

ITSM tuki- ja kehityspalveluiden hankinta

112/02.08.00/2025 ServiceNow

Hallitus 26.05.2026

Esittelijä Vs. toimitusjohtaja Vesa Silfver
Valmistelija Johtaja Tuomas Savikangas, etunimi.sukunimi@hsl.fi

Hankinnan tausta

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL) on kilpailuttanut ITSM tuki- ja kehityspalvelut. HSL:n palvelutuotannon keskeinen palvelunhallintajärjestelmä on rakennettu ServiceNow -alustalle. Alustaa käytetään ITIL-prosessien sekä palvelutuotannon politiikkojen mukaisten työkulkujen toteuttamiseen. Hankittavat palvelut sisältävät ohjelmistopalvelun sekä alustan tuki- ja kehityspalvelut. Optiona on lisäksi mahdollista hankkia asiantuntijapalveluita, sopimuskaudella käyttöönotettavia moduuleita ja lisenssejä sekä laajennetun käyttäjätuen alustalle.

Sopimus tulee voimaan hankintasopimuksen allekirjoittamisesta ja on voimassa toistaiseksi.

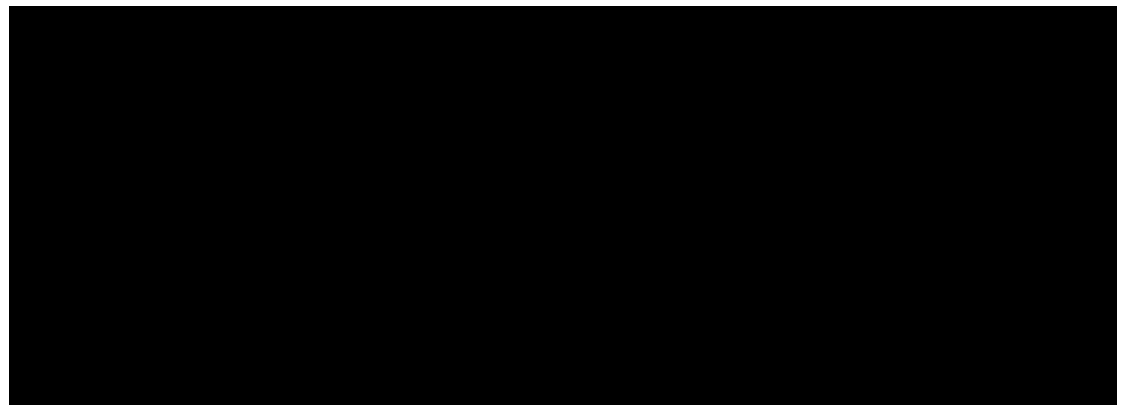
[REDACTED] Sopimus on voimassa toistaiseksi, joten ennakoitu arvo on laskettu 48 kuukaudelta vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1398/2016, jäljempänä "erityisalojen hankintalaki") 17 §:n 3 momentin mukaisesti.

Hankintamenettely

HSL soveltaa toiminnassaan erityisalojen hankintalakia. Hankinta ylittää erityisalojen hankintalain 13 §:n mukaisen kynnysarvon. Hankinnasta järjestettiin erityisalojen hankintalain mukainen julkinen kilpailutus avoimella menettelyllä.

Hankintailmoitus ja tarjouspyyntö lähetettiin julkaistavaksi 12.2.2026 ja myöhemmin korjattuna kirjoitusvirheen korjaamiseksi ja määräaikojen jatkamiseksi julkisten hankintojen sähköisessä ilmoituskanava HILMA:ssa (nro 2026-040808 ja 2026-043695) ja Euroopan unionin virallisen lehden verkkoversiossa (TED, nro 106094-2026 ja 179178-2026). Hankinta-asiakirjat olivat saatavilla sähköisesti <https://tarjouspalvelu.fi/hsl> -sivustolta.

Tarjouspyyntömateriaalista sai esittää kysymyksiä 26.2.2026 klo 13:00 saakka. Määräaikaan mennessä esitettyihin kysymyksiin vastattiin 5.3.2026.



Tarjousten arviointi ja vertailu

Tarjousten vertailuperusteena käytettiin kokonaistaloudellista edullisuutta. Kokonaistaloudellisuutta arvioitaessa otettiin huomioon seuraavat osa-alueet suluissa mainituilla painoarvoilla:

a.	Hinta (90 %, sis. vertailtavan kateprosentin)
b.	Laatu (10 %)

Tarjousten vertailu- ja valintaperusteet on avattu tarkemmin tarjouspyynnössä.

Tarjousten vertailu on esitetty liitteenä (julkinen päätöksenteon jälkeen).

Hankintapäätös tulee julkiseksi hallituksen päätöksenteon jälkeen.

Hallintosäännön 9 §:n kohdan 8 mukaan hallitus päättää hankinnoista.

Hankintaa koskeva sopimus ei synny tällä päätöksellä. Hankinnasta laaditaan kirjallinen sopimus, joka voidaan erityisalojen hankintalain (1398/2016) 120 §:n mukaisesti tehdä ja panna täytäntöön aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen hankintapäätöksen tiedoksi.

Ehdotus

Hallitus päättää

b) valtuuttaa toimitusjohtajan tekemään hankintalainsäädännön mahdollistamia sopimusmuutoksia sopimukseen hankintavaltuuksiensa puitteissa.

Päätös tarkastetaan kokouksessa.

Päätös

Liitteet

1. Tarjousvertailu (julkinen päätöksenteon jälkeen)