

§ 73/2025**Asiakkaan ääni VoC-työkalun hankinta (pienhankinta)**

Päätös	Päätän valita kilpailutuksen perusteella "Asiakkaan ääni" VoC-työkalun toimittajaksi Lumoame Oy:n, jonka tarjous oli kokonaistaloudellisesti edullisin. Hankinnan arvioidut kokonaiskustannukset neljälle (4) vuodelle mahdolliset optiot huomioiden ovat noin 400 000 euroa (ilman arvonlisäveroa).
Perustelut	Hankinnan kohteena on "Asiakkaan ääni" VoC-työkalu SaaS-palveluna HSL:n asiakkaiden äänen ja asiakaskokemuksen seurantaan. HSL kerää jatkuvasti suuria määriä asiakaspalautetta ja asiakaskontakteja digitaalisesti ja fyysisissä kanavissa sekä työpajoin ja haastatteluin. Osa tästä tiedosta jää kuitenkin hyödyntämättä, esimerkiksi palveluja kehitettäessä, johtuen tiedon suuresta määrästä ja datan eri lähteistä sekä siitä, ettei data ole yhteisesti käytettävässä muodossa ja helposti saatavilla. Hankinnan kohteena oleva työkalun kokoa asiakaskontaktien sisällöt eri kyselyistä, haastatteluista, työpajoista, palautteista, puheluista ja chat-asiakaspalvelusta sekä netissä kerrotuista palautteista yhteen helppokäyttöiseen ja älykkääseen datalähteeseen. Työkalun avulla saavutetaan nykyistä parempi kyvykkyys kohdistaa parannustoimenpiteet tuotteisiin ja palveluiden niihin kohtiin, joissa niistä on eniten hyötyä asiakkaille ja liiketoiminnalle. Lisäksi tavoitteena on kyetä seuraamaan parannustoimenpiteiden ja muutosten vaikutuksia. Koko organisaatiolle käytössä oleva, jatkuvasti päivittyvä data helpottaa yhteistyötä organisaation sisällä ja kumppaneiden kanssa sekä johtamista ja kehittämiskohteiden priorisointia. Hankinnasta järjestettiin erityisalojen hankintalain (1398/2016) mukainen julkinen kilpailutus avoimella menettelyllä. Kilpailutusta edelsi tietopyyntö, joka julkaistiin Hilmassa 6.5.2025. Määräaikaan 20.5.2025 mennessä kolme (3) toimittajaa ilmoittautui markkinavuoropuheluun, jonka pohjalta täsmennettiin hankinnan kohdetta. Hankintailmoitus lähetettiin julkaistavaksi 29.7.2025 julkisten hankintojen sähköisessä ilmoituskanava HILMA:ssa (ilmoituksen nro 2025-027804) ja Euroopan unionin virallisen lehden verkkoversiossa (TED-ilmoituksen nro 497868-2025). Tarjouspyyntöasiakirjat olivat saatavilla sähköisesti www.tarjouspalvelu.fi/hsl -sivustolta. Tarjouspyyntöasiakirjoista sai esittää kysymyksiä 15.8.2025 klo 12 saakka. Määräaikaan mennessä ei esitetty yhtään kysymystä. Tarjousten jättämisen määräaika päättyi 28.8.2025 klo 12. Asetettuun määräaikaan mennessä tarjouksen jätti Lumoame Oy, joka täytti tarjoajalle asetetut soveltuvuusvaatimukset ja oli tarjouspyynnön mukainen.

Vs. toimitusjohtaja

25.09.2025

43/02.08.00/2025

Asiakkaan ääni -
työkalun hankinta

Kilpailutuksen perusteella toimittajaksi valittiin ainoana tarjouksen antanut toimittaja. Koska tarjouksia saatiin vain yksi, tarjousvertailua ei suoritettu.

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat osapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja on voimassa määräaikaisena 12 kuukautta sopimuksen voimaantulosta, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Hankintaa koskeva sopimus ei synny tällä päätöksellä, vaan erillisellä sopimuksella.

HSL noudattaa toiminnassaan erityisalojen hankintalakia (1398/2016). Koska hankinnan arvo kuitenkin alittaa hankintayksikön arviosta poiketen erityisalojen hankintalain 13 §:n mukaisen kynnysarvon, lakia ei sovelleta tähän hankintaan. Sopimus on voimassa määräajan jälkeen toistaiseksi, joten hankinnan arvioidut kokonaiskustannukset on laskettu neljän (4) vuoden ajalta.

HSL:n hallituksen päätöksen 26.4.2022 § 46 mukaan toimitusjohtajalla on oikeus tehdä kuntayhtymän lukuun hankintoja enintään 1 000 000 euron (ilman arvonlisäveroa) määrään saakka.

Päätöksen tekijä	Silfver Vesa vs. toimitusjohtaja Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.
Lisätietoja antaa	Asiakaskokemuspäällikkö Eeva Jakobsson, etunimi.sukunimi@hsl.fi
Tiliöinti	9500500005
Tiedoksianto	Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 25.9.2025
Nähtävänäpito	Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla www.hsl.fi 25.9.2025.

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 tiedoksisäntitodistukseen merkittynä aikana.

I Hankintaoikaisuvaatimus

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

Oikaisuvaatimuksen on sen toimitustavasta riippumatta oltava perillä viimeistään muutoksenhakuajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.

II Kuntalain mukainen oikaisuvaatimus

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.