

Asiakashallintajärjestelmän hankinta elinvoimapalveluille

Hankinnan yleiskuvaus ja perustelut

Kärkölen työllisyyspalvelut toteutti vuoden 2024 loppuun saakka työvoimaviranomaisen tehtäviä. Vuoden 2025 alusta lähtien työvoimaviranomaisena toimii Päijät-Hämeen työllisyysalue, jossa vastuukuntana on Hollolan kunta.

Kärkölen työllisyyspalvelut tuottaa kärköläisille työttömille työllistymistä edistäviä palveluita, esimerkiksi työhönvalmennusta ja urasuunnittelun tukemista. Asiakkaat palveluun ohjautuvat pääosin työllisyysalueelta.

Työllisyyspalveluilla ei vuoden 2025 alusta enää ole käytössään asiakashallintajärjestelmää. Asiakashallintajärjestelmän tarve on havaittu myös senioripalveluissa. Lisäksi Kärkölen kunnasta on puuttunut yritysasiakashallintajärjestelmä, jolla voitaisiin tehokkaammin siirtää tietoa asiantuntijalta toiselle ja antaa laadukkaampaa palvelua alueen yrityksille. Näihin tarpeisiin ryhdyttiin syksyllä 2024 yhdessä Asikkalan ja Padasjoen kuntien työllisyyspalveluiden kanssa etsimään CRM-järjestelmää, joka voisi toimia sekä yritys- että henkilöasiakkaan asiakashallintajärjestelmänä.

Hankintamenettely

Hankintamenettelynä käytettiin rajoitettua menettelyä.

Tarjoukset pyydettiin toimittajilta, jotka järjestivät järjestelmäesittelyt.

Tarjoukset sisältävät seuraavat elementit:

- palvelun käyttöönottokustannus
- ylläpitokustannukset / kk
- lisenssikustannukset / kk

Asiakashallintajärjestelmien esittelyt pidettiin seuraavasti:

- 18.10.2024 Hakosalo Oy:n Yritys-CRM ja työllisyyspalvelut-osio
- 29.10.2024 Innofactor Oyj:n Yritys-CRM ja työllisyyspalveluiden asiakkuudenhallinta sekä lisäesittely 17.11.2024.
- 28.1.2025 Grynos Oy:n Yritys-CRM ja työllisyyspalveluiden asiakashallintajärjestelmä.

Grynos Oy:n esittelyssä oli mukana vain Kärkölä, koska Asikkala oli jo valinnut oman asiakashallintajärjestelmän syksyn esittelyiden perusteella ja Padasjoki oli estynyt.

Tarjouksen jättivät seuraavat yritykset/toimittajat:

- 29.10.2024 Hakosalo Oy:n Yritys-CRM ja työllisyyspalvelut-osio
- 4.12.2025 Innofactor Oyj:n Yritys-CRM ja työllisyyspalveluiden asiakkuuden hallinta
- 28.1.2025 Grynos Oy:n CRM-ohjelmistot yritys- ja henkilöasiakkuuksien hallintaan

Tarjouksen vertailu ja valinta perusteluineen

Tarjouksia vertailtiin kolmen, neljän ja viiden vuoden kokonaiskustannuksilla. Vertailussa laskettiin lisenssikustannukset siten, että lisenssejä on kunnassa käytössä 10 kpl.

Kokonaishinta	Hakosalo Oy	Innofactor Oyj	Grynos Oy
3 vuotta	34 900 €	32 817 €	8 180 €
4 vuotta	45 700 €	37 036 €	9 740 €
5 vuotta	56 500 €	41 225 €	11 300 €

Henkilöasiakashallinnan ja yritysasiakashallinnan järjestelmät kaikilla kolmella toimittajalla ovat hyviä ja ne kaikki olisivat riittävät työllisyys- ja senioripalveluiden henkilöasiakashallinnan sekä elinvoiman yritysasiakashallinnan tarpeisiin.

Kokonaisedullisimman tarjouksen jätti Grynos Oy. Grynoksella ei ole käyttäjäkohtaista maksua, vaan kuukausittainen ylläpitomaksu määrittyy kunnan alueella sijaitsevien yritysten määrän perusteella. Ylläpitomaksun suuruus tarkistetaan vuosittain tammikuussa.

Lisäksi Grynoksen tarjoaman järjestelmässä on moduleita – esimerkiksi tietoturvallisten lomakkeiden luonti, hankehallinnointi, massaviestintä, joita voidaan ilman lisäkustannuksia hyödyntää elinvoimapalveluiden lisäksi myös kunnan muilla toimialoilla ja käyttötarpeissa, esimerkiksi viestinnässä. Mahdollisuuksia on myös verkkosivujen ja verkkosivuille upotettavan tiedon tuottamiseen suoraan CRM:stä.

Hankinnan kokonaishinta

Hankinnan kokonaiskustannus on viiden vuoden käyttöajalle 11 300 € (alv 0 %). Hankinnan kustannukset tilioidään kustannuspaikoille 1380 elinvoima ja 1340 työllisyys.

Sopimuskausi

Sopimus hankinnasta tehdään ajalle 1.3.2025- 28.2.2026 määräaikaisena, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mikäli sitä ei irtisanota. Sopimuksen irtisanomisaika on 3 kuukautta.

Päätös

Päätän, että elinvoimapalveluille hankintaan asiakashallintajärjestelmä Grynos Oy:ltä viiden vuoden käyttöajalle kokonaishintaan 11 300 euroa. Hankinnan kokonaiskustannukset tiliöidään kustannuspaikoille 1380 elinvoima ja 1340 työllisyys.

Jouni Nieminen
kansliapäällikkö

Toimivalta

hallintosääntö § 12
kunnanhallituksen päätös euromääräiset päätöksentekovaltuudet
1.2.2021 § 21

Päätäjän yhteystiedot

kansliapäällikkö jouni.nieminen@karkola.fi, puh. 044-770 2206

Lisätietojen antaja

elinvoimapäällikkö susanna.rahikkala@karkola.fi, puh. 044-770 2108.

Jakelu

tarjoajat
kunnanhallitus

Tiedoksi

elinvoimapäällikkö, pormestari

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kärkölen kunnan asianhallintajärjestelmässä.

I HANKINTAOIKAISUOHJE JA OIKAISUVAATIMUS

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 ennen virka-ajan päättymistä.

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

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti, ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi. Asianosainen on saanut päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä. Päätös on lähetetty 5.2.2025.

Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

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 hankinta-aiheeseen:

Viranomaiselle, jolle hankinta-aiheeseen tehdään:
kansliapäällikkö
Hankintayksikön yhteystiedot:
Posti- ja käyntiosoite: Opintie 2, 16600 Järvelä
Puhelin: 044-770 2200
Sähköpostiosoite: kirjaamo@karkola.fi

II OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Kansallisen kynnysarvon alittavissa hankinnoissa tehtyyn kunnan viranomaisen (hankintayksikkö) päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä annettuun ratkaisuun tyytymätön voi tehdä hankinto-oikaisuvaatimuksen lisäksi hankintayksikölle kuntalain 134 §:ssä tarkoitetun oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kärkölen kunnan kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa *asianosaisen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

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

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Toimitusosoite oikaisuvaatimukseen

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään:
Kunnanhallitus
Kirjaamon yhteystiedot: kirjaamo@karkola.fi
Postiosoite: Opintie 2, 16600 Järvelä
Käyntiosoite: Opintie 2, 16600 Järvelä
Puhelinnumero: 044 770 2200

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9.00 – 15.00.