

Teknologia, tulosalueen johtaja

13.11.2023

235/02.08.00/2023
[Ohjelmistojen
tukipalvelusopimus 2015,
Materna
Information&Communications
Oy,
Asiakaspalautejärjestelmä
(APJ)]**§ 18/2023****Asiakaspalautejärjestelmän (APJ) alustan tuen ja lisenssien hankinta (pienhankinta)**

Päätös Päätän valita tarjouksen perusteella asiakaspalautejärjestelmän (APJ) alustan tuen ja lisenssien palvelun toimittajaksi Ainia Solutions Oy:n.

Hankinnan arvioidut kokonaiskustannukset 3 vuoden sopimuskauden ajalta ovat 139 500 euroa (ilman arvonlisäveroä).

Perustelut

Hankinta tehdään, jotta asiakas voi antaa HSL:lle ja sen sidosryhmille palautetta sekä kirjata oikaisuvaatimuksia itsepalveluna 24/7 HSL:n sekä yhteistyökumppaneiden palveluihin ja toimintaan liittyen. HSL:n asiakaspalvelu ja sidosryhmät voivat käsitellä sekä kommunikoida asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa palautejärjestelmän kautta. Tukisopimuksen jatkuessa takaamme häiriöttömän tuen nykyisille rakennetuille integraatioille sekä prosesseille.

Sopimuskausi alkaa 31.12.2023 ja päättyy 30.12.2026.

Hankinta tehdään HSL:n hankintaohjeen kohdan 3.2 mukaisena suoraan hankintana tilanteessa, jossa muita potentiaalisia toimittajia ei ole. Hankittavan palvelun toimittaminen edellyttää erityistä osaamista ja HSL:n toimintaympäristön tuntemusta, jonka nykyinen toimittaja tuntee erinomaisesti. HSL:n käytössä oleva asiakaspalautejärjestelmä on yhteydessä useisiin muihin järjestelmiin, muun muassa liikennöitsijöiden käyttämiin järjestelmiin ja lisäksi sitä on räätälöity tilaajan ja sidosryhmien käyttöön sopivaksi. Asiakaspalautejärjestelmän kautta kulkee myös tarkastusmaksujen oikaisuvaatimus- sekä muiden HSL:n palveluiden hyvitysprosessit.

HSL noudattaa toiminnassaan erityisalojen hankintalakia (1398/2016). Koska hankinnan arvo alittaa erityisalojen hankintalain 13 §:n mukaisen kynnysarvon, lakia ei sovelleta tähän hankintaan. Hankinnan arvioidut kokonaiskustannukset on laskettu koko sopimuskauden ajalta.

Hankintaa koskeva sopimus ei synny tällä päätöksellä vaan erillisellä tilauksella.

HSL:n hallituksen päätöksen 26.4.2022 § 46 mukaan teknologia-tulosalueen johtajalla on oikeus tehdä kuntayhtymän lukuun oman tulosalueensa

Teknologia, tulosalueen johtaja

13.11.2023

235/02.08.00/2023
[Ohjelmistojen
tukipalvelusopimus 2015,
Materna
Information&Communications
Oy,
Asiakaspalautejärjestelmä
(APJ)]

hankintoja ja useampaa tulosaluetta palvelevia hankintoja enintään 200 000 euron (ilman arvonlisäveroa) määrään saakka.

Päätöksen tekijä	Savikangas Tuomas Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.
Lisätietoja antaa	It-palveluvastaava Pia Pollari, etunimi.sukunimi@hsl.fi
Tiliöinti	T30
Tiedoksianto	Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 14.11.2023
Nähtävänäpito	Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla www.hsl.fi 14.11.2023.

Muutoksenhakuohje

Tähän päätökseen voi hakea muutosta joko tekemällä hankintaoikaisuvaatimuksen tai kuntalain mukaisen oikaisuvaatimuksen.

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta tekemällä valituksen markkinaoikeuteen, koska hankinnan arvo alittaa erityisalojen hankintalain (1398/2016) 13 §:n mukaisen kynnyksarvon.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen 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.

Ohje hankintaoikaisuvaatimuksen tekemisestä

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132–135 §:n mukaan hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu asianosainen.

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

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.

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle:

Sähköpostiosoite: [hsl\(at\)hsl.fi](mailto:hsl(at)hsl.fi)
Postiosoite: HSL, PL 100, 00077 HSL
Käyntiosoite: Opastinsilta 6 A, Helsinki
Aukioloaika: ma–pe klo 8.00–16.00

Asiakirjojen on oltava perillä viimeistään muutoksenhakuajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen HSL:n hallitukselle. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen (kuntalaki 134 §).

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*). Oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös HSL:n jäsenkunta sekä luonnollinen henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö, joka kuntalain 3 §:n mukaisesti on jäsenenä jossakin HSL:n jäsenkunnista.

Oikaisuvaatimus on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista tiedoksisaantipäivää mukaan lukematta. Myöhästynyttä oikaisuvaatimusta ei oteta tutkittavaksi.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon

- saantitodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on lähetetty asianosaiselle tiedoksi saantitodistuksin,
- tiedoksiantotodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi henkilökohtaisesti tai,
- kolmen (3) päivän kuluttua viestin lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 19 §:ssä säädetyllä tavalla,
- seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi kirjeellä ilman saantitodistusta.

Niiden, jotka eivät ole asianosaisia, katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä HSL:n internetsivuilla.

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti (myös sähköinen muoto täyttää kirjallisen muodon vaatimuksen). Siitä on käytävä ilmi, mihin päätökseen se on kohdistettu, millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään oikaisuvaatimuksen, oikaisuvaatimuksen tekijän vaatimus perusteineen sekä oikaisuvaatimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot.

Oikaisuvaatimus on toimitettava HSL:lle edellä mainittuun osoitteeseen.