



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

## ROIDno-2022-4273

### Asiakastyytyväisyyden mittaamisen kokeilun pilottijakson jatkaminen

Elinvoimapalvelujen toimialalla on ollut pilotoitavana Roidu Oy:n toteuttama asiakastyytyväisyyden mittaamisen palvelu 30.10.2022 lähtien. Palvelun pilotointiin on osallistunut myös teknisten palvelujen toimiala. Pilotoinnin jatkumisesta 31.12.2024 saakka on päätetty 29.4.2024 (toimialajohtaja elinvoimapalvelut §7).

Rovaniemen kaupungin digiohjausryhmä on linjannut, että kaupunki hankkii koko organisaatiolle yhteisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen työkalun niin, että se olisi käytössä 1.1.2025 lukien. Hankinnan kilpailutuksen valmistelu on kuitenkin viivästynyt, jonka takia pilottia Roidu Oy:n kanssa on edelleen tarpeenmukaista jatkaa 31.5.2025 saakka. Pilotoinnin jatkamisella varmistetaan, että asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ei synny katkosta ennen kuin edellä mainittu kilpailutus on saatu toteutettua. Jatkosopimuksen arvo ajalle 1.1. - 31.5.2025 on 4674,80 € (alv 0%).

Rovaniemen kaupunkikonsernin pienhankintaohjeen mukaisesti palvelu voidaan ostaa suoramarkkinatilana, kun se ostetaan testi- tai pilottikäyttöön määrääjäksi ja testaukseen valitun yrityksen valintaan on perustellut syyt. Tällöin on varmistettava hankintahinnan kohtuullisuus. Tämä tarkastelu on tehty aiempaa hankintamenettelyä edeltäneessä markkinakartoituksessa.

Rovaniemen kaupungin hallintosäännön 48 §:n mukaisesti toimialajohtaja päättää alle 500 000 euron erillishankinnasta.

#### Päätöksen peruste

Rovaniemen kaupungin hallintosääntö 48 §

Rovaniemen kaupunkikonsernin pienhankintaohje, kohta 4.6

#### Päätös

Päätän, että Rovaniemen kaupunki jatkaa Roidu Oy:n kanssa tehtyä sopimusta asiakastyytyväisyyden mittaamisen palvelun kokeilusta ajalle 1.1. - 31.5.2025. Jatkosopimuksen arvo on 4674,80 € (alv 0%), edellisen sopimuksen hinnoittelun mukaisesti.

#### Tiedoksi

Johan Fabritius / Roidu oy, elinkeinopäällikkö, vs. hallintopäällikkö, teknisten palvelujen toimialajohtaja

#### Allekirjoitus

vs. toimialajohtaja Samppa Määttä

#### Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätöspöytäkirja pidetään yleisesti nähtävänä Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla 20.12.2024 alkaen.



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

---

Otteen oikeaksi todistaa

Rovaniemi  
20.12.2024

Rauni Kenttälä  
johdon assistentti

**Tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on lähetetty sähköpostilla, 20.12.2024.



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

## Oikaisuvaatimus

§ 23

### Oikaisuvaatimusohje

#### HANKINTAOIKAISUOHJE

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä *hankintalaki*) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätöksen tai muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä *hankintaoikaisu*).

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

#### Hankintaoikaisuvaatimuksen kohde

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintayksiköltä 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.

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

#### Tiedoksianto

Mikäli hankintapäätös on annettu tiedoksi hallintolain (434/2003) 59 §:n mukaisesti postitse **kirjeellä**, asianosaisen katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei asianosainen näytä saaneen tiedon myöhemmin.

Mikäli hankintapäätös on annettu **todisteellisesti** tiedoksi hallintolain (434/2003) 60 §:n mukaisesti, asianosainen on saanut päätöksestä tiedon saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Mikäli hankintapäätös on annettu tiedoksi **sähköisenä viestinä** sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti, ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä.

#### Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

---

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

Faksinumero: 016 322 6450

Puhelinnumero: 016 3221

Kaupunginkirjaamon aukioloaika: ma - pe kello 9 - 15

Paperisten asiakirjojen on oltava toimitettuna Osviitta asiointipisteeseen viimeistään mää-rääjan viimeisenä päivänä kello 15:een mennessä.

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

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