

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

1709/02.08.00.00.02/2025

## **Päätös hankintasopimuksen muuttamisesta, puhelinpalvelujärjestelmän ajastettu takaisinsoitto -toiminnallisuuden hankinta, Telia Finland Oyj**

### **Asiaselostus:**

Etelä-Savon hyvinvointialueella on toistaiseksi voimassa oleva hankintasopimus Etelä-Savon maakunnan puhepalvelut [2018100000015496] puhepalveluista Telia Finland Oyj:n kanssa. Sopimus perustuu avoimena menettelynä toteutettuun EU-kynnysarvon ylittävään kilpailutukseen.

Sopimuskauden aikana on ilmennyt tarve muuttaa sopimusta seuraavilta osin:

Puhepalvelusopimukseen sisältyy Telia Ace -puhelinpalvelujärjestelmä, jolla hallinnoidaan puhelimitse tapahtuvia asiakaskontakteja ja niihin liittyviä takaisinsoittopyyntöjä. Toiminnallisista tarpeista johtuen puhelinpalvelujärjestelmään on tullut tarve käyttöönottaa ajastettu takaisinsoitto -toiminto. Järjestelmän ajastettu takaisinsoitto -toiminto antaa asiakkaalle mahdollisuuden varata sopivan ajan takaisinsoitolle sekä parantaa palvelun resursoinnin suunnittelua ja optimointia. Toiminnallisuus mahdollistaa takaisinsoittojonojen reaaliaikaisen seurannan ja raportoinnin.

Ajastettu takaisinsoitto -toiminnon hankinta on tarpeellinen, jotta hankintayksikkö voi vastata hyvinvointialueelle lainsäädännössä asetettuihin velvoitteisiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Vain nykyinen järjestelmätoimittaja (Telia Finland Oyj) pystyy toteuttamaan toiminnallisuuden käytössä olevaan järjestelmään.

### **Sopimusmuutoksen perusteet:**

Hankintasopimuksen muuttamiselle on olemassa hankintalain (1397/2016) 136 § 2 momentin mukaiset perusteet. Kyseisessä lainkohdassa säädetään seuraavasti:

*Sen estämättä mitä 1 momentissa säädetään, hankintasopimukseen ja puitejärjestelyyn voidaan tehdä muutos ilman uutta hankintamenettelyä, jos:*

#### **136 § 2 momentin 5 kohta**

*kyse on sellaisesta vähäarvoisesta sopimusmuutoksesta, joka alittaa liitteessä E tarkoitettuja palveluja koskevissa hankinnoissa sekä käyttöoikeussopimuksissa kansalliset kynnysarvot tai muissa hankinnoissa EU-kynnysarvot eikä vaikuta sopimuksen yleiseen luonteeseen.*

Ajastettu takaisinsoitto -toiminnallisuus on tarkoitus ottaa käyttöön toistaiseksi. Sopimusmuutoksen ennakoitu arvo 48 kk ajalle laskettuna on enintään 62 625 € (alv 0%). Muutoksen arvoon sisältyy jonojen (enintään 10 kpl) palvelumaksut, Ace Coach-toiminnallisuus enintään 25 käyttäjälle ja

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

käyttönottotyöt 1-5 htp. Sopimusmuutoksen arvo on alle EU-kynnysarvon ja alle 10 prosenttia alkuperäisen sopimuksen arvosta eli kyse on vähäarvoisesta sopimusmuutoksesta. Alkuperäisen sopimuksen arvo on 4 580 000 € (alv 0 %) 48 kk ajalle laskettuna. Sopimukseen ei ole tehty aiemmin vähäarvoisia sopimusmuutoksia.

Sopimusmuutos ei vaikuta sopimuksen yleiseen luonteeseen.

**Muutossopimuksen allekirjoittaminen:**

Sopimusmuutos tulee voimaan, kun hankintayksikön ja Telia Finland Oyj:n edustajat ovat allekirjoittaneet sopimusmuutosasiakirjan.

**Päätös:**

Päätän, että hankintasopimusta Etelä-Savon maakunnan puhepalvelut [2018100000015496] muutetaan hankkimalla ajastettu takaisinsoitto - toiminnallisuus yllä esitetyllä tavalla. Sopimusmuutoksen ennakoitu arvo 62 625 € (alv 0%) on alle 10 % alkuperäisen hankintasopimuksen arvosta. Hankintasopimuksen muutos astuu voimaan molempien sopimusosapuolien allekirjoitettua sopimusmuutosasiakirjan.

**Toimivalta:**

Etelä-Savon hyvinvointialueen hallintosääntö 66 §

**Muutoksenhaku:**

Hankinta-oikaisu ja valitus markkinaoikeuteen. Ohje on päätöksen liitteenä.

**Päätäjä:**

Sami Sipilä

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

**Lisätietoja:**

Etelä-Savon hyvinvointialueen viranhaltijapäätökset on allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamoista.

Lisätietoja päätökseen liittyen Tero Taivainen p. +35844 581 3663.

**Jakelu**

Asianosaiset

**Tiedoksianto**

Päätös on viety nähtäväksi 13.3.2025 Eloisan verkkosivuille (pätöksen liitteet ja tarjousasiakirjat liitteineen tulevat julkisiksi vasta kun sopimus on allekirjoitettu, L621/1999 6 §).

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköpostilla, joka on lähetetty 13.3.2025.

**Liitteet**

Valitusosoitus ja oikaisuvaatimusohje

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

### **Oikaisuohje ja valitusosoitus hankinta-asioissa**

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankintaoikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 25 §:n mukaisen kynnsarvon.

Kansallisen kynnsarvon suuruus on:

- 60.000 € tavarat ja palvelut ja suunnittelukilpailut
- 400.000 € sosiaali- ja terveyspalvelut liitteen E 1-4 mukaisesti
- 300.000 € muut erityiset palvelut liitteen E 5-15 mukaisesti
- 150.000 € rakennusurakat
- 500.000 € käyttöoikeusurakat

### **I Oikaisuohje**

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 133 §:n mukaan hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Asianosaisen on vaadittava hankintaoikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

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 tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaanitodistukseen merkittynä aikana.

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

**Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö:**

Hankintaoikaisuvaatimuksesta 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, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

**Hankintaoikaisuviranomainen**

Viranomainen, jolle hankintaoikaisu tehdään, on Etelä-Savon hyvinvointialueen päätöksen tehnyt viranhaltija, perusteluna Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §. Hankintaoikaisu lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

**Kirjaamojen yhteystiedot**

Käynti- ja postiosoitteet sekä puhelinnumerot:

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli, p. 0401676743

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, p. 040 6602093

Pieksämäki: Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki, p. 044 368 6714

Sähköpostiosoite: kirjaamo@etelasavonha.fi

Kirjaamojen aukioloaika: ma-pe klo 8-14 puhelimitse, käynnit vain ajanvarauksella

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

**II Valitusosoitus markkinaoikeuteen**

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Julkisista hankinnoista annetun lain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintasopimuksen hankintalain 130 §:n 1 ja 3-kohtien nojalla noudattamatta odotusaikaa.

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

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 tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

**Valituksen sisältö:**

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan 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 tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Konsernipalvelujen toimialajohtaja

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

**Valituskielto:**

Hankintalain 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hyvinvointialueesta annetun lain eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain perusteella.

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa hankintalain 146 §:n mukaisesti.

**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 I mainittuun osoitteeseen.

**Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot:**

Markkinaoikeus

Radanrakentajantie 5

00520 Helsinki

puh. 029 56 43300

fax 029 56 43314

markkinaoikeus@oikeus.fi