
IUHVEDno-2025-429

Päätös tarjouksen poissulkemisesta Etävastaanotto ja chat-toiminnon hankintaa koskevassa tarjouskilpailussa

Valmistelu ja lisätiedot:
hankintojen erityisasiantuntija Antton Johansson
hankintapäällikkö Ville Hanhinen
etunimi.sukunimi(at)itauusimaa.fi

Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on ohjelmistopalvelu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle, joka mahdollistaa asiakkaan ja ammattilaisen välisen kommunikoinnin chatin ja videoyhteyden välityksellä (myöhemmin Ohjelmistopalvelu).

Chat- ja videovastaanottotoiminnallisuuksia on tarkoitus ottaa käyttöön niin perusterveydenhuollossa, suun terveydenhuollossa kuin sosiaalihuollossakin.

Hankittavalla Ohjelmistopalvelulla mahdollistetaan palvelun käyttäjille anonymi ja tunnisteellinen chat-asiointi ja videovastaanotto, ml. puolesta-asiointi. Hankinta sisältää seuraavat osa-alueet: Ohjelmistopalvelu, Toimitusprojekti, tuki- ja neuvontapalvelu.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue hyödyntää jatkossa hankintajärjestelmässä kilpailutettavia palveluita tarpeisiinsa.

Tällä päätöksellä päätetään tarjoajan tarjouksen poissulkemisesta vertailusta.

Hankintapäätös tarjouskilpailuun perustuvasta tarjoajavalinnasta tehdään erikseen.

Hankinnan kohde ja hankintajärjestelmän toiminta on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä.

Hankintamenettely

Hankinta on toteutettu avoimella menettelyllä julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) mukaisesti. Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo ylittää hankintalain 26 §:ssä säädetyn EU- kynnysarvon, minkä vuoksi hankinnassa on noudatettu EU- kynnysarvon ylittävälle hankinnoille säädettyjä menettelysäännöksiä.

Hankintamenettelynä käytettiin hankintalain 32 §:n mukaista avointa menettelyä.

Tarjouskilpailua koskeva hankintailmoitus (2025-025373, TED-numero 348129-2025) lähetettiin julkaistavaksi Hilma-ilmoituskanavaan 29.5.2025.

Tarjouskilpailua koskeva korjausilmoitus (2025-025942, TED-numero 374833-2025) lähetettiin julkaistavaksi Hilma-ilmoituskanavaan 9.6.2025.

Tarjouskilpailua koskeva korjausilmoitus (2025-026561, TED-numero 403796-2025) lähetettiin julkaistavaksi Hilma-ilmoituskanavaan 19.6.2025.

Tarjouskilpailua koskeva korjausilmoitus (2025-026712, TED-numero 411342-2025) lähetettiin julkaistavaksi Hilma-ilmoituskanavaan 24.6.2025.

Tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus ja tarkastus

Vireum Oy jätti osallistumishakemuksensa hankintajärjestelmän 1.7.2025.

Tarjouspyynnön kohdassa Hankinnan kohteen kriteerit, kohdassa Käyttöönottoprojekti vaaditaan, että toimittajan tulee tarjouspyynnön liitteenä olevan projektisuunnitelmapohjan mukaisesti kuvata yleinen toimintatapa käyttöönottoprojektin läpiviemiselle tarjouspyynnön vaatimusten mukaisesti, joka on tarjoushetkellä alustava suunnitelma.

Tarjouspyynnön liitteessä Liite 3 Käyttöönottoprojektisuunnitelman sisältövaatimukset_2024 vaaditaan:

”Palveluntuottajan on toimitettava tarjouksen yhteydessä alustava käyttöönottoprojektisuunnitelma, jossa kuvataan, miten tarjottu Ratkaisu on tarkoitus ottaa hallitusti käyttöön Tilaajalla.

Tarjoaja voi käyttää käyttöönottoprojektisuunnitelman laadinnassa omia menetelmiään ja valmiita pohjiaan. Vähintään alla olevat sisältöasiat on löydettävä toimitettavasta suunnitelmasta.

- Ratkaisun yleinen esittely, eri toiminnot, toiminnallisuudet, työnkulut ja käyttöliittymän toiminta sekä selvitys mistä Ratkaisun sisältämät Palvelut tuotetaan
- Projektityön malli ja menetelmät
- Projektin hallinta ja käytännöt
- Projektin tavoitteet ja sisältö
- Projektin vaiheet ja vaiheet tarkennettuna tehtäviksi sekä aikataulutus
- Projektin riippuvuudet ja onnistumisen edellytykset
- Keskeiset riskit ja toimet niiden realisoitumisen estämiseksi
- Projektioorganisaatio:
 - Ohjausryhmän rooli
 - Toimittajan roolit ja niihin tarjottavat henkilöt
 - Tilaajalta tarvittavat henkilöt/roolit ja niissä tarvittavat osaamiset
 - Alustavat työmäärät tehtävittäin ja rooleittain
- Vastuunjakotaulukko
- Tietoturva- ja tietosuojasuunnitelma
- Käyttövaltuushallinta
- Laadunvarmistus
- Testaussuunnitelma
- Muutoshallinta
- Viestintä ja sidosryhmähallinta
- Koulutussuunnitelma
- Kuvaus varmistuksista ja toipumissuunnitelma
- Ratkaisun teknologia-arkkitehtuurikuvaus, looginen arkkitehtuurikuvaus, integraa-tio- ja tietovirtakuvaukset
- Järjestelmän rajapinnat, tekniset vaatimukset sekä edellytykset Järjestelmän käyt-tämiselle Palveluna
- Kuvaus raportoinnista ja Järjestelmän raportointimahdollisuuksista
- Kuvaus Palveluihin kuuluvista Tuki- ja Ylläpitopalveluista ml. käyttöönottovaiheen tehostettu tuki
- Projektin hyväksyntä ja päättäminen”

Tarjousten tarkastuksessa havaittiin, että Vireum Oy:n jättämä tarjous ei sisältänyt vaadittua käyttöönottoprojektisuunnitelmaa.

Hankintayksikön on suljettava tarjouspyyntöä tai tarjousmenettelyn ehtoja vastaamattomat tarjoukset tarjouskilpailusta (Hankintalain (1397/2016) 74 § 1 momentti:

”Tarjouksen ja osallistumishakemuksen vaatimustenmukaisuuden osoittaminen

Tarjoajan tulee tarjouksessaan osoittaa tarjoamansa tavarán, palvelun tai rakennusurakan olevan tarjouspyynnössä ja muissa hankinta-asiakirjoissa esitettyjen vaatimusten mukainen. Hankintayksikön on suljettava tarjouspyyntöä tai tarjousmenettelyn ehtoja vastaamattomat tarjoukset tarjouskilpailusta.”

Ilmoitus

Hankinta-asiaan muutosta hakevan on hankintalain 148 §:n mukaan ilmoitettava hankintayksikölle kirjallisesti asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Hankintayksikkö pyytää toimittamaan mahdollisen muutoksenhakua koskevan ilmoituksen osoitteeseen ville.hanhinen(at)itauusimaa.fi ja hankintapalvelut(at)itauusimaa.fi.

Päätöksen peruste

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 22 §:n mukaan hyvinvointialuejohtaja päättää hankintamenettelyyn kuuluvista päätöksistä, joilla ei ole hankintalaissa tarkoitettua ennakoitua arvoa ja hankintojen keskeyttämisestä sekä edellä mainittuja koskevista oikaisuvaatimuksista.

Päätös (24.3.2025 § 64) hyvinvointialuejohtajan hallintosäännön mukaisten toimivaltojen edelleen siirtämisestä:

Hankintapäällikkö

1. Hankintapäällikkö päättää hankintamenettelyyn kuuluvista päätöksistä, joilla ei ole hankintalaissa tarkoitettua ennakoitua arvoa ja hankintojen keskeyttämisestä sekä edellä mainittuja koskevista oikaisuvaatimuksista. Hankintoja on mahdollista toteuttaa ainoastaan talousarvion puitteissa.

Päätös

Päätän sulkea pois Vireum Oy:n tarjouksen etävastaanotto- ja chat -toiminnon hankintaa koskevasta tarjouskilpailusta.

**** Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu ****

Tiedoksi

asianosainen, hankintapäällikkö, hankintojen erityisasiantuntija, aluehallitus

Allekirjoitus

Camilla Söderström, hankintapäällikön sijainen, hallintojohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Oikaisuvaatimus

§ 34

Oikaisuvaatimusohje

Hankintaoikaisuohje ja valitusosoitus, kynnysarvon ylittävät hankinnat

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankintaoikaisu), tai asia voidaan saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle oikaisuvaatimuksen tai markkinaoikeudelle toimitettavan valituksen se, jota asia koskee (jäljempänä asianosainen). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

I HANKINTAOIKAISUOHJE

Hankintaoikaisuvaatimuksen kohde

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132 -135 §:n mukaan hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee.

Hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetty aika

Asianosaisen on vaadittava hankintaoikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä valitusosoituksineen tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Vaatimus on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisesti. Asianosainen on saanut tiedon hankintapäätöksestä oheisasiakirjoineen sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Asianosainen on saanut tiedon päätöksestä lähettämispäivänä, jollei

asianosainen esitä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut asianosaiselle myöhemmin.

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, mikäli ne eivät jo ole hankintakeskuksen hallussa.

Toimitusosoite

Viranomaisen, jolle hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan, on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus ja lautakunnat sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätöksestä asianomaiselle toimielimelle.

Kirjaamon yhteystiedot, posti- ja käyntiosoite:

WSOY-talo, Mannerheiminkatu 20 K 3 krs, 06100 Porvoo

Sähköpostiosoite: kirjaamo(at)itauusimaa.fi

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9–15.

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

II VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUTEEN

Muutoksenhaun kohde ja rajoitukset

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi voidaan saattaa hankintayksikön päätös tai hankintayksikön muu hankintamenettelyssä tehty ratkaisu, jolla on vaikutusta ehdokkaan tai tarjoajan asemaan.

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.

Muutoksenhakuaika

Valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen. Tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan valitusaikaan.

Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä.

Poikkeukset säännönmukaisesta valitusajasta

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa. Odotusaikaa ei tarvitse noudattaa, jos sopimus koskee puitejärjestelyn perusteella tehtävää hankintaa tai sopimus koskee dynaamisen hankintajärjestelmän sisällä tehtävää hankintaa.

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. Kuitenkin suorahankintaa koskeva valitus on tehtävä:

1. 30 päivän kuluessa siitä, kun suorahankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai
2. kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

Valituksen sisältö

Valituksessa on ilmoitettava:

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.

Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan ja dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevan ratkaisun osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava valittajan nimi ja yhteystiedot. Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava. Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä markkinaoikeudelle.

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 markkinaoikeus 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:

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.

Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 32 §:ssä säädetään.

Oikeudenkäyntimaksu

Muutoksenhakuasian vireille panijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Valitusperusteeseen perustuva muutoksenhakukielto

Hankintalain 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain (410/2015) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla.

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 56 43300

Fax. 029 56 43314

markkinaoikeus(at)oikeus.fi

sähköpostia lähetettäessä (at)-merkintä korvataan @-merkillä

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