

Oikaisuvaatimus mediaseurantapalvelujen hankinnasta

Kaupunginhallitus 11.08.2025 § 192
594/02.08.00/2025

Valmistelija

Hallintojohtaja Riitta Luotio ja viestintäpäälikkö Jessica Älgars

Naantalin kaupungin viestintä on kesäkuussa 2025 kilpailuttanut mediaseurannan työkalun hankintajärjestelmä Clouidiassa.

Hankinnassa on painotettu seuraavaa:

- kuukausihinta
- työkalun helppokäyttöisyys
- media- ja mahdollisen sosiaalisen median seurannan osuvuus (relevantit osumat)
- mediahakujen ja raporttien muokattavuus omiin tarpeisiin nähden
- mediaraporttien laatu, selkeys, visuaalisuus ja helppokäyttöisyys
- mahdollisuus käyttää työkalua myös muuhun viestintään kuin mediaseuranta
- mediaraportin käytettävyys kriisiviestintätilanteissa
- asiakaspalvelu
- työkalun jatkuva kehittäminen

Tarjouspyyntö mediaseurantajärjestelmän hankinnasta sekä vastaukset hankintajärjestelmässä esitettyihin kysymyksiin oheistetaan.

Liitteet 1-2, KH 11.8.2025

Määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät Retriever Suomi Oy, Meltwater Finland Oy sekä Koodiviidakko Oy (nimellä LianaMonitor mediaseuranta).

Määräaikaan jätetyt tarjoukset oheistetaan (Salainen JulKL 24 §, kohta 20)

Liitteet 3-8, KH 11.8.2025

Tarjoukset olivat laadullisesti melkein tasavertaisia niillä kriteereillä mitattuina, joita Naantali hankinnassa painotti. Koodiviidakon kokonaishinta oli kolmesta tarjouksesta alhaisin.

Viestintäpäälikkö on 27.6.2025 viranhaltijapäätöksellään nro 1/2025 päättänyt, että kaupunki tilaa mediaseurannan palvelut Koodiviidakko Oy:lta.

Viestintäpäälikön viranhaltijapäätös mediaseurantapalvelujen hankinnasta 27.6.2025 Nro 1/2025 oheistetaan.

Liite 9, KH 11.8.2025

Asia, jota oikaisuvaatimus koskee:

Meltwater Finland Oy esitti 3.7.2025 oikaisuvaatimuksen koskien Naantalin mediaseurannan hankintaa.

Meltwater Finland Oy:n oikaisuvaatimus oheistetaan.

Oikaisuvaatimuksessaan Meltwater Finland Oy toteaa:

Tarjouspyynnön kysymyksissä edellytettiin, että palvelun toiminnallisuuksiin sisältyy sosiaalisen median seurannan osalta METAn kanavat: Threads, Facebook ja Instagram. Ymmärryksemme mukaan META:n kanavien seurannan sisällyttäminen on ollut tarjouspyynnön mukainen minimivaatimus. Tämän vaatimuksen täyttäminen on osaltaan vaikuttanut tarjoamamme palvelun hintaan, sillä hinnoittelumme perustuu seurannan laajuuteen ja kattavuuteen. Tietojemme mukaan kilpailutuksen voittanut tarjoaja ei sisällyttänyt Threads-seurantaa tarjoukseensa, koska he eivät teknisesti kykene sitä toteuttamaan.

Naantalin kaupunki on tarjouspyynnössään selkeästi ilmoittanut, että kilpailutus koskee ensisijaisesti mediaseurantaa, ja että sosiaalisen median seuranta on kilpailutuksessa nähty ainoastaan mahdollisena lisäoptiona. Tarjouspyynnössä on ilmoitettu, että valinta perustuu kaupungin tarpeeseen vastaamiseen, hinnan painoarvon ollessa 60 % ja laadun 40 %. Sosiaalisen median seurantaa ei tarjouspyynnössä ole asetettu hankintapäätökseen olennaisesti vaikuttavaksi määrääväksi kriteeriksi, eikä kilpailutuksessa ole määritelty nimeltä seurattavia sosiaalisen median kanavia. Kaupungilla on tarve seurata vain oman toimintansa vaikuttavuutta tällä hetkellä käytössään olevilla sosiaalisen median kanavilla (Instagram, Facebook, LinkedIn).

Kilpailutuksissa tarjoajilla on mahdollisuus hankintajärjestelmä Caludiassa esittää hankintaan liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joihin hankintayksikkö vastaa. Nämä kysymykset ja vastaukset ovat kaikkien tarjoajien nähtävillä. Meltwater Finland Oy on mediaseurantapalvelujen kilpailutukseen liittyen esittänyt hankintajärjestelmä Cludiassa useita lisäkysymyksiä mm. sosiaalisen median kanavien osalta ja joihin kaupungin hankintayksikkö on vastannut seuraavasti:

Kysymys: Se, mitkä sosiaalisen median kanavat ovat teille tärkeitä, saattaa vaikuttaa tarjotun palvelun hinnoitteluun. Oletamme, että haette tässä mahdollisimman laajaa kattavuutta (muun muassa LinkedIn, Bluesky, TikTok), eikä pelkästään esimerkiksi METAn kanavia?

Kaupungin vastaus:

Kilpailutus koskee mediaseurantaa. Sosiaalisen median seuranta on optio/lisätieto, joka ei vaikuta tällä hetkellä olennaisesti mediaseurannan valintaamme.

Emme hae sosiaalisessa mediassa mahdollisimman laajaa kattavuutta, vaan Metan kanavien sekä LinkedIn -seurantaa.

Meltwater Finland Oy ei ole kysymyksessään tarkentanut, mitä he tarkoittavat Metan kanavilla. Yleistä viestinnän ja markkinoinnin alalla on, että Metalla tarkoitetaan Facebook- ja Instagram-kanavia. Meltwaterin mukaan kokonaisuuteen kuuluisi myös uudempi ja vähemmän käytetty kanava Threads.

Naantalin kaupungilla on käytössään Metan kanavista ainoastaan Facebook ja Instagram. Naantalin kaupungilla ei ole tarvetta eikä resursseja uusien kanavien käyttöönottoon. Näin ollen uusien kanavien seurantamahdollisuus on kaupungin näkökulmasta tarpeeton. Kaupungilla ei omassa toiminnassaan ole tarvetta myöskään Messengerin tai Whatsappin seurantaan, jotka niin ikään ovat Metan omistamia kanavia.

Hankintalaki ei tule sovellettavaksi mediaseurantapalvelujen hankintaan hankinnan arvon jäädessä merkittävästi alle hankintalain 4 luvun 25 §:ssä säädetyn 60 000 euron kynnyksarvon.

Kyseessä on pienhankinta ja hankinnassa on noudatettu Naantalin kaupungin hankintaohjeita, jotka ovat seuraavat:

Hankinta- ja kilpailutusohjeet

Kaupungin tulee kilpailuttaa hankinnat hankintalain mukaisesti ja pienhankintojen osalta näiden ohjeiden mukaisesti. Hankinnat tulee toteuttaa taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Hankinnan ennakoitua arvoa laskettaessa perusteena on käytettävä suurinta maksettavaa kokonaiskorvausta ilman arvonlisäveroa.

Hankintapäätöksen omien hankintarajojen puitteissa tekee se toimitus- tai viranhaltija, jolle hallintosäännössä tai sen perusteella tehdyllä hallinnollisella päätöksellä on annettu päätösvalta hankinta-asioissa.

Tavara- ja palveluhankinnat sekä suunnittelukilpailu

Tavarahankintasopimuksella tarkoitetaan hankintasopimusta, jonka tarkoituksena on tuotteiden ostaminen, leasing, vuokraus tai osamaksulla ostaminen. Tavarahankintasopimukseen voi sisältyä osto-optioita ja se voi sisältää myös tavaroiden lisäksi kokoamis- tai asennustöitä.

Palveluhankintasopimuksella tarkoitetaan sopimusta, jonka kohteena on palvelujen suorittaminen.

Suunnittelukilpailulla tarkoitetaan menettelyä, jolla hankintayksikkö voi hankkia erityisesti kaavoitukseen, kaupunkisuunnitteluun, arkkitehtuuriin, tekniseen suunnitteluun tai tietojenkäsittelyyn liittyvän suunnitelman tai hankkeen.

0-7.000€ (pienhankinta)

Voidaan kilpailuttaa.

7.000€-12.000€ (pienhankinta)

Kilpailutettava aina kuin mahdollista, ensisijaisesti Cloudialla.

12.000€-60.000€ (pienhankinta)

Kilpailutettava Cloudiassa.

60.000€-221.000€ (kansallinen hankinta) *Menettelytavat hankintalakia noudattaen, kilpailutettava Cloudiassa.*

221.000€-> (EU-hankinta)

Menettelytavat hankintalain mukaan, kilpailutettava Cloudiassa.

Kaupunginjohtaja voi poikkeustapauksissa antaa luvan suoraan hankintaan 12.000€ saakka.

Ratkaisuvalta

Kuntalaki § 134

Esittelijä

Kaupunginjohtaja

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus toteaa, että hankintaoikaisuvaatimus ei anna aihetta hankintapäätöksen muuttamiseen ja hylkää hankintaoikaisuvaatimuksen, pysyttäen viestintäpäällikön alkuperäisen viranhaltijapäätöksen nro 1/2025 voimassa.

Päätös

Kaupunginjohtajan ehdotus hyväksyttiin.