan tarjoajan referenssiasiakkaiden asiakastytyväisyys, jossa yhtenä osa-alueena on ollut referenssiasiakkaalle toimitetun turvaphelinratkaisun toimintavarmuus.

Markkinaoikeus toteaa, että hankintamenettely on vaiheittaista siten, että hankintayksikön on ennen tarjousten vertailua tutkittava tarjoajien soveltuvuus osallistua tarjouskilpailuun ja arvioitava tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus. Tämän jälkeen tarjousvertailu tehdään niiden tarjoajien tekemien tarjousten kesken, joita ei tule sulkea tarjouskilpailusta puuttuvan soveltuvuuden vuoksi, ja joiden tarjoukset ovat tarjouspyynnön pakollisten vaatimusten mukaisia. Vaihteellisuus on otettava huomioon jo tarjouspyyntöä laadittaessa. Tarjousvertailussa ei lähtökohtaisesti tule pisteyttää pakollisia vaatimuksia niiltä osin kuin ne ilmentävät tarjoajan soveltuvuutta tai tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuutta. Tarjousvertailussa voidaan sinänsä arvioida pakollisten vaatimusten vähimmäistason ylittävää toteutumista, jos tarjouspyynnössä on selkeästi ilmoitettu, mikä on vähimmäistaso ja miten tämä vähimmäistason ylittävä toteutuminen arvioidaan. Vähimmäistason ylittävällä osalla tulee olla merkitystä arvioitaessa tarjouksen laatua.

Edellä otsikon ”Tarjouspyyntö” alla tarkemmin esitetyn asiakastytyväisyysslomakkeella esitetyn kohdan 4 osalta on pyydetty referenssiasiakkaan kokemuksia turvapuuhelinratkaisun toimintavarmuudesta. Markkinaoikeus toteaa, että kysymys ei tältä osin ole ollut valittajan väittämällä tavalla tarjoajan soveltuvuuteen liittyvästä seikasta, vaan laadun vertailuun liittyvästä seikasta. Markkinaoikeus katsoo edellä todettu huomioon ottaen, että hankintayksikkö on tarjouspyyntöä laatiessaan sekä tarjouksia vertaillaessaan ottanut riittävällä tavalla huomioon hankintamenettelyn vaihteellisuuden eikä ole tältä osin menetellyt valittajan esittämin tavoin hankintasäännösten vastaisesti.

#### *Johtopäätös*

Edellä mainituilla perusteilla hankintayksikkö ei ole menetellyt hankinnassaan valittajan esittämin tavoin hankintasäännösten vastaisesti. Valitus on näin ollen hylättävä.

#### **Oikeudenkäyntikulujen korvaaminen**

Hankintalain 149 §:n 2 momentin mukaan hankinta-asiassa oikeudenkäyntikulujen korvaamiseen sovelletaan muutoin, mitä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 95–101 §:ssä säädetään, ei kuitenkaan 95 §:n 3 momenttia.

Oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 95 §:n 1 momentin mukaan oikeudenkäynnin osapuoli on velvollinen korvaamaan toisen osapuolen oikeudenkäyntikulut kokonaan tai osaksi, jos erityisesti asiassa annettu ratkaisu huomioon ottaen on kohtuutonta, että tämä joutuu itse vastaamaan oikeudenkäyntikuluistaan. Pykälän 2 momentin mukaan korvausvelvollisuuden kohtuullisuutta arvioitaessa voidaan lisäksi ottaa huomioon asian oikeudellinen epäselvyys, osapuolten toiminta ja asian merkitys asianosaiselle.

Asiassa annettu ratkaisu huomioon ottaen olisi kohtuutonta, jos hankintayksikkö joutuisi itse vastaamaan oikeudenkäyntikuluistaan. Valittaja

on näin ollen velvoitettava korvaamaan hankintayksikön määrältään kohtuulliset oikeudenkäyntikulut. Asian näin päättyessä valittaja saa itse vastata oikeudenkäyntikuluistaan.

### **Lopputulos**

Markkinaoikeus hylkää valituksen.

Markkinaoikeus velvoittaa Oy Everon Ab:n korvaamaan Helsingin kaupungin oikeudenkäyntikulut 2.340 eurolla viivästyskorkeineen. Viivästyskorkoa on maksettava korkolain 4 §:n 1 momentissa tarkoitettun korkokannan mukaisesti siitä lukien, kun kuukausi on kulunut tämän päätöksen antamisesta.

### **Muutoksenhaku**

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 165 §:n mukaan tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 168 §:n 1 momentin nojalla markkinaoikeuden päätöstä on valituksesta huolimatta noudatettava, jollei korkein hallinto-oikeus toisin määrää.

Valitusosoitus on liitteenä.

Puheenjohtaja                      Pertti Virtanen

Asian ovat yksimielisesti ratkaisseet markkinaoikeustuomarit Pertti Virtanen, Esko Pakka ja Jenni Poropudas.

Tämä asiakirja on sähköisesti varmennettu tuomioistuimen asianhallintajärjestelmässä.

### **Jakelu**

Oy Everon Ab; oikeudenkäyntimaksu 4.100 euroa  
Helsingin kaupunki; maksutta  
Tunstall Oy; maksutta



## VALITUSOSOITUS (hankinta-asiat)

Markkinaoikeuden päätökseen saa hakea muutosta valittamalla **korkeimpaan hallinto-oikeuteen** kirjallisella valituksella vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Kuitenkin päätökseen, jolla markkinaoikeus on määrännyt hankintayksikön maksamaan valtiolle seuraamusmaksun, saa hakea muutosta valituslupaa pyytämättä valittamalla **korkeimpaan hallinto-oikeuteen**.

### Valitusluvan myöntämisperusteet

Oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 111 §:n 1 momentin mukaan valituslupa on myönnettävä, jos:

- 1) lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa tapauksissa tai oikeuskäytännön yhtenäisyyden vuoksi on tärkeää saattaa asia korkeimman hallinto-oikeuden ratkaistavaksi;
- 2) asian saattamiseen korkeimman hallinto-oikeuden ratkaistavaksi on erityistä aihetta asiassa tapahtuneen ilmeisen virheen vuoksi; tai
- 3) valitusluvan myöntämiseen on muu painava syy.

Valituslupa voidaan myöntää myös siten, että se koskee vain osaa muutoksenhaun kohteena olevasta markkinaoikeuden päätöksestä.

### Valitusaika

Valitus on tehtävä **30 päivän kuluessa** markkinaoikeuden päätöksen tiedoksisaantipäivästä, sitä päivää lukuun ottamatta.

Tiedoksisaantipäivän osoittaa vastaanotto- tai saantitodistus. Jos kysymyksessä on sijaistiedoksianto, tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen kolmantena päivänä sijaistiedoksiantotodistuksen osoittamasta päivästä.

Jos kysymyksessä on asianosaisen suostumuksen perusteella tapahtuva sähköinen tiedoksianto, tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen sinä päivänä, jolloin asiaa koskeva viesti on viestin vastaanottajan 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 on toimitettu todisteellisena sähköisenä tiedoksiantona hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa, tiedoksisaantipäivä on päivä, jolloin asiakirja on noudettu sähköisestä asiointipalvelusta.

### Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava valitusajassa **korkeimmalle hallinto-oikeudelle**. Valituksen tulee olla perillä myös sähköpostia tai sähköistä asiointipalvelua käytettäessä valitusajan viimeisenä päivänä ennen tuomioistuimen aukioloajan päättymistä. Aukiolo päättyy kello 16.15.

Korkeimman hallinto-oikeuden osoite:

Postiosoite:	Käyntiosoite:	Käyntiosoite 1.2.2021 alkaen:
PL 180	Fabianinkatu 15	Paasivuorenkatu 3
00131 Helsinki	00130 Helsinki	00530 Helsinki

Faksi: 029 564 0382

Sähköposti: korkein.hallinto-oikeus@oikeus.fi

Hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelu:

<https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

## Valituksen sisältö

Valituksessa, joka on osoitettava korkeimmalle hallinto-oikeudelle, on ilmoitettava:

- valittajan nimi ja yhteystiedot;
- postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (*prosessiosoite*);
- päätös, johon haetaan muutosta (*valituksen kohteena oleva päätös*);
- kun valittamiseen vaaditaan valituslupa, peruste, jolla valituslupaa pyydetään, sekä syyt, joiden vuoksi valittaja katsoo, että valitusluvan myöntämiseen on edellä tarkoitettu peruste;
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (*vaatimukset*);
- vaatimusten perustelut;
- mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava.

Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä korkeimmalle hallinto-oikeudelle.

## Valituksen liitteet

Valitukseen on liitettävä:

- markkinaoikeuden päätös valitusosoituksineen;
- selvitys siitä, milloin valittaja on saanut päätöksen tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta (esimerkiksi vastaanotto- tai saantitodistus);
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimustensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle tai markkinaoikeudelle.

Asiamiehen, jollei hän ole asianajaja, julkinen oikeusavustaja tai luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja, on liitettävä valitukseen valtakirja. Valtakirjaa ei kuitenkaan tarvitse esittää, jos asiamies on toiminut asiamiehenä asian aikaisemmassa käsittelyvaiheessa hallintomenettelyssä tai tuomioistuimessa.

## Valituksen käsittelystä perittävät maksut

Valituksen käsittelystä korkeimmassa hallinto-oikeudessa peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa tarkemmin säädetään.