



09.10.2018

Asia/3

§ 249 Kuljetuspalvelujen hankinta

HEL 2018-008398 T 02 08 02 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti:

A. hyväksyä tarjouskilpailutuksen periaatteet, joilla kilpailutetaan matkapalvelujen liikennöinti seuraavalle sopimuskaudelle, sekä oikeuttaa toimialan tekemään tarjouspyyntöasiakirjoihin tarvittaessa välttämättömiä, vähäisiä muutoksia.

B. Oikeuttaa toimialajohtajan:

- tekemään hankinnasta päätöksen,
- allekirjoittamaan hankintapäätöksen perusteella solmittavat sopimukset,
- päättämään sopimusten irtisanomisista ja purkamisista.

Lisäksi lautakunta päätti seuraavista periaatteista ja toimenpiteistä liittyen kuljetuspalvelujen hankintaan:

- Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä yhdenvertaista kohtelua tolppalupien myöntämisessä. Mikäli asiakas ei saa kohtuullisessa ajassa puhelimitse yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee asiakkaalle lähikohtaisesti myöntää tolppalupa. Myös mikäli tilattu matka on kohtuuttomasti myöhässä ilmoittamatta, eikä asiakas saa yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee tolppalupa myöntää. Kohtuullisena odotusaikana voidaan pitää alle 15 minuutin aikaa.

- Lautakunnalle tuodaan vuoden 2019 aikana selvitys erilaisten autotyyppien saatavuudesta sekä tilausten jonotusaajoista. Lautakunta pitää tärkeänä, että kapasiteettia kasvatetaan tarpeen mukaisesti.

Lautakunnalle tuodaan samassa yhteydessä selvitys siitä, kuinka pikatilausmatkoja on myönnetty ja kuinka matkapalvelukeskus on onnistunut asiakasohjeessa määritellyissä tavoiteajoissa auton saapumiseen liittyen.

Matkapalvelukeskus seuraa nykyisin jonotusaikoja puhelimitse tilattaessa. Selvityksen yhteydessä lautakunnalle raportoidaan jonotusaajoista, jotka ovat ylittäneet 10 tai 15 minuuttia sekä tällaisiin tilanteisiin johtaneista syistä. Lautakunta kehottaa matkapalvelukeskusta paranta-



maan mahdollisuuksia seurata tarkemmin jonotusaikoja tilaustavoista riippumatta.

- Samalla lautakunta edellyttää, että sosiaali- ja terveystoimiala selvittää kuljetuspalvelun käyttämättä jättämisen syitä ja antaa selvityksen tiedoksi lautakunnalle vuoden 2019 aikana.

Käsittely

Kuljetuspalvelupäällikkö Tuomas Päivinen oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asiassa tehtiin seuraavat vastaehdotukset:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Kati Juva: Lisätään palvelukuvaukseen kohdassa 9.1 Liikennöitsijät (s. 17) virkkeen "Kuljettaja huolehtii siitä, että kuljetuksissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyydensuojaa" jälkeen lause "Kuljettajia koskee näin ollen sama salassapitovelvollisuus kuin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä".

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Kati Juvan vastaehdotuksen 1 yksimielisesti ilman äänestystä.

Kannattaja: jäsen Matias Pajula

Vastaehdotus 2:

Jäsen Heidi Ahola: Muutetaan palvelukuvauksen kohdassa 9.2.1 Kuljettajakoulutus (s. 18) virke "Liikennöitsijän kuljettajilleen järjestämässä koulutuksessa tulee ottaa huomioon, että kuljettajalla on palvelun perustiedot ennen kuin aloittaa työt" muotoon "Uudet kuljettajat ovat käyneet liikennöitsijän järjestämän koulutuksen ennen kuljettamisen aloittamista".

Kannattaja: jäsen Karita Toijonen

Vastaehdotus 3:

Jäsen Heidi Ahola: Lisätään palvelukuvauksen kohdassa 9.2.1 Kuljettajakoulutus (s. 17) lauseen "Kuljettajien täydennyskoulutusta tämän palvelun vaatimasta osaamisesta tulee järjestää vähintään kahden koulutuspäivän verran vuodessa jokaiselle kuljettajalle" perään lause "Liikennöitsijä kutsuu koulutustilaisuuksiin kokemusasiantuntijoita ja palvelua eri tavoin käyttäviä asiakkaita."

Kannattaja: jäsen Sandra Hagman

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Heidi Aholan vastaehdotuksen 3 yksimielisesti ilman äänestystä.



Vastaehdotus 4:

Jäsen Tuomas Tuure: Lisätään päätösesitykseen uusi kappale: "Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä yhdenvertaista kohtelua tolppalupien myöntämisessä. Mikäli asiakas ei saa kohtuullisessa ajassa puhelimitse yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee asiakkaalle lähtökohtaisesti myöntää tolppalupa. Myös mikäli tilattu matka on kohtuuttomasti myöhässä ilmoittamatta, eikä asiakas saa yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee tolppalupa myöntää. Kohtuullisena odotusaikana voidaan pitää alle 15 minuutin aikaa."

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Vastaehdotus 5:

Jäsen Tuomas Tuure: Lisätään päätösesitykseen uusi kohta: "Lautakunnalle tuodaan vuoden 2019 aikana selvitys erilaisten autotyyppien saatavuudesta sekä tilausten jonotusajoista. Lautakunta pitää tärkeänä, että kapasiteettia kasvatetaan tarpeen mukaisesti.

Lautakunnalle tuodaan samassa yhteydessä selvitys siitä, kuinka pikatilausmatkoja on myönnetty ja kuinka matkapalvelukeskus on onnistunut asiakasohjeessa määritellyissä tavoiteajoissa auton saapumiseen liittyen.

Matkapalvelukeskus seuraa nykyisin jonotusaikoja puhelimitse tilaustaessa. Selvityksen yhteydessä lautakunnalle raportoidaan jonotusajoista, jotka ovat ylittäneet 10 tai 15 minuuttia sekä tällaisiin tilanteisiin johtaneista syistä. Lautakunta kehottaa matkapalvelukeskusta parantamaan mahdollisuuksia seurata tarkemmin jonotusaikoja tilaustavoista riippumatta."

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tuomas Tuuren vastaehdotuksen 5 yksimielisesti ilman äänestystä.

Vastaehdotus 6:

Jäsen Tuomas Tuure: Lisätään palvelukuvauksen kohtaan 3.1 Matkojen yhdistely (s. 6) lause: "Työ- ja opintomatkoja ei pääsääntöisesti yhdistetä."

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Vastaehdotus 7:

Jäsen Ahto Apajalahti: Lisätään päätösesitykseen loppuun uusi kappale: "Samalla lautakunta edellyttää, että sosiaali- ja terveystoimiala selvittää kuljetuspalvelun käyttämättä jättämisen syitä ja antaa selvityksen tiedoksi lautakunnalle vuoden 2019 aikana."



09.10.2018

Kannattaja: jäsen Heidi Ahola

Vastaehdotus 8:

Jäsen Sakari Männikkö: Lisätään kohtaan 9.2.1 Kuljettajakoulutus (s. 18) seuraava kappale:

"Liikennöitsijä järjestää kuljettajilleen EA1-tasoisin ensiapukoulutuksen sopimuskauden alkupuolella."

Jäsen Sakari Männikön vastaehdotus 8 raukesi kannattamattomana.

Vastaehdotus 9:

Jäsen Sakari Männikkö: Muutetaan kohdan 9.6.1 Ajaminen ja avustaminen (s. 20) viimeinen kappale muotoon: "Kuljettaja avustaa asiakasta välitetyn tiedon mukaan. Hautausmaakäynneillä kuljettajan tulee avustaa asiakasta muutoinkin tilanteen vaatimalla tavalla. Kuljettaja vastaa kaikkien matkustajien turvallisuudesta koko kuljetustapahtuman, ajoneuvon ja ajoneuvosta nousemisen sekä saattamisen aikana."

Jäsen Sakari Männikön vastaehdotus 9 raukesi kannattamattomana.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavien äänestysten pohjalta:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 2 (jäsen Heidi Ahola)

Jaa-äännet: 6

Tapio Bergholm, Sami Heistaro, Seija Muurinen, Sakari Männikkö, Matias Pajula, Karita Toijonen

Ei-äännet: 5

Heidi Ahola, Sandra Hagman, Kati Juva, Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 2

Ahto Apajalahti, Cecilia Ehrnrooth

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi esittelijän ehdotuksen äänin 6 - 5 (tyhjää 2).

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 4 (jäsen Tuomas Tuure)



09.10.2018

Jaa-äännet: 2
Sami Heistaro, Seija Muurinen

Ei-äännet: 10
Heidi Ahola, Tapio Bergholm, Cecilia Ehrnrooth, Sandra Hagman, Kati Juva, Sakari Männikkö, Matias Pajula, Karita Toijonen, Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 1
Ahto Apajalahti

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tuomas Tuuren vastaehdotuksen äänin 10 - 2 (tyhjää 1).

3 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan
EI-ehdotus: Vastaehdotus 6 (jäsen Tuomas Tuure)

Jaa-äännet: 3
Sami Heistaro, Seija Muurinen, Matias Pajula

Ei-äännet: 8
Heidi Ahola, Tapio Bergholm, Sandra Hagman, Kati Juva, Sakari Männikkö, Karita Toijonen, Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 2
Ahto Apajalahti, Cecilia Ehrnrooth

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tuomas Tuuren vastaehdotuksen äänin 8 - 3 (tyhjää 2).

4 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan
EI-ehdotus: Vastaehdotus 7 (jäsen Ahto Apajalahti)

Jaa-äännet: 2
Tapio Bergholm, Karita Toijonen

Ei-äännet: 11
Heidi Ahola, Ahto Apajalahti, Cecilia Ehrnrooth, Sandra Hagman, Sami Heistaro, Kati Juva, Seija Muurinen, Sakari Männikkö, Matias Pajula, Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa



Tyhjä: 0

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Ahto Apajalahden vastaehdotuksen äänin 11 - 2.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi esittelijän ehdotuksesta poikkeavan ja hyväksytyjen vastaehdotusten mukaisen ehdotuksen.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Ikävalko, hankinta-asiantuntija, puhelin: 040 6639684
tuomas.ikavalko(a)hel.fi
Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 09 310 51991
tuomas.paivinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 2 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 3 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 4 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 5 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 6 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 7 Lausunto kuljetuspalvelujen hankinnasta, Helsingin kaupungin vammaisneuvosto
- 8 Lausunto kuljetuspalvelujen hankinnasta, Helsingin kaupungin vanhusneuvosto

Muutoksenhaku

- A. Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano
- B. Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote
Hankinta-asiantuntija
Kuljetuspalvelupäällikkö

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää:

A. hyväksyä tarjouskilpailutuksen periaatteet, joilla kilpailutetaan matkapalvelujen liikennöinti seuraavalle sopimuskaudelle, sekä oikeuttaa



toimialan tekemään tarjouspyyntöasiakirjoihin tarvittaessa välttämättömiä, vähäisiä muutoksia.

B. Oikeuttaa toimialajohtajan:

- tekemään hankinnasta päätöksen,
- allekirjoittamaan hankintapäätöksen perusteella solmittavat sopimukset,
- päättämään sopimusten irtisanomisista ja purkamisista.

Esittelijän perustelut

Kuljetuspalvelupäällikkö Tuomas Päivinen on kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Hankintavaltuuksista päättäminen

Kaupungin hallintosäännön 10 luvun 1 § mukaan, ellei toimivallasta ole muutoin säädetty tai määrätty, toimialalautakunta päättää ja hyväksyy perusteet ja rajat, joiden mukaan viranomainen päättää toimialan hankinnoista, lukuun ottamatta osakkeita.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on 12.12.2017 (§ 334) päättänyt sosiaali- ja terveystoimialan viranhaltijoiden hankintavaltuuksista siten, että toimialajohtajan osalta vahvistettu hankintaraja on 1 000 000 euroa. Nyt tehtävällä päätöksellä lautakunta oikeuttaa toimialajohtajan tekemään hankinnasta päätöksen, jonka laskennallinen arvo on enemmän kuin 1 000 000 euroa.

Hankinnasta solmittavat sopimukset ja sopimusten allekirjoittaja

Helsingin kaupungin hallintosäännön 24 luvun 1 §:n mukaisesti lautakunnan päätösten perusteella tehtävät sopimukset allekirjoittaa esittelijä, ellei toimieliin toisin päätä.

Mikäli ilmenee tarvetta sopimuksen päättämiseen (irtisanomiseen tai purkamiseen), päätös on tehtävä riittävän nopeasti. Siksi on tarkoituksenmukaista, että myös sopimuksen päättämistä koskeva päätösvalta on sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajalla.

Hankinnan taustaa

Helsingin kaupungin matkapalveluiden liikennöinnin suorahankintasopimus päättyy 31.3.2019. Helsingin Matkapalvelu on perustettu kustannustehokasta matkojen välittämistä ja yhdistelyä varten huomioiden asiakkaiden erilaiset matkustustarpeet.



Nyt hankitaan kalustoa Helsingin Matkapalvelun liikennöintiin. Hankittavaksi esitetään

- päiväkorvausliikennöintiin (liikennöintikohde 1) enintään 86 inva-autoa, joista kahdeksassa on porraskiipijä ja 32 henkilöautoa
- ylivuotoliikennöintiin (liikennöintikohde 2) enintään 40 inva-autoa, joista kolmessa on porraskiipijä ja 30 henkilöautoa
- yhdistettyyn päivä- ja ylivuotoliikennöintiin (ns. hybridiliikennöinti) 62 inva-varusteltua ja 12 henkilöautoa.

Edelliseen hankintaan verrattuna inva-varusteltua kalustoa lisättäisiin sekä päiväkorvaus- että yhdistettyyn päivä- ja ylivuotoliikenteeseen. Kalustoa lisäämällä varmistetaan autojen saatavuus, mahdollistetaan pikatilausmatkojen joustavampi käyttö sekä lukumäärän kasvattaminen ja vastataan lisääntyneeseen päivätoimintakuljetustarpeeseen.

Hankinnan jälkeen osa kohteista, jotka on aiemmin liikennöity erikseen kilpailutetuilla päivätoimintakuljetuksilla, järjestetään Helsingin Matkapalvelun kautta. Tällä muutoksella pyritään autojen joustavampaan käyttöön, tuottavuuden parantamiseen ja ryhmäkuljetusten suurempaan joustavuuteen.

Matkapalvelun käyttöoikeus asiakkaalle myönnetään sosiaalihuollon päätöksellä. Asiakkaalle luodaan hänen henkilökohtaisia matkustustarpeitaan kuvaava asiakasprofiili. Matkapalvelukeskus kirjaa asiakkaalle tilauksen, yhdistelee ja välittää matkan autoihin sovittujen sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti.

Lautakunnalle tuodaan syksyn aikana erikseen kilpailutettava täydentävä liikenne, joka on tarkoitus järjestää matkakohtaiseen kilpailutukseen perustuvalla järjestelmällä, johon kaikki ehdot täyttävät halukkaat liikennöitsijät voivat liittyä. Samassa yhteydessä päätetään niiden päivätoimintakohteiden kuljetusten hankinnasta, joita ei järjestetä Helsingin Matkapalvelun kautta sekä tolppalupien ja irrotettujen asiakkaiden kuljetusten järjestämisestä siltä osin, kun kyse ei ole vakioliikennöitsijästä tai tututaksista.

Tolppaluvalla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaalle annetaan matkapalvelun asiakaspalvelijan toimesta oikeus ottaa auto taksitolpalta tai tilata suoraan valitsemastaan taksikeskuksesta. Arvio tehdään aina tapauskohtaisesti.

Tuttutaksilla tarkoitetaan kuljetuspalvelujen järjestämistapaa, jossa asiakkaan hyväksi annetaan hänen valitsemalleen liikennöitsijälle maksusitoumus kuljetusten järjestämisestä. Tuttutakseja käytetään tyypillisesti irrotettujen inva-varusteltua ajoneuvoa käyttävien asiakkaiden osalta, kun vain jotkut tai joku liikennöitsijä voi kuljetuksen toteuttaa.



Syitä voi olla esimerkiksi asiakkaan käyttäytyminen, erityiset apuvälineet tai muu vastaava syy.

Hankintamenettely ja valinnan perusteet

Tarjouspyynnössä ja sen palvelukuvauksessa asetettujen laadullisten vähimmäisvaatimusten nähdään takaavan hankittavalle palvelulle riittävän korkeatasoisen laatutason, joten tarjousvertailussa vertailuperusteena on halvin hinta.

Tarjouspyynnössä ja sen liitteissä on esitetty tarjousten vertailuperusteet. Tarjouspyynnössä ja sen liitteissä on esitetty myös tarjoajalle ja tarjoukselle asetetut laadulliset vähimmäisvaatimukset (kelpoisuusvaatimukset), joiden on ehdottomasti täyttyvä koko sopimuskauden ajan. Tilaaja valvoo sopimusehtojen noudattamista.

Esitys tarjouspyyntöasiakirjoiksi on tämän esityksen liitteinä. Hankintalain (1397/2016) 60 §:n ja 138 §:n mukaan hankintailmoitusta ei saa julkaista muualla ennen kuin se on julkaistu julkisten hankintojen internetosoitteessa www.hankintailmoitukset.fi, joten tarjouspyyntöasiakirjoja ei julkaista internetissä.

Edelliseen hankintaan verrattuna palvelukuvauksessa on tarkennettu:

- tietojen tallentamiseen liittyviä ohjeita
- asiakkaan mukana matkustavia henkilöitä
- tiukennettu ja tarkennettu asiakkaan vastaanottamiseen ja luovuttamiseen liittyviä määräyksiä tilanteessa, jossa asiakkaan turvallisuus edellyttää vastaanottajalle luovuttamista
- lisätty ja tarkennettu asiakkaan oikeutta saattamisapuun kuljettajalta
- lisätty oikeus pysähdykseen matkan varrella asiakkaan huollossa olevien lapsien jättämiseksi hoitoon tai sieltä noutamiseksi
- korostettu entisestään apuvälineiden kiinnittämisen tärkeyttä
- järjestetty paremmat mahdollisuudet erilaisten avustajakoirien turvallisesti kuljettamiseksi
- lisätty ja tarkennettu kuljettajilta vaadittavaa ammattitaitoa ja täydennyskoulutusvelvoitetta
- tiukennettu kuljettajilta vaadittua kielitaitovaatimusta tiukennettu ajoneuvopäätelaitteeseen liittyviä tietosuojavaatimuksia



- lisätty vaatimus maksupäätteestä lähilukuominaisuuksin omavastuusuuden maksamista varten
- määrätty autossa olevasta vaihtokassasta
- asetettu määräys Isofix-lastenistuinjärjestelmästä
- lisätty ja korotettu palvelun laatuun liittyviä sanktioita (sopimussakko).

Tehtävät sopimukset

Palvelu kilpailutetaan kahden (2) vuoden sopimuskaudelle. Sopimuskauden tavoiteltu alkamisajankohta on 1.4.2019. Perussopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana. Sopimuksessa on kahden vuoden määräajan jälkeen puolen vuoden irtisanomisaika.

Sosiaali- ja terveystoimiala varaa oikeuden irtisanoa sopimuksen kesken sopimuskauden, mikäli se on uuden sosiaali- ja terveystoimialan järjestämismallin vuoksi perusteltua.

Sosiaali- ja terveystoimiala ei sitoudu hankkimaan tiettyä määrää palvelua, vaan hankkii palvelun tarpeen mukaisesti.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Ikävälkö, hankinta-asiantuntija, puhelin: 040 6639684
tuomas.ikavalko(a)hel.fi
Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 09 310 51991
tuomas.paivinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 2 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 3 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 4 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 5 Salassa pidettävä (Hankintalaki 60 § ja 138 §)
- 6 Lausunto kuljetuspalvelujen hankinnasta, Helsingin kaupungin vammaisneuvosto
- 7 Lausunto kuljetuspalvelujen hankinnasta, Helsingin kaupungin vanhusneuvosto

Muutoksenhaku

- A. Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano
- B. Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta



09.10.2018

Asia/3

Tiedoksi

Hankinta-asiantuntija
Kuljetuspalvelupäällikkö

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 25.09.2018 § 233

HEL 2018-008398 T 02 08 02 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

25.09.2018 Pöydälle

Kuljetuspalvelupäällikkö Tuomas Päivinen oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti yksimielisesti panna asian pöydälle jäsen Tuomas Tuuren ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Ikävalko, hankinta-asiantuntija, puhelin: 040 6639684
tuomas.ikavalko(a)hel.fi

Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 09 310 51991
tuomas.paivinen(a)hel.fi