

Hankejohtaja

2368/02.08.00.00.01/2025

Keskeyttämis päätös Asiakas- ja henkilöstöpalautesovelluksen hankinnasta

Hankinnan kohde, hankintamenettely ja sopimuskausi

Etelä-Savon hyvinvointialue on pyytänyt tarjouksia Asiakas- ja henkilöstöpalautesovelluksesta sopimuskaudelle 1.7.2025-30.6.2029. Hankinnan kohteena on Etelä- Savon hyvinvointialueen asiakas- ja henkilöstöpalautehallinnan ratkaisu, joka tukee sekä asiakaskokemuksen että henkilöstön työtyytyväisyyden tiedon keräämistä, analysointia ja raportointia. Palautetieto voi olla määrällisessä tai laadullisessa muodossa.

Hankinnan kohde sisältää: 1) Ratkaisun SaaS-palveluna (Software as a Service) 2) Ratkaisun Käyttönoton tai olemassa olevan ratkaisun laajennuksen 3) Ylläpito- ja tukipalvelun. Tavoitteena on hankkia Ratkaisu, joka tukee asiakaskokemus- että henkilöstön työtyytyväisyydestä johtamista, vertailutiedon tuottamista ja palautetiedon hyödyntämistä toiminnan, asiakaskokemuksen sekä henkilöstön työtyytyväisyyden kehittämisessä. Ratkaisun halutaan tuottavan ajantasaista ja laadukasta tietoa Tilaaajan toiminnoista, palveluista ja palveluketjuista. Henkilöstön työtyytyväisyydestä saadun tiedon pohjalta kehitetään henkilöstöjohtamista. Ratkaisun avulla kerättävä ja käsiteltävä palautetieto tulee voida yhdistää muihin asiakas- ja henkilöstökokemukseen vaikuttaviin mittareihin. Hankittavalta palautehallinnan Ratkaisulta odotetaan myös kehittymiskyvykkyyttä tulevaisuuden palautemuotojen tunnistamiseksi ja mahdollistamiseksi. Hankittavan Ratkaisun tulee mahdollistaa vähintään monikanavaisen palautetiedon keräämisen asiakas- tai henkilöstökyselyinä ja vapaamuotoisen palautteen käsittelytoiminnot. Palautekanavina asiakaskyselyissä voivat olla tekstiviesti, verkkosivut, paperilomake, palautelaite tai Chat. Vapaamuotoisen palautteen kanavina voivat olla verkkosivut, paperilomake tai suullinen palaute. Myös kyselykohtaisen QR-koodin luominen tukee palautemuotojen monikanavaisuutta. Ratkaisun tulee kyetä integroitumaan erilaisiin lähdejärjestelmiin, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmät, sähköisen asiainnin järjestelmät ja tiedolla johtamisen ratkaisut. Integraatorajapintojen tulee toimia kaksisuuntaisesti.

Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo 400.000,00 eur (alv 0 %) ylittää EU-kynnysarvon. Ennakoitu kokonaisarvo on laskettu sopimuskauden ajalle 48 kk ajalle. Kilpailutus on toteutettu omana toimintana sähköistä Cludia - kilpailutusjärjestelmää käyttäen. Tarjouspyyntö on julkaistu 13.5.2025 julkisten hankintojen ilmoituskanavalla Hilmassa, TED-palvelussa ja Etelä-Savon hyvinvointialueen Tarjouspalvelu.fi -portaalissa. Hankintamenettelynä on käytetty hankintalain (1397/2016) 32 §:n mukaista avointa menettelyä. Osatarjoukset ja vaihtoehtoiset tarjoukset eivät ole olleet sallittuja. Hankintamalli on yhden (1) toimittajan hankintasopimus.

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

Hankejohtaja

Päätös:

Päätän, että Asiakas- ja henkilöstöpalautusovelluksen hankinta keskeytetään hankintalain (1397/2016) 125 §:n mukaisesti asiavirheen vuoksi. Tässä hankinnassa keskeyttämisen syynä on puutteellisesti ilmoitettu ESPD-lomake hankintayksikön toimesta. ESPD-lomakkeelta on puuttunut referenssivaade, joka on ollut oleellinen osa tarjousten vertailua. Nyt saadut tarjoukset ovat salassapidettäviä. Hankinnan keskeyttämisestä tehdään myös ilmoitus Hilmaan. Uusi hankintailmoitus tullaan julkaisemaan mahdollisimman pian.

Hankintayksiköllä on hankinnan keskeyttämiseen todelliset, perustellut syyt. Oikeuskäytännössä hyväksyttäväksi syyksi hankinnan keskeyttämiseen on katsottu muun muassa tulkinvarainen, epäonnistunut tai virheellinen tarjouspyyntö, vain yksi hyväksyttäväksi katsotun tarjouksen saapuminen, hankinnan tarpeen muuttuminen hankintamenettelyn aikana sekä hankintayksikön rahoitustilanne.

Hankintayksikkö on kohdellut kaikkia hankintamenettelyyn osallistuneita ja muita toimittajia hankintalain mukaisesti tasapuolisesti ja syrjimättömästi, sekä toiminut suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen.

Toimivalta:

Etelä-Savon hyvinvointialueen hallintosääntö 66 §

Muutoksenhaku:

Hankintoaikaisu ja valitus markkinaoikeuteen. Ohje on päätöksen liitteenä.

Päättäjä:

Mari Teittinen

Hankejohtaja

Lisätietoja:

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

Lisätietoja päätökseen liittyen Marika Kiiveri p. 040 656 7770

Jakelu

Asianosaiset
hankinnat@etelasavonha.fi

Tiedoksianto

Marika Kiiveri

Päätös on julkaistu Eloisan yleisessä tietoverkossa 13.6.2025.

Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköpostilla, joka on lähetetty 13.6.2025.

Liitteet

Valitusosoitus ja oikaisuohje

Hankejohtaja

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 (hankinto-oikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 25 §:n mukaisen kynnysarvon.

Kansallisen kynnysarvon 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 hankinto-oikaisua. Hankinto-oikaisua 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 hankinto-oikaisua 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 tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankejohtaja

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.

Hankintalain 146 §:n mukaan markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella ei voida saattaa hankintayksikön sellaista päätöstä tai muuta ratkaisua, joka koskee:

- 1) yksinomaan hankintamenettelyn valmistelua;
- 2) sitä, että hankintasopimusta ei jaeta osiin 75 §:n nojalla; tai
- 3) sitä, että 93 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

Hankejohtaja

Hankintalain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun 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.

Valitus on tehtävä **30 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen hankintalain 130 §:n 1 tai 3 kohdan 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.

Hankejohtaja

Valituksessa on ilmoitettava oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 15 §:n mukaisesti:

- 1) päätös, johon haetaan muutosta (valituksen kohteena oleva päätös);
- 2) miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (vaatimukset);
- 3) vaatimusten perustelut;
- 4) mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava valittajan nimi ja yhteystiedot. Yhteystiedoilla tarkoitetaan postiosoitetta, puhelinnumeroa ja muita tarpeellisia yhteystietoja kuten sähköpostiosoitetta. Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava.

Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä hallintotuomioistuimelle. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 32 §:ssä säädetään.

Valituksessa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (prosessiosoite). Mikäli valittaja on ilmoittanut enemmän kuin yhden prosessiosoitteen, voi hallintotuomioistuin valita, mihin ilmoitetuista osoitteista se toimittaa oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat.

Oikaisuvaatimuksen tekijä saa valittaessaan oikaisuvaatimuspäätöksestä esittää vaatimuksilleen uusia perusteluja. Hän saa esittää uuden vaatimuksen vain, jos se perustuu olosuhteiden muutokseen tai oikaisuvaatimuksen tekemisen määräajan päättymisen jälkeen valittajan tietoon tulleeseen seikkaan.

Valitukseen on liitettävä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 16 §:n mukaisesti:

- 1) valituksen kohteena oleva päätös valitusosoituksineen;
- 2) selvitys siitä, milloin valittaja on saanut päätöksen tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta;
- 3) asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä kello 16.15. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa

Hankejohtaja

sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

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

Valituskielto

Markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain (410/2015), hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla.

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa hankintalain 146 §:n mukaisesti.

Valituksen maksut

Markkinaoikeudessa perittävät oikeudenkäyntimaksut määräytyvät tuomioistuinmaksulain (1455/2015), tuomioistuinmaksulain 2 §:ssä säädettyjen maksujen tarkastamisesta annetun oikeusministeriön asetuksen (1122/2021) ja oikeusministeriön asetuksen eräistä tuomioistuinten hakemusmaksuista vuosina 2022–2024 (1123/2021) mukaan.

Riita-asian, muutoksenhakuasian ja muun lainkäyttöasian käsittelystä peritään markkinaoikeudessa oikeudenkäyntimaksua 2120 euroa.

Jos markkinaoikeudessa käsiteltävässä julkisia hankintoja koskevassa asiassa hankinnan arvo on vähintään miljoona euroa, käsittelymaksu on 4240 euroa.

Jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa, käsittelymaksu on 6350 euroa.

Yksityishenkilön oikeudenkäyntimaksu markkinaoikeudessa on 530 euroa.

Hankinta-asioissa peritään 2120, 4240 tai 6350 euron sijasta 500 euron oikeudenkäyntimaksu, jos asia poistetaan käsittelystä antamatta pääasiassa ratkaisua, se jää tutkimatta tai se jää sillensä. Näin voi käydä esimerkiksi valituksen peruutuksen vuoksi.

Hankejohtaja

Markkinaoikeudessa hakemuksesta vireille tulevista muista kuin markkinaoikeudellisista asioista peritään hakemusmaksua 270 euroa.

Muutoksenhaussa markkinaoikeuden ratkaisemaan asiaan korkeimmassa oikeudessa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa maksu on samansuuruinen ja määräytyy samojen perusteiden mukaan kuin markkinaoikeudessa.

Maksuvelvollinen on asian vireillepanija tai hänen sijaansa tullut.

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. 029 564 3300

fax 029 564 3314

sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi