



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

ROIDno-2025-1063

Hankintapäätös, asiakastyytyväisyyden mittaamisen työkalu SaaS-palveluna, palautelaitteisto sekä niihin liittyvät tuki- ja ylläpitopalvelut

1. Hankinnan kohde

Rovaniemen kaupunki on pyytänyt tarjouksia asiakastyytyväisyyden mittaamisen työkalusta, siihen liittyvistä laitteista sekä näihin liittyvistä tuki- ja asiantuntijapalveluista. Hankinnan kohde on kuvattu tarjouspyynnössä ROIDno-2025-1063 ja sen liitteissä.

2. Hankinnan sopimuskausi

Sopimus on voimassa kolme (3) vuotta sen allekirjoittamisesta. Hankintaan sisältyy lisäksi yksi (1) kahden (2) vuoden optiokausi, minkä jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Option käyttö on tilaajan oikeus, ei velvollisuus.

3. Hankintamenettely

Hankinta kilpailutettiin kansallisen kynnysarvon ylittävänä hankintana, avoimella menettelyllä. Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus 19.9.2025 HILMA - ilmoituskanavassa osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi. Tarjouspyyntö on julkaistu myös Tarjouspalvelussa osoitteessa www.tarjouspalvelu.fi/rovaniemi sekä Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla.

Tarjoukset tuli jättää 10.10.2025 Klo: 12:00 mennessä.

4. Tarjoajat

Määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät:

Webropol Oy

Vitec Roidu Oy

5. Tarjoajien soveltuvuus

Tarjousten käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa tarjoajien tuli täyttää kaikki tarjouspyynnössä kelpoisuudelle asetetut vaatimukset tullakseen hyväksytyksi tarjousten käsittelyn seuraavaan vaiheeseen. Tarjoajat vakuuttivat täyttävänsä kaikki lakisääteiset, yhteiskunnalliset ja taloudelliset kelpoisuudelle asetetut vaatimukset.

Tilaaja selvittää voittaneelta tarjoajalta pyydetyt selvitykset ja todistukset ennen sopimuksen allekirjoittamista.

6. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus

Tilaaja pyysi lisäselvityksen Vitec Roidu Oy:n tarjoushintaa koskien sen varmistamiseksi, että hinnat on annettu oikein. Saadun lisäselvityksen perusteella Vitec Roidu Oy:n tarjous todettiin tarjouspyynnön mukaiseksi. Tarjoukset todettiin tarjouspyynnön mukaiseksi ja ne hyväksyttiin tarjousten käsittelyn seuraavaan vaiheeseen.

7. Hankinnan valintaperuste



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Tarjouspyynnön mukaisesti hankinnan valintaperuste on kokonaistaloudellinen edullisuus, jonka perusteena on hinnaltaan halvin tarjous.

Hinnan painoarvo on 100 %.

Hintavertailu suoritettiin siten, että tarjoajan ilmoittamat hinnat (€/kk, €/kpl, €/käyttöönotto, €/h) kerrottiin tarjouspyynnössä ilmoitetuilla kertoimilla ja näin saadut tulot laskettiin yhteen.

Tarjoushinnat:

Webropol Oy: 54 070€

Vitec Roidu Oy: 24 996,84€

Päätöksen peruste

Rovaniemen kaupungin hallintosäätö 1.6.2025 (KV 9.12.2024) § 48

Kaupunginjohtajan viranhaltijapäätös 3.2.2025 § 2

Päätös

Päätän valita asiakastyytyväisyyden mittaamisen työkalun toimittajaksi halvimman tarjoushinnan jättäneen Vitec Roidu Oy:n. Hankintapäätöksen saatua lainvoiman Rovaniemen kaupunki solmii valitun tarjoajan kanssa tarjouspyynnön mukaisen hankintasopimuksen.

Tiedoksi

Tarjoajat

Allekirjoitus

tietohallintojohtaja Harri Ihalainen

Otteen oikeaksi todistaa

Rovaniemi

31.10.2025

Henna Penttilä

vs. hallintopäällikkö

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty tiedoksi sähköisestä hankintajärjestelmästä 31.10.2025



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 7

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-räajan 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