



13.09.2011

Tja/5

## 5

### Pegasos- ja Effica-potilastietojärjestelmien käyttöpalvelujen hankinta

HEL 2011-001885 T 02 08 02 00

#### Päätösehdotus

Terveyslautakunta päättäneen oikeuttaa terveystakeskuksen hankkimaan Fujitsu Services Oy:ltä Pegasos- ja Effica -asiakastietojärjestelmien käyttöpalvelun 1.1.2012 - 31.12.2015 väliseksi ajaksi Pegasos-asiakastietojärjestelmän osalta ja 1.4.2012 - 31.3.2016 väliseksi ajaksi Effica -asiakastietojärjestelmän osalta.

Samalla terveyslautakunta päättäneen oikeuttaa tietohallintopäällikön allekirjoittamaan hankintaa koskevan käyttöpalvelusopimuksen tarjouspyynnössä esitettyjen palvelujen mukaisena 2 345 608,52 euron kokonaishintaan Fujitsu Services Oy:n kanssa. Kokonaishinta on laskettu neljälle vuodelle.

#### Esittelijä

Terveystakeskuksen tietohallintoyksikkö on valmistellut esityksen potilastietojärjestelmien käyttöpalvelujen hankinnasta terveyslautakunnan 14.6.2011 hyväksymän ja hankintakeskuksen julkaiseman tarjouspyynnön ja siihen saatujen neljän tarjouksen perusteella.

Hankinnasta päättäminen jo tässä kokouksessa on tärkeää, koska sopimuksen tekeminen ja käyttöpalvelujen siirtäminen uudelle toimittajalle vie aikaa. Palvelujen jatkaminen sopimuskauden päättymisen jälkeen entisen toimittajan kanssa aiheuttaisi merkittäviä lisäkustannuksia.

#### Hankinnan tausta

Helsingin terveystakeskuksella on käytössään Pegasos- ja Effica –asiakastietojärjestelmät.

Pegasos – järjestelmää käytetään kaupungin sairaaloissa, terveystakeskuksissa sekä kotihoidossa. Se sisältää kaupungin asukkaiden perusterveydenhuollon potilastiedot terveys- ja sairauskertomustietoineen, ajanvaraukset, tarvittavat taustarekisteritiedot sekä Helsingin asukkaiden väestörekisteritiedot. Pegasosta käytetään 24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä.

**Postiosoite**  
PL 6000,

terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Siltasaarenkatu 13  
Helsinki

<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**  
+358 9 310 5015  
**Tilinro**

800012-52430

**Faksi**  
+358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
0201256-6  
**Alv.nro**  
FI02012566



Effica on käytössä suun terveydenhuollon yksiköissä. Se sisältää kaupungin asukkaiden hammashoidon hoitotiedot, ajanvaraustiedot sekä väestörekisteritiedot. Effica on käytössä klo 7:00 – 22:00 vuoden kaikkina päivinä.

Molempien asiakastietojärjestelmien käyttöpalvelut on ulkoistettu palvelutoimittajien hoidettavaksi. Pegasos-asiakasjärjestelmän käyttöpalvelua hoitaa Logica Suomi Oy (entiseltä nimeltään WM-data Oy) ja Effica -asiakasjärjestelmän käyttöpalvelua Tieto Finland Oy. Käyttöpalvelu sisältää sovellusten teknisen ympäristön ylläpidon ja hallinnoinnin.

Voimassaolevien käyttöpalvelusopimusten viimeiset optiokaudet päättyvät Pegasoksen osalta 31.12.2011 ja Effican osalta 31.3.2012.

### Käyttöpalvelujen tarjouspyyntö

Hankintakeskus julkaisi 20.6.2011 terveyslautakunnan 14.6.2011 kokouksessaan hyväksymän tarjouspyynnön terveyskeskuksen Pegasos ja Effica käyttöpalveluista. Tarjoajia pyydettiin tarjoamaan kummankin asiakastietojärjestelmän yhteistä käyttöpalvelua. Tarjouspyynnössä todettiin lisäksi, että osatarjouksia ei oteta huomioon.

- Selvitettiin tarjoajien soveltuvuus taloudellisen, rahoituksellisen tilanteen sekä ammatillisen pätevyyden osalta.
- Tarkastettiin, että tarjous on tarjouspyynnön mukainen sekä sisällöltään että muodoltaan.
- Tarjoukset vertailtiin ja annettiin vertailupisteet tarjouspyynnössä esitettyjen kriteerien mukaisesti.
- palvelun neljän vuoden kokonaishinta, painoarvo 80 %
- palvelukokonaisuuden laatu ja toimivuus, painoarvo 10 %
- pakolliset vaatimukset ylittävä palvelu, painoarvo 10 %
- veroviranomaisen todistus maksetuista veroista ja sosiaalimaksuista
- työeläkekassan tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta

### 1. Tarjoajien soveltuvuus

- tarjoaja on maksanut lakisääteiset sosiaalimaksunsa, veronsa ja pakolliset vakuutukset
- tarjoajan taloudelliset edellytykset ovat hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävät (referenssit)



- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- vakuutusyhtiön/-yhtiöiden todistukset lakisääteisten vakuutusmaksujen suorittamisesta (työeläke- ja tapaturmavakuutukset)

Tekniseen suorituskykyyn ja ammatilliseen pätevyyteen liittyvät vähimmäisvaatimukset olivat seuraavat:

Tarjoajalla on hankinnan laatu ja laajuus huomioonottaen oltava:

- ammattitaitoiset ja usean vuoden (3-5 v) kokemuksen omaavat henkilöt johtamassa palvelua
- käyttöpalvelua tuottavilla avainhenkilöillä tulee olla kokemusta laajojen käyttöpalvelutoimitusten tuottamisesta vähintään kolme vuotta

Edellä esitettyjen seikkojen todentamiseksi tarjoajan oli liitettävä tarjoukseensa:

- luettelo ja lyhyt kuvaus tärkeimmistä käyttöpalvelutoimituksistaan
- palvelusta vastaavien henkilöiden CV:t tai ansioluettelot
- selvitys palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden lukumäärästä ja työkokemuksesta nykyisissä tehtävissä

## 2. Tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus

Tarjouksen edellytettiin olevan muodoltaan ja sisällöltään tarjouspyynnön mukainen. Tarjouspyynnön liitteenä olivat palvelukuvaukset nykyisistä käyttöpalveluista ja käytettävistä laitteistoista. Lisäksi liitteenä oli malli tarjouksen sisällysluettelosta ja malli tarjouksen hinnan esittämiseksi terveyskeskuksen haluamassa muodossa. Hintamalli sisälsi myös listan käyttöpalveluilta edellytettävistä pakollisista palveluista.

1. Käyttöpalvelu on tuotettava Suomessa, toimittajan konehuoneessa ja Helsingin kaupungin tietoliikenneverkossa sovellusten tietosisällöstä johtuvan esteettömän saatavuuden varmistamiseksi.
2. Tarjottava palvelu ja siihen liittyvä dokumentaatio tulee olla suomenkielistä.
3. Käyttöpalvelutoimittajan tulee kyetä toimimaan yhteistyössä suomalaisen sovellustoimittajan kanssa.
4. Toimittaja sitoutuu yhteen sovellusversion vaihtoon kummankin sovelluksen osalta vuosittain ilman erillistä korvausta.



5. Käyttöpalvelun teknisen toteutuksen tulee olla yhteensopiva Helsingin ICT -infrastruktuurin kanssa.
6. Toimittaja vastaa siitä että laitteistojen kapasiteetti riittää palvelukuvauksien ilmoitetuille käyttäjämäärille, sovituille vasteajoille, tietomäärille
7. Sovellukset toimivat ilman muutoksia tarjotulla laitealustalla.
8. Toimittaja sitoutuu palvelinlaitteistojen osalta 99,95 prosentin käytettävyystavoitteeseen tarjotulla palveluajalta.
9. Käyttöpalvelun tulee tuottaa vähintään tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määritellyt palvelut.
10. Tarjotun käyttöpalvelun tulee hoitaa palvelukuvaksissa esitetyt tehtävät ja niiden ajoitukset online-vasteaikojen vaatimusten rajoissa ja vastata kaikilta ominaisuuksiltaan esitettyä vaatimustasoa ja mahdollistaa Pegasoksen osalta 25 prosentin ja Effican osalta 20 prosentin volyymin kasvu.
  - palveluaika 24h/vrk/365vrk/v
  - tuotantoympäristön hallinta- ja tukipalvelut arkipäivisin 7:00 – 17:00.
  - järjestelmän automaattinen valvonta- ja päivystyspalvelu 24h vuorokaudessa 365 päivänä vuodessa
  - help desk palvelut yhteistyössä asiakkaan ja asiakkaan keskitetyn help desk toimittajan kanssa tukipalvelujen toiminta-aikana, puhelinpäivystys tai muu palvelurajapinta asiakkaan yhteyshenkilöille tukipalvelujen toiminta-aikana
  - laitehuollot ym. ylläpito
  - tietokantojen ja tiedostojärjestelmän varmuuskopiointi, palautukset ja varmuuskopioiden säilytys

Tarjouspyynnössä oli vaatimuksena myös, että valittava toimittaja vastaa mahdollisesta palvelun siirrosta omille laitteistolleen ”avaimet käteen”- periaatteella. Tarjouksessa tuli esittää palvelun siirtosuunnitelma ja aikataulu. Suunnitelman tuli sisältää kaikki siirtoon liittyvät tehtävät ja niiden aiheuttamat kustannukset.

Tarjouspyynnössä sopimuskauden pituudeksi määritettiin neljä vuotta ja sopimuskausi alkavaksi 1.1.2012 Pegasoksen osalta ja 1.4.2012 Effican osalta. Neljän vuoden sopimuskauden päättyessä, terveyskeskuksella on mahdollisuus suoraa neuvottelumenettelyä käyttämällä jatkaa palvelun ostoa valitulta toimittajalta vuodeksi kerrallaan.

### 3. Tarjousten kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu

**Postiosoite**  
PL 6000,

terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Siltasaarenkatu 13  
Helsinki

<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**  
+358 9 310 5015  
**Tilinro**

800012-52430

**Faksi**  
+358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
0201256-6  
**Alv.nro**  
FI02012566



Kun tarjous täytti tarjouspyynnön ehdot tarjoajan soveltuvuuden ja tarjouspyynnön mukaisuuden osalta, tarjous otettiin mukaan kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuun.

Kokonaistaloudellista edullisuutta vertailtiin käyttäen seuraavia valintakriteereitä ja painoarvoja:

1. Hinta, painoarvo 80 %

- o arviointiperuste: neljän sopimusvuoden käyttökustannusten ja mahdollisen siirtoprojektin summa käyttöpalvelujen osalta

2. Palvelukokonaisuuden laatu ja toimivuus, painoarvo 10 %

- o arviointiperuste: käyttöpalvelutoimittajan käytössä oleva palvelukonsepti (tuotannonohjaus, yhteistyömenettelyt asiakkaan ja muiden toimittaja osa-puolten kesken, laatujärjestelmä)

3. Pakolliset vaatimukset ylittävä palvelu, painoarvo 10 %,

- o arviointiperuste: pakolliset vaatimukset ylittävä osuus: tarjottu laitteistokokonaisuus, palveluaika, palvelinlaitteiston ja tietoliikenneyhteyksien valvonta ja hallinta (automaatio, henkilö), elvytys- ja toipumismenettelyt, varautuminen poikkeusoloihin.

Hankinnan valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus.

### Tarjouspyynnön julkaisu

Helsingin hankintakeskus julkaisi HILMA -tietokannassa ja hankintasivuillaan 20.6.2011 tarjouspyynnön H040-11-1 terveyskeskuksen Pegasos- ja Effica- asiakastietojärjestelmien käyttöpalvelujen hankinnasta. Tarjousten tuli olla hankintakeskuksessa viimeistään 15.8.2011.

Hankintamenettelynä käytettiin EU-menettelyn mukaista avointa menettelyä, jolloin kaikki halukkaat voivat jättää tarjouksen.

Tarjouspyynnöstä oli mahdollisuus tehdä asiaa selventäviä kysymyksiä sähköpostitse 29.6.2011 mennessä. Hankintakeskus julkaisi kysymykset ja vastaukset Internet-sivuillaan 7.7.2011.

Tarjouspyynnön laatimisessa tietohallintoyksikkö käytti omien asiantuntijoidensa lisäksi hankintakeskuksen ja hallintokeskuksen oikeuspalvelujen asiantuntemusta.



## Saadut tarjoukset

Määräpäivään mennessä tarjouksen jätti neljä toimittajaa: Fujitsu Services Oy, Gaggemini Finland Oy, Logica Suomi Oy ja Tieto Healthcare&Welfare Oy

Kaikki tarjoukset olivat tarjouspyynnön mukaisia ja ne otettiin mukaan vertailuun. Tarjoukset on käsitelty terveyskeskuksen tietohallintoyksikössä. Kaupallista asiantuntemusta on saatu hankintakeskuksesta.

Palvelukokonaisuutta arvioitaessa, kaikkien tarjoajien todettiin käyttävän toiminnassaan tarjouspyynnössä ko. osion arviointikriteereiksi määriteltyjä menetelmiä. Toimittajien käyttämien menetelmien keskinäistä arviointia ei ole tehty, vaan vertailupisteiden antamisen perusteena oli arviointikriteereiksi määriteltyjen menetelmien käyttäminen. Koska kaikki käyttivät ko. menetelmiä, kaikki tarjoajat saivat osiosta saman määrän vertailupisteitä

Kukaan tarjoajista ei ole tehnyt selvästi pakollisten vaatimusten tasoa ylittävää tarjousta. Joissakin tarjouksissa on esitetty, että heidän palvelussaan tai palveluympäristössään on mahdollista tuottaa ratkaisuja, jotka ylittävät tarjouspyynnön pakolliset vaatimukset. Tarjouksessaan tarjoaja ei kuitenkaan ole ilmaissut, että tarjouspyynnössä kuvattu palvelu tuotettaisiin käyttäen pakolliset vaatimukset ylittäviä ratkaisuja. Osista ei yhdellekään tarjoajalle annettu vertailupisteitä.

## Tarjousten vertailu

Tarjouksista tarkistettiin ensin, että tarjoaja oli huomionnut kaikki tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset ja että tarjouksen muoto on oikea. Tämän jälkeen tarjoukset vertailtiin kokonaishinnan, palvelukokonaisuuden ja pakolliset vaatimukset ylittävien tarjottujen palvelujen osalta. Tarjouspyynnössä esitetyt arviointiperusteet ja niiden painoarvot ovat alla:

- kokonaishinta 80 %
- palvelukokonaisuuden laatu ja toimivuus 10 %
- teknisen ympäristön laatu 10 %

Vertailutaulukko on liitteenä 1.

Vertailun perusteella tarjoajat saivat vertailupisteitä seuraavasti:

- Fujitsu Services Oy 90,0 pistettä



- Tieto Healthcare&Welfare Oy 83,4 pistettä
- Logica Suomi Oy 80,2 pistettä
- Gaggemini Finland Oy 73,0 pistettä

Maksimipistemääräksi olisi ollut mahdollista saada 100.

Vertailun perusteella tietohallintoyksikkö esittää, että Pegasos- ja Effica –asiakastietojärjestelmien käyttöpalvelut hankintaan seuraavan neljän vuoden sopimusjaksoksi Fujitsu Services Oy:ltä.

Tietohallintoyksikkö toteaa, että edullisimman ja kalleimman tarjouksen hintaero neljän vuoden sopimuskaudella on noin 634 000 euroa. Riippuen siitä, verrataanko valittavaksi ehdotettua tarjousta edelliseen käyttöpalvelujen kilpailutuksen tulokseen vai sen jälkeen käytettyjen optiovuosien hintaan, voidaan todeta käyttöpalvelujen hinnan laskevan 15-25%.

Pegasos- ja Effica -potilastietojärjestelmien käyttöpalvelujen tarjouspyyntö liitteineen sekä saadut tarjoukset ovat terveyslautakunnan kokouksessa sihteerillä paperitulosteina katsottavissa.

**Esittelijä**

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

**Lisätiedot**

Helena Calonius, hallintopäällikkö, puhelin: 310 42692  
helena.calonius(a)hel.fi  
Romo Janne, tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 45436  
janne.romo(a)hel.fi

**Liitteet**

- 1 Vertailutaulukko
- 2 Päätöshistoria
- 3 Vastaukset kysymyksiin H040-11-2
- 4 Avauspöytäkirja

**Otteet**

**Ote**

Tarjouksen tehneet

**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje,  
terveyslautakunta  
Muutoksenhaku  
hankintapäätökseen

Tietohallintoyksikkö  
Hankintakeskus  
Hallintopalveluyksikkö