Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

ROIDno-2025-3236
Asiakastietojärjestelmän hankinta SaaS-palveluna

1. Hankinnan kohde

Rovaniemen kaupungin elinvoimapalvelut on pyytänyt tarjouksia asiakastietojärjestelmästä SaaS-palveluna.

Hankinnan tarkemmat tiedot on esitetty hankintailmoituksessa ja tarjouspyyntöaineistossa.

2. Ilmoitus- ja hankintamenettely

Kyseessä on julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397 /2016) mukainen EU-kynnysarvon ylittävä palveluhankinta, joka kilpailutettiin avoimella menettelyllä.

Hankinnasta lähetettiin julkaistavaksi hankintailmoitus 8.9.2026 Hilma-palvelussa osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi, tarjouspalvelussa osoitteessa www. tarjouspalvelu.fi/rovaniemi sekä TED-palvelussa.

Tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset tuli lähettää Tarjouspalvelu-tarjousportaalin kautta 24.9.2026 klo 12:00 mennessä. Samasta paikasta löytyivät myös kysymyksiin annetut vastaukset.

Tarjoaja on ollut velvollinen tarkistamaan esitetyt kysymykset ja niihin annetut vastaukset sekä huomioimaan nämä osana tarjouspyyntöä.

Tarjousten vastaanottamisen määräaika oli 15.10.2026 klo 23:59.

3. Tarjoajat

Tarjoukset avattiin 16.10.2026. Tarjousten avaustilaisuus ei ollut julkinen.

Määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät.

- Grynos Oy
- Hakosalo Oy

4. Tarjoajan kelpoisuus

Tarjousten käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa tarjoajan tuli täyttää kaikki tarjouspyynnössä tarjoajien soveltuvuudelle asetetut vaatimukset tullakseen hyväksytyksi tarjousten käsittelyn seuraavaan vaiheeseen.

Kaikki tarjouksen jättäneet tarjoajat täyttivät kaikki soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja ne hyväksyttiin tarjousten käsittelyn seuraavaan vaiheeseen.

5. Tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus

Tarjousten käsittelyn toisessa vaiheessa tarkistettiin tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus.

Kaikki tarjoukset todettiin tarjouspyynnön mukaiseksi ja ne hyväksyttiin tarjousten vertailuun.

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

6. Hankinnan valintaperuste

Tarjousten valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jonka perusteena on paras hinta-laatusuhde (hinta 70 %, laatu 30 %). Tarjousvertailussa hinnan enimmäispistemäärä on 70 pistettä ja laadun 30 pistettä.

Hinnan vertailupisteet lasketaan seuraavasti:

Kokonaisvertailuhinnaltaan edullisin tarjous saa 70 vertailupistettä. Muiden tarjousten hinnan vertailupisteet lasketaan siten, että edullisimman tarjouksen kokonaisvertailuhinta (X) jaetaan kyseisen tarjouksen kokonaisvertailuhinnalla (Y) ja kerrotaan hinnan maksimivertailupisteillä (X/Y*70).

Laatuvertailu toteutetaan tarjouspyynnössä ilmoitettujen pisteytettävien vaatimusten perusteella. Pisteytettävät vaatimukset on merkitty tarjouspyyntöön ja kunkin vaatimuksen kohdalle on merkitty siitä saatavat pisteet. Vaatimusten enimmäispistemäärä on 30 pistettä. Suurimman pistemäärän saanut tarjous saa laadusta 30 vertailupistettä (käytettävyysarviointi 25 p, projektipäällikön kokemus 5 p). Muiden tarjousten laatuvertailupisteet lasketaan siten, että kyseisen tarjouksen saamat pisteet (X) jaetaan parhaan tarjouksen vaatimusmäärittelyn pisteillä (Y) ja kerrotaan laadun maksimivertailupisteillä (X/Y*30).

Pisteet ja vertailupisteet pyöristetään tarvittaessa kahden desimaalin tarkkuudella. Lopuksi hinnan ja laadun vertailupisteet lasketaan yhteen.

Kokonaisvertailupisteiltään parhaan tarjouksen tehnyt toimittaja valitaan asiakastietojärjestelmä SaaS-palvelun toimittajaksi. Mikäli pisteet ovat tasan, voittaja valitaan arvalla.

Tarjouksen jättäneiden tarjoajien tarjoushinnat ja hintapisteet:

- **Grynos Oy :** 92480,00 EUR, **69,07 p.**
- **Hakosalo Oy**: 91245,00 EUR , **70 p.**

Tarjouksen jättäneiden tarjoajien laatupisteet:

- **Grynos Oy:**
  - Projektipäällikön kokemus: 2,5 p + 2,5 p = 5 p
  - Käytettävyysarviointi: 17,04 p.
    - Perustelut: Käytettävyysarvioinnin yhteenlasketut pisteet: 1336 p, jonka vertailupisteet käytettävyysarvioinnin osalta ovat Grynos Oy:lle (1336 / 1960) * 25 p = 17,04 p.
    - Luku 1960 tulee käytettävyysarvioinnin kokonaispistemäärästä: 49 * 8 * 5 = 1960 p.
      - Kokonaispisteet laadun osalta: ((17,04 p + 5 p) / 30 p) * 30 p = **22,04 p.**

- **Hakosalo Oy:**

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

- Projektipäälliköiden kokemus: 2,5 p + 2,5 p = 5 p
- Käytettävyysarviointi: 25 p.
    - Perustelut:
    - Käytettävyysarvioinnin yhteenlasketut pisteet: 1501 p, joka on suurin pistemäärä käytettävyysarvioinnista ja näin ollen vertailupisteet käytettävyysarvioinnin osalta ovat Hakasalo Oy:lle 25 p.
        - Kokonaispisteet laadun osalta: **30 p.**

Tarjouksen jättäneiden tarjoajien yhteispisteet:

- **Grynos Oy:** 91,11 p.
- **Hakosalo Oy:** 100 p.

Yksityiskohtaisemmat tarjousvertailut ovat tämän päätöksen liitteenä.

Päätöksen peruste
Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Rovaniemen kaupungin hallintosääntö 1.6.2026 (Kv 18.5.2026) 48 §.

Rovaniemen kaupunginjohtajan delegointipäätös 24.6.2026 § 25 Toimivallan siirtäminen julkisten hankintojen osalta konsernihallinnossa

Päätös
Päätän, että asiakastietojärjestelmä SaaS-palveluna hankintaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tehneeltä Hakosalo Oy:ltä.

Hankintapäätöksen tultua lainvoimaiseksi, tilaaja solmii valitun toimittajan kanssa kirjallisen, tarjouspyynnön mukaisen sopimuksen.

Tiedoksi
Grynos Oy, Hakosalo Oy

Allekirjoitus

Palvelupäällikkö Petri Kipinoinen

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 1

Oikaisuvaatimusohje

OIKAISUOHJE JA VALITUSOSOITUS HANKINTA-ASIOISSA (yleinen)

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). Asia voidaan myös 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.

Hankintaoikaisuvaatimus, joka toimitetaan sähköisenä asiakirjana, tulee toimittaa viranomaiselle viimeistään määräajan viimeisen päivän aikana. Muussa muodossa toimitettava (esimerkiksi paperinen) vaatimuskirjelmä on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä. Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulu- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Tiedoksianto

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

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 hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle. Hankintayksikön yhteystiedot:

Rovaniemen kaupunki

Postiosoite: PL 8216, 96101 Rovaniemi

Käyntiosoite: Osviitta asiointipiste, Koskikatu 19, Rovaniemi

Sähköpostiosoite: kirjaamo(at)rovaniemi.fi, henkilö- ja arkaluonteisia tietoja sisältävät sähköpostit osoitteesta: https://turvaposti.rovaniemi.fi osoitteeseen kirjaamo(at) rovaniemi.fi

Sähköinen asiointi: https://asiointi.digiloikka.fi/formpro/eservices/rovaniemi/Aloita/Oikaisuvaatimus

Puhelinnumero: 016 322 6014

Paperisten asiakirjojen on oltava toimitettuna Osviitta asiointipisteeseen viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.

Osviitta asiointipiste: ma - to kello 9.00–16.30, pe kello 9.00–15.30

Osviitan kesäaukiolo (kesä- heinäkuu): ma - to kello 9.00–16.00; pe kello 9.00–15.00

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;

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

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.

Hankintalain 146 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää, tai siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Tiedoksianto

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

Muutoksenhakuaika

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

Valitus, joka toimitetaan sähköisenä asiakirjana, tulee toimittaa viranomaiselle viimeistään määräajan viimeisen päivän aikana. Muussa muodossa toimitettava (esimerkiksi paperinen) valituskirjelmä on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden aukioloajan 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.

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

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, yritys- ja yhteisötunnus (tai henkilötunnus) sekä 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). Valituksen tai muun asiakirjan toimittaminen hallinto- ja erityistuomioistuinten sähköiseen asiointipalveluun katsotaan ilmoitukseksi sähköisen asiointipalvelun käyttämisestä prosessiosoitteena. Mikäli valittaja on ilmoittanut enemmän kuin yhden prosessiosoitteen, voi markkinaoikeus valita, mihin ilmoitetuista osoitteista se toimittaa oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat.

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.

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

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

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.

Valituksen toimittaminen, markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valitus markkinaoikeudelle tehdään ensisijaisesti hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa https://asiointi.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan myös 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, joulu- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Markkinaoikeuden yhteystiedot:

Markkinaoikeus

Radanrakentajantie 5

00520 Helsinki

puh. 029 564 3300

fax. 029 564 3314

sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi