



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

ROIDno-2022-4273

Suorahankinnan edelleen jatkaminen asiakastytyväisyyden mittaamisen kokeilussa

Elinvoimapalvelujen toimialalla on ollut pilotoitavana Roidu Oy:n toteuttama asiakastytyväisyyden mittaamisen palvelu 30.10.2022 lähtien. Elinvoimapalvelujen toimialajohtaja päätti pilotin jatkamisesta ajalle 1.11.2023 - 30.4.2024 päätöksellään 6.11.2023 §67. Palvelun pilotointia on laajennettu myös teknisten palvelujen toimialalle. Kokemukset palvelun pilotoinnista sekä asiakastytyväisyyden mittaamisesta saatavien tietojen hyödyntämisestä ovat olleet positiivisia.

Rovaniemen kaupungin tietohallinto on päättänyt hankkia koko organisaation käytössä olevan asiakastytyväisyyden mittaamisen palvelun niin, että palvelu on käytössä 1.1.2025 alkaen. Tämän takia asiakastytyväisyyden mittaamisen pilotointia Roidu Oy:n palvelulla on kannattavaa jatkaa vuoden 2024 loppuun saakka, jottei katkoa asiakastytyväisyyden mittaamisessa pääse syntymään.

Rovaniemen kaupunkikonsernin pienhankintaohjeen mukaisesti palvelu voidaan ostaa suorahankintana, kun se ostetaan testi- tai pilottikäyttöön määräajaksi 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 asiakastytyväisyyden mittaamisen palvelun kokeilusta 1.5.2024 alkaen kahdeksan kuukauden ajan. Jatkosopimuksen arvo on 5740 euroa (alv 0%), edellisen sopimuksen hinnoittelun mukaisesti.

Tiedoksi

vs. hallintopäällikkö Penttilä, Roidu Oy Johan Fabritius (johan.fabritius@roidu.com)

Allekirjoitus

toimialajohtaja Samppa Määttä

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätöspöytäkirja pidetään yleisesti nähtävänä Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla 29.04.2024 alkaen.



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-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