

Markkinat, tulosalueen johtaja

17.02.2026

48/02.08.00/2026
Asiakaskeskeisyyden
kumppanin hankinta**§ 1/2026****Asiakaskeskeisyyden kumppanin hankinta (pienhankinta)**

Päätös Päätän valita liitteenä olevan tarjouksen perusteella palvelun toimittajaksi Valo Future Oy:n. Hankinnan arvioidut kokonaiskustannukset ovat noin 135 600 euroa (ilman arvonlisäveroa).

Perustelut Hankittavan kokonaisuuden tavoitteena on rakentaa työkalut asiakkaiden arjen - kokemusten, tarpeiden, motivaatioiden ja arvojen - ymmärtämiseen ja sitä kautta arvon tuottamiseen HSL:n uuden strategian mukaisesti. Samalla projekti tukee HSL:n muutosmatkaa kohti uusia toimintamalleja, joiden avulla asiakaskeskeisyys eletään todeksi läpi organisaation.

Sopimuskausi alkaa kirjallisen tilauksen tekemisestä ja päättyy, kun toimeksianto on suoritettu hyväksytysti.

Hankinta tehdään HSL:n hankintaohjeen mukaisena hankintana markkinakartoituksen pohjalta. Markkinakartoitus tehtiin osana HSL:n asiakaskeskeisyyden kehitystyötä kartoittamalla, mitä strategisesti keskeisiä elementtejä – kuten työkalut, organisaation muutostarpeet, segmentointi ja asiakaspolut – tarvitaan strategian toteuttamiseen. Kartoitus sisälsi auditoinnin, nykytilan analyysin ja sen määrittelyn, millaista kumppaniosaamista jatkotyö edellyttää. Kartoituksen tuloksena selvisi, että HSL tarvitsee kumppanin, joka pystyy jatkamaan suoraan jo tehdyn työn päälle. Hankinnan kustannukset ovat yleisten markkinahintojen mukaiset.

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 markkinat-tulosalueen johtajalla on oikeus tehdä kuntayhtymän lukuun oman tulosalueensa hankintoja enintään 200 000 euron (ilman arvonlisäveroa) määrään saakka.

Päätöksen tekijä

Flink Mari
Markkina -tulosalueen johtaja
Päätös on allekirjoitettu sähköisesti.

Markkinat, tulosalueen johtaja

17.02.2026

48/02.08.00/2026
Asiakaskeskeisyyden
kumppanin hankinta

Lisätietoja antaa	Yksikön päällikkö Milla Wiksten, milla.wiksten@hsl.fi
Tiliöinti	9500400002/434101
Tiedoksianto	Asianosaiset, lähetetty sähköisesti 20.2.2026.
Nähtävänäpito	Päätös on julkaistu HSL:n internetsivuilla www.hsl.fi 20.2.2026.

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.

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 asiointista 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.