



Hankintayksikkö

Pohjois-Karjalan hankintatoimi

Mukana olevat muut yhteisöt

Joensuun kaupunki

Kontiolahden kunta

Liperin kunta

Meidän IT ja Talous Oy

Outokummun kaupunki

Asia ja sen selvitys

Tarjouspyyntö 412605 Vesihuollon asiakastietojärjestelmä
(uudelleenkilpailutus)

Hankinnan kuvaus:

Pohjois-Karjalan hankintatoimi kilpailutti asiakastietojärjestelmän toimittamisen ja ylläpidon hankinnan Joensuun Vesi -liikelaitokselle, Liperin vesihuoltolaitokselle, Kontiolahden vesihuoltolaitokselle ja Outokummun kaupungin vesi- ja viemärlaitokselle sopimuskaudelle 14.11.2022 – 31.12.2025 + mahdollisuus jatkaa toistaiseksi voimassa olevana.

Asiakastietojärjestelmällä hoidetaan asiakashallinta, asiakaspalvelu, asiakassopimukset, mittarointi, mittariluenta, vesi- ja jätevesilaskutus sekä työläskutus. Joensuun Veden osalta järjestelmässä hoidetaan myös myyntireskontra. Mukana olevilla tahoilla on lisäksi laskujen käsittelyn osalta toisistaan poikkeavia prosesseja.

Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla 1.1.2026 lähtien, ellei Pohjois-Karjalan hankintatoimi irtisano sopimusta päättymään sopimuskauden loppuun. Jos sopimus irtisanoetaan, se tehdään viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä kirjallisesti. Toimittajan irtisanoessa sopimuksen, irtisanomisaika on kaksitoista (12) kuukautta.

Mikäli sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, sovelletaan sopimuskaudella hankintasopimusta entisin ehdoin, sen mukaisesti kuin ne ovat voimassa sopimuskauden päättyessä. Allekirjoittaessaan hankintasopimuksen sopimustoimittaja sitoutuu omalta osaltaan siihen, että sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, mikäli Pohjois-Karjalan hankintatoimi niin haluaa.

Hankintamalli on yhden (1) toimittajan sopimus, jossa tilaaja tulee tekemään tilaukset suoraan valitulta toimittajalta.

Hankintamenettely

Avoin menettely



Tarjouspyyntö lähetetty

15.09.2022 klo 08:16

Määräaikaan 17.10.2022 klo 12:00 mennessä saapui yhteensä 3 tarjousta

- CGI Suomi Oy
- S2B Energia Oy
- Suomen Vesitieto Oy

Päätös

Päätös tehty

16.11.2022

Päätös:

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, max. 100 p, jota arvioidaan kokonaishankinnan mukaan seuraavasti:

Hinta max. 40 p

- Hintapisteet lasketaan kaavalla halvin hinta / tarjottu hinta x 40 p

Työnäyte max. 40 p

- Työnäytteessä tarjotun järjestelmän toiminnallisuus esitetään yhdeksässä (9) erikseen kuvatussa käyttötilanteessa, jotka on valittu järjestelmältä vaadittavien toiminnallisuuksien pohjalta sekä yhden (1) vapaavalintaisen tehtävän perusteella. Käyttötilanteista kuusi (6) tulee pystyä esittämään järjestelmän avulla työnäytettä esittäessä ja neljä (4) kohtaa voi olla esitettynä esim. Powerpointin tai muun toimintaa mahdollisimman hyvin havainnollistavan esitystavan avulla. Mikäli viimeksi mainittuja kohtia on enemmän kuin neljä ehdokas voidaan sulkea tarjouskilpailusta, jos katsotaan, ettei asetetut tavoitteet ja laatu tule teknisten ja toiminnallisten puutteiden vuoksi toteutumaan.

Työnäytteestä ehdokas voi saada maksimissaan neljäkymmentä (40) pistettä. Pisteiden jakautuminen eri käyttötilanteiden kesken tullaan ilmoittamaan työnäytetehtävien ilmoittamisen yhteydessä.

Jokaisesta työnäytteessä esitetystä käyttötilanteesta tullaan antamaan pisteitä seuraavasti:

- Ehdokas voi saada maksimipisteet (100 %), kun käyttötilanne esitetään tarjotulla järjestelmällä ja se vaikuttaa sellaisenaan erinomaisen soveltuvalta tilaajan tarpeisiin.

- Ehdokas voi saada puolet maksimipisteistä (50 %), kun käyttötilanne esitetään esim. Powerpointin avulla tai tarjotulla järjestelmällä, mutta järjestelmä ei sovellu sellaisenaan tilaajan tarpeeseen vaan se vaatii pieniä muutoksia/kehitystyötä.

- Ehdokas voi saada yksineljäosaa maksimipisteistä (25 %), kun käyttötilanne esitetään esim. Powerpointin avulla tai tarjotulla järjestelmällä, mutta



järjestelmä soveltuu heikosti tilaajan tarpeeseen ja se vaatii enemmän muutoksia/kehitystyötä tai muutoksia tilaajan prosesseihin. Ehdokas saa yksinelijäsosaa maksimipisteistä myös silloin, jos esitetty käyttötapaus pitää sisällään useampia erilisiä työvaiheita halutun tavoitteen saavuttamiseksi (esim. tietojen uudelleen syöttämistä eri kenttiin).

- Ehdokas ei saa yhtään pistettä, kun esitystavasta riippumatta järjestelmä ei sovellu halutun tavoitetilan saavuttamiseen. Tällöin järjestelmän toimintalogiikka/käyttöliittymä on liian monimutkainen, se sisältää liikaa työvaiheita tai se vaatii päällekkäistä työtä muiden käytössä olevien järjestelmien kanssa.

Ehdokas suljetaan pois, mikäli työnäytteestä saadut pisteet ovat alle 15 pistettä tai saa jostakin tehtävästä nolla (0) pistettä

Toteutus/pisteytettävät lisäominaisuudet 20 p
- Ks. tarkemmin Hankinnan kohteen kriteerit

Tarjousten vertailutaulukko sekä työnäytteen laadullinen arviointi ovat hankintapäätöksen liitteenä.

CGI Suomi Oy:n tarjous hylätään tarjouspyyntöä vastaamattomana. Tarjouspyynnössä on ollut seuraava referenssivaatimus: "Toimittajalla on vähintään yksi (1) vastaavan tyyppinen asiakastietojärjestelmä vesihuoltoalalle toimitettuna viimeisen viiden (5) vuoden ajalta. Määräaika viiden (5) vuoden ajalle katsotaan alkavan tarjouksen jättämisen päivämäärästä. Vastaavaksi katsotaan toimitettu asiakastietojärjestelmä, joka on toteutettu Saas-palveluna työasemaympäristössä pilvipalveluratkaisuna pelkillä internet-selaimilla (kelvolliseksi referenssitoteutukseksi ei riitä/kelpaa etätyöpöytäyhteys tai etätyöpöytäyhteyden avulla järjestelmän käyttö erilliseltä palvelimelta); ja mobiiliympäristössä osittain tai kokonaan pilvipalveluna internet-selaimilla tai erillisellä mobiilisovelluksella. Asiakastietojärjestelmässä on ylläpidetty vähintään 10000 käyttöpaikan tiedot. Ilmoitetun referenssin tulee olla myös edelleen tuotantokäytössä ja sitä ylläpidetään säännöllisesti. Rereferenssistä tulee ilmoittaa vähintään seuraavat tiedot: tilaajan nimi, tilaajan yhteyshenkilön yhteystiedot, lyhyt kuvaus toimitetusta järjestelmästä, toteutusaika (kk/vuosi) ja käyttöpaikkojen määrä (kpl)." Tarjoaja ilmoitti referenssiksi Mikkelin Vesilaitoksen. Hankintatoimi selvitti referenssin vastaavuutta Mikkelin Vesilaitokselta edellä mainittuun referenssivaatimukseen viitaten ja tilaaja ilmoitti, että kyseistä järjestelmää käytetään Citrixin kautta ja järjestelmän käyttö edellyttää ainakin Citrix Workspacen asennuksen. Näin ollen ilmoitettu referenssi ei täytä edellä mainittua referenssivaatimusta.

Tämän lisäksi tarjoaja on ladannut tahokohtaiset hintaerittelyt jatkuvien palvelujen veloitusterusteista. Ladatussa liitteessä oli kuvattu Palveluna-mallin sisältö, jossa oli mainittuna mm. seuraavaa:

- Sovellustukipalvelu pääkäyttäjille (5h/kk ylittävä työ T&M), kyseinen kohta sisältää omia tarjouspyynnöstä poikkeavia ehtoja
- Citrix -lisenssit nimetyille henkilöille, joka edellyttää asennusta työasemalle
- Palvelutaso P1 (arkisin 8-16), taso C ja käytettävyyden (saavutettavuus) 98%, kohta on ristiriitainen tarjouspyynnön liitteessä JHS212_Palvelutasot.pdf

ilmoitetun määrittelyn kanssa.

Palveluna-mallin hinnoittelu kohdassa oli mainittu seuraavaa:

- Tarjotun koulutuksen määrä eri tahoilla vaihteli 2,5 – 5 päivän välillä. Tarjouspyynnössä oli vaadittu seuraavasti "Tarvittavien koulutustilaisuuksien sisällöstä sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä. Tarjouksen tulee sisältää vähintään viisi (5) koulutuspäivää (37,5 h) per mukana oleva organisaatio." Näin ollen tarjottu koulutusmäärä ei ole tarjouspyynnön mukainen.
- Lisäksi oli mainittu "Työmäärät ovat arvioita. Veloitus tapahtuu toteutuneen mukaisesti". Tarjouksessa pyydettiin kiinteää hintaa ohjelmistopalvelun perustamismaksusta, käyttöönottoprojektista ja jatkuvasta palvelusta.
- Lisäksi oli mainittu "Projektipalaverit ja lisätyöt veloitetaan palveluhinnastomme mukaisesti". Tarjouspyynnössä oli vaadittu seuraavaa "Käyttöönottoprojekti pitää sisällään kaikki järjestelmän käyttöönottoon liittyvät kustannukset (vanhojen tietojen konversiot, koulutukset ja käyttöönottoprojektin aikaisen tuen)." Projektipalaverit tulisi kuulua käyttöönottoprojektin hintaan, ei erillisveloitettavaa työtä.

Kohdassa muut ehdot oli mainittu seuraavaa:

- Matkakustannusten korvaus "Matka-, majoitus- ja päivärahakustannukset veloitetaan erikseen. Näiden lisäksi toimittajalla on oikeus veloittaa palvelun suorittamisen edellyttämästä yli 30 kilometrin pituisen matkan matka-aika voimassa olevan palveluhinnastonsa mukaisen tuntiveloitus-hinnan mukaan." Kyseessä on oma ehto ja se on ristiriidassa tarjouspyynnön IT2018 YSE ehtojen kohdan 4.7 kanssa.

S2B Energia Oy:n tarjous hylätään tarjouspyyntöä vastaamattomana.

Tarjouspyynnössä on ollut seuraava referenssivaatimus: "Toimittajalla on vähintään yksi (1) vastaavan tyyppinen asiakastietojärjestelmä vesihuoltoalalle toimitettuna viimeisen viiden (5) vuoden ajalta. Määräaika viiden (5) vuoden ajalle katsotaan alkavan tarjouksen jättämisen päivämäärästä. Vastaavaksi katsotaan toimitettu asiakastietojärjestelmä, joka on toteutettu Saas-palveluna työasemaympäristössä pilvipalveluratkaisuna pelkillä internet-selaimilla (kelvolliseksi referenssitoteutukseksi ei riitä/kelpaa etätyöpöytäyhteys tai etätyöpöytäyhteyden avulla järjestelmän käyttö erilliseltä palvelimelta); ja mobiiliympäristössä osittain tai kokonaan pilvipalveluna internet-selaimilla tai erillisellä mobiilisovelluksella. Asiakastietojärjestelmässä on ylläpidetty vähintään 10000 käyttöpaikan tiedot. Ilmoitetun referenssin tulee olla myös edelleen tuotantokäytössä ja sitä ylläpidetään säännöllisesti. Referenssistä tulee ilmoittaa vähintään seuraavat tiedot: tilaajan nimi, tilaajan yhteyshenkilön yhteystiedot, lyhyt kuvaus toimitetusta järjestelmästä, toteutusaika (kk/vuosi) ja käyttöpaikkojen määrä (kpl)." Tarjoaja ilmoitti referenssiksi Ikaalisen Vesi Oy:n. Referenssistä annetun selvityksen mukaan käy ilmi, ettei kyseinen referenssi ole vielä tarjouksen jättämisen määräaikaan mennessä toimitettuna. Tarjoaja mainitsee asian mm. ilmaisulla "Käyttöönottovalmistelut ovat juuri käynnissä ja ensimmäinen laskutus tapahtuu Joulukuussa."

Lisäksi tarjouspyynnön liitteessä Vesihuollon asiakastietojärjestelmän vaatimusluettelo oli ehdoton vaatimus "Toimittaja on tehnyt konversion Vesikanta-järjestelmästä", johon tarjoaja vastasi "Kyllä" "Konversio on tehty Vesikantaa vastaavasta järjestelmästä" eli vaatimus ei täyty.



Päätän, että sopimus asiakastietojärjestelmän toimittamisen ja ylläpidon hankinnasta Joensuun Vesi -liikelaitokselle, Liperin vesihuoltolaitokselle, Kontiolahden vesihuoltolaitokselle ja Outokummun kaupungin vesi- ja viemärlaitokselle sopimuskaudelle 14.11.2022 – 31.12.2025 tehdään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen tehneen Suomen Vesitieto Oy:n kanssa.

Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla 1.1.2026 lähtien, ellei Pohjois-Karjalan hankintatoimi irtisano sopimusta päättymään sopimuskauden loppuun.

Päätöksen perustelu:

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, max. 100 p, jota arvioidaan kokonaishankinnan mukaan

Valittu toimittaja/toimittajat:

Suomen Vesitieto Oy

Nähtävänäpito:

Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi yleisessä tietoverkossa 16.11.2022.

Allekirjoitus

Mika Purmonen

Lisätietoja päätöksestä

Mika Purmonen, +358 133375046