
SATAHADno-2025-7597**Asiakasohjauksen toimintamallin kehittämistyön hankinta Kaiku24 Oy:lta****1. Hankinnan kohde ja kokonaishinta**

Hankinnan kohteena on asiakasohjauksen yhteisen toimintamallin kehittäminen Satakunnan hyvinvointialueelle. Tarkoituksena on laatia kattava ja konkreettinen asiakasohjauksen toimintamalli, joka varmistaa ennakoitavan, yhdenvertaisen ja johdetun asiakasohjauksen eri kanavissa ja määritellyissä asiakassegmenteissä.

Hankinta koostuu viidestä työpaketistä:

Työpaketti 1.1 – Yhtenäinen asiakasohjauksen tavoitetila

Työpaketti 1.2 – Ensivaiheen asiakasohjauksen yleiskuvaus

Työpaketti 1.3 – Asiakasohjaus asiakassegmenteittäin

Työpaketti 1.4 – Palvelukanavien yhtenäistäminen

Työpaketti 1.5 – Toimintamallin viimeistely

Asiakasohjausprojektin projektipäällikkö Heidi Lehtonen esittää hankittavaksi asiakasohjauksen toimintamallin kehittämistyön Kaiku24:n 4.7.2025 antaman tarjouksen mukaisesti.

Hankinnan kokonaishinta kaikkine kuluineen ilman arvonlisäveroa on 79 800 € (alv 0 %).

Hankinta toteutetaan osana OmaSata-tuottavuus- ja talousohjelmaa ja rahoitetaan LTA23-rahoituksesta. Hankinnan kohteena oleva asiakasohjauksen toimintamalli on toteutettava ehdottomasti kokonaisuudessaan 31.12.2025 mennessä.

2. Hankintamenettely

Hankinta on toteutettu seuraavalla menettelyllä:

Hankinta on toteutettu suoramarkintana, sillä kyseessä on hankinta tytä- tai sidosyksiköltä (ns. In-House-yhteisö), joka toimii hankintalaissa tarkoitettuna hankintayksikkönä.

Hankinnasta laaditaan erillinen sopimus.

Päätöksen peruste

Hyvinvointialueen hankinta- ja sopimusohjeen mukaan viranhaltijoiden päätösvalta hankintasuunnitelman ulkopuolissa hankinnoissa ovat seuraavat:

Toimialuejohtaja: Voi päättää yhtä tai useampaa oman toimialueensa vastuualuetta koskevista hankinnoista seuraavasti: 500 000,00 € saakka / hankinta.

Päätös

Päätän hankkia esityksen mukaan asiakasohjauksen toimintamallin kehittämistyön Kaiku24:lta enintään kokonaishintaan 79 800 € (alv 0 %).

Tiedoksi

Anna Alarautalahti-Heurlin, hallintojohtaja
Heidi Lehtonen, projektipäällikkö
Jutta Tikkanen, toimitusjohtaja Kaiku24 Oy
Paula Nurmi, projektisihteeri
Mari Niemi, tutkimus- ja kehitysjohtaja

Allekirjoitus

Kari-Matti Haapala, vt. konsernipalvelujen toimialuejohtaja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Satakunnan hyvinvointialue
06.08.2025 klo 13:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 22

Oikaisuvaatimusohje**HANKINTAOIKAISUOHJE (pienhankinnat)**

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (hankintalaki, 1397/2016) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankinto-oikaisu). Pienhankinnasta on mahdollista vaatia oikaisua myös hyvinvointialuelain (611/2021) mukaisella menettelyllä.

Hankinto-oikaisun teko

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132–135 §:n mukaan hankinto-oikaisua. Hankinto-oikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Asianosaisen on vaadittava hankinto-oikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

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.

Hankinto-oikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankinto-oikaisuvaatimuksesta 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, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

hankintayksikkö: Satakunnan hyvinvointialue

Postiosoite: Sairaalantie 3, 28500 Pori

Sähköpostiosoite: kirjaamo@sata.fi

Puhelinnumero: 040 707 7781

Kirjaamon aukioloaika: ma-pe klo 9 - 15