



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

## 161 § Asiakaskokemustutkimusten tilaaminen puitejärjestelyinä

HEL 2019-012013 T 02 08 02 00

### Päätös

Toimitusjohtaja päätti tehdä puitesopimukset asiakaskokemustutkimusten järjestämisestä hankinta-asiakirjoissa tarkemmin ilmenevin ehdoin alla olevien toimittajien kanssa:

- Informatum Research Oy
- Palvelu Plus oy
- TNS Gallup Oy

Puitejärjestelyn sopimuskausi on 1.1.2020 – 31.12.2023 ja optiomahdollisuus kaksi (2) vuotta siten, että optio voidaan lunastaa erillisellä päätöksellä. Kokonaiskustannukset tehtävien puitesopimusten perusteella koko sopimuskaudella (varsinainen sopimuskausi + optio) ovat yhteensä enintään 500.000,00 euroa (alv 0 %).

### Päätöksen perustelut

Helsingin kaupungin liikenneliikelaitos järjesti puitejärjestelyinä tarjouskilpailun (49H19, 14.10.2019) asiakaskokemustutkimusten järjestämisestä sopimuskaudella 4 + 2 vuotta.

Hankintamenettelyä käytettiin EU-menettelyn mukaista avointa menettelyä. Tarjouskilpailun avoimesta menettelystä ilmoitettiin julkisesti 15.10.2019 Internet-osoitteessa [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi) ja Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosassa sähköisessä muodossa TED-verkkosivulla. Menettelyssä kenellä tahansa oli mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun kaikille saataville olevien tarjousasiakirjojen avulla. Tarjouspyyntöasiakirjojen määräaika oli 18.11.2019 klo 12:00.

Määräaikaan mennessä tarjouksen jätti neljä (4) alan yritystä.

Tarjousten käsittely toteutettiin kolmessa vaiheessa:

1. Tarjoajien soveltavuuden tarkistaminen
2. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen
3. Tarjousten vertailu

Tarjoajan soveltavuuden tarkistamisen tarkoituksena oli selvittää tarjoajan edellytykset suoriutua asiakaskokemustutkimuksista tarjouspyynnössä esitettyjen vaatimusten mukaisesti.



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistamisen tarkoituksena oli arvioida tarjouksia suhteessa niihin vaatimuksiin, joita ostettavalta palvelulta edellytettiin.

Pakolliset vaatimukset ja pyydetyt selvitykset esitettiin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä.

Tarjousten vertailu tehtiin kaikkien tarjousten osalta, sillä ne täyttivät tarjoajille ja tarjouksille asetetut vaatimukset.

Tarjousten ratkaisuperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus.

Arviointiperusteena käytettiin seuraavia kriteereitä:

1. Hinta 60 %

- Tarjoushinnoista laskettiin kullekin tarjoajalle vertailuhinta. Vertailuhinnat on esitetty liitteenä olevassa tarjousten vertailutaulukossa.
- Edullisimman vertailuhinnan saanut yritys sai parhaat hintapistet (60 pistettä). Muut saivat (halvin hinta / yrityksen hinta) x 60 pistettä.

2. Laatu 40 %

- Laadun vertailuperusteena käytettiin tarjoajien soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset ylittävää osuutta.
- Laatutekijänä oli Tarjoajan nimeämän asiakkuusvastaavan työkokemus ja erityisosaaminen sekä yrityksen asiakastyytyväisyyskyselyn pisteytys vähimmäisvaatimukset ylittävältä osalta.
- Laatuarviointi suoritettiin tarjouksen liitteeksi vaaditun selvityksen perusteella.
- Laatutekijät on esitetty liitteenä olevassa tarjousten vertailutaulukossa. Laatupisteet skaalattiin siten, että parhaimmat laatupisteet saanut yritys sai 40 laatupistettä, muut saivat (yrityksen pistemäärä/parhaan pistemäärä) x 40 pistettä.

Vertailupisteet laskettiin hinta- ja laatupisteiden yhteenlaskettuna summana. Puitesopimustoimittajiksi valittiin kolme (3) toimittajaa tarjouspyynnön mukaisesti.

Näin tarjoajat on saatu seuraavaan paremmuusjärjestykseen:

- |    |                        |           |
|----|------------------------|-----------|
| 1. | Palvelu Plus Oy        | 100 p.    |
| 2. | Informatum Research Oy | 86,796 p. |
| 3. | TNS Gallup Oy          | 82,881 p. |

Lisätiedot

Sanna Hagberg, suunnittelija, puhelin: 310 64563  
sanna.hagberg(a)hel.fi



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Kari Huvinen, turvallisuusasiantuntija, puhelin: 310 35456  
kari.huvinen(a)hel.fi

Eeva Lindroos, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 34879  
eeva.lindroos(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Vertailutaulukko

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, liikenneliikelaitoksen johtokunta

**Otteet**

<b>Ote</b>	<b>Otteen liitteet</b>
Hankinta	Liite 1
Kirjanpito	Liite 1
Sopimussihteeri	Liite 1
Ostolaskut	Liite 1
Yksikön johtajat	Liite 1
Suunnittelija	Liite 1
Turvallisuusasiantuntija	Liite 1
Tarjoajat	Muutoksenhaku hankintapäätökseen, liikenneliikelaitoksen johtokunta Liite 1



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 161 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta vaatimalla hankintaoikaisua tai tekemällä valituksen markkinaoikeudelle taikka molemmat.

### OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Muutoksenhaku markkinaoikeuteen ei estä vaatimasta hankintaoikaisua.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin liikenneliikelaitoksen johtokunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Faksinumero: (09) 655 783  
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13  
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

### **Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi.

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisua vaativa haluaa vedota vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.

## **VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUDELLE**

### **Valitusaika**

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuussa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta valitusaikaan. Valitus on toimitettava valitusviranomaiselle viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen valitusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Valitusviranomainen**

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite: Radanrakentajantie 5  
00520 HELSINKI  
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi  
Faksinumero: 029 56 43314  
Käyntiosoite: Radanrakentajantie 5  
Puhelinnumero: 029 56 43300

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

### **Valituksen muoto ja sisältö**

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle

### **Ilmoitus valituksen tekemisestä hankintayksikölle**

Valittajan tai hänen edustajansa on ilmoitettava kirjallisesti hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeudelle.

Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen:

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

### **Odotusaika**

EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

### **Oikeudenkäyntimaksu**

---

**Postiosoite**  
PL 53250  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
[hkl@hel.fi](mailto:hkl@hel.fi)

**Käyntiosoite**  
Toinen linja 7 A  
Helsinki 53  
<http://hkl.fi>

**Puhelin**  
3101071  
**Faksi**  
09655783

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
FI3280001301351509  
**Alv.nro**  
FI02012566



20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2050 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4100 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6140 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.





20.11.2019

Toimitusjohtaja

---

Ville Lehmuskoski  
toimitusjohtaja

Rain Mutka  
hallintopäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 20.11.2019.