



Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

864/07.01.02/2026

**Trimble Palautepalvelun hankinta kaupungin nykyisen asiointi.fi-palvelun lisäosaksi /
Anskaffning av Trimbles responstjänst till tilläggsdel till stadens nuvarande tjänst
asiointi.fi**

Selostus / Redogörelse Kaupunkikehitys vastaanottaa huomattavan määrän palautetta asukkailta ja muilta ryhmiltä puhelimitse, sähköpostitse, henkilökohtaisissa kontakteissa sekä muiden erillisten viestintäkanavien kautta. Palautteiden käsittely tapahtuu tällä hetkellä hajautetusti useissa eri kanavissa, mikä vaikeuttaa palautteiden seurantaa, ohjaamista ja käsittelyä. Tämä lisää hallinnollista työmäärää ja heikentää toiminnan tehokkuutta.

/
Stadsutvecklingen tar emot en betydande volym respons från invånarna och övriga grupper per telefon, e-post, under personliga kontakter och via andra separata kommunikationskanaler. Behandlingen av responsen sker för närvarande decentraliserat i ett flertal olika kanaler, vilket försvårar uppföljningen, styrningen och behandlingen av responsen. Detta ökar den administrativa arbetsbördan och försvagar verksamhetens effektivitet.

Perustelut / Motiveringar Loviisan kaupungilla on jo käytössä Trimblen asiointi.fi-palvelu, johon voidaan integroida Palautepalvelu osaksi nykyistä kokonaisuutta kustannustehokkaasti ilman erillisen järjestelmän hankintaa. Trimble Palautepalvelun käyttöönoton myötä kaikki saapuva palaute voidaan keskittää yhteen digitaaliseen palvelukanavaan. Palvelussa palautetta voidaan antaa paikkatiedon kanssa ja palautteeseen voidaan myös liittää valokuvia ja muita liitetiedostoja.

Palvelun käyttöönotosta keskeiset hyödyt ovat muun muassa palautteiden tehokkaampi vastaanotto, käsittely ja ohjaaminen oikeille vastuuhenkilöille, työajan säästyminen, kun palautteet kerätään yhteen järjestelmään sekä analysoitavan tiedon kertyminen kaupungin käyttöön palautteiden sisällöstä, määristä ja toistuvista ilmiöistä.

Palautepalvelun käyttöönotto tukee kaupunkikehityksen vuoden 2026 talousarvion painopistettä sähköisten palveluiden ja työvälineiden kehittämisestä. Samalla se edistää kaupungin strategista tavoitetta osallistavasta ja avoimesta päätöksenteosta tarjoamalla kaupunkilaisille uuden digitaalisen kanavan palautteen antamiseen, vuorovaikutukseen ja osallistumiseen.

Palautepalvelu tarvitaan ensisijaisesti kaupunkikehityksen käyttöön, mutta sen hyödyt on tunnistettu myös joillakin muilla



VIRANHALTIJAPÄÄTÖS TJÄNSTEINNEHAVARBESLUT

Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

vastuualueilla, jotka suunnittelevat palvelun käyttöönottoa omassa toiminnassaan.

Tarjouksen mukainen käyttöönoton kustannus on 5 700 euroa ja palvelun vuosikustannus 12 675 euroa. Kustannusjako palvelun käyttöönottavien vastuualueiden kesken tapahtuu volyymipohjaisesti.

/

Lovisa stad har redan i användning Trimbles tjänst asiointi.fi, i vilken man kan kostnadseffektivt integrera responstjänsten till en del av den nuvarande helheten utan anskaffning av ett separat system. I och med ibruktagande av Trimbles responstjänst kan all inkommande respons centraliseras i en digital servicekanal. I tjänsten kan respons ges med geografisk information och också fotografier och andra bilagefiler kan bifogas till responsen.

Centrala nyttor med att ta tjänsten i bruk är bland annat effektivare mottagning, behandling och hänvisning av respons till rätta ansvarspersoner, besparing i arbetstid då responsen samlas i ett system samt ackumuleringen i stadens bruk av information som analyseras om innehållet i, volymen av och återkommande fenomen i responsen.

Ibruktagandet av responstjänsten stöder tyngdpunkten om utveckling av elektroniska tjänster och redskap i stadsutvecklingens budget 2026. Samtidigt främjar den stadens strategiska mål om inkludering och öppet beslutsfattande genom att erbjuda stadsborna en ny digital kanal för givande av respons, för växelverkan och för delaktighet.

Responstjänsten behövs i första hand för stadsutvecklingens användning, men dess nyttor har identifierats också på vissa andra ansvarsområden som planerar att ta i bruk tjänsten i sin egen verksamhet.

Kostnaden för ibruktagandet är enligt anbudet 5 700 euro och tjänstens årskostnad är 12 675 euro. Kostnadsfördelningen mellan ansvarsområdena som tar i bruk tjänsten sker enligt volym.

Päätös / Beslut

Päätän, että hankitaan Trimble Palautepalvelun kaupungin nykyisen asiointi.fi-palvelun lisämoduuliksi. Käyttöönoton kustannus on 5 700 euroa ja palvelun vuosikustannus 12 675 euroa.

/

Jag beslutar att Trimble responstjänsten anskaffas som tilläggsmodul till stadens nuvarande tjänst asiointi.fi. Kostnaden för ibruktagandet är 5 700 euro och tjänstens årskostnad är 12 675 euro.



Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

Päiväys ja allekirjoitus
Datum och underskrift

Loviisa 25.9.2026
Lovisa 25.9.2026

*Tämä päätös on järjestelmäallekirjoitettu. /
Detta beslut är undertecknat i systemet.*

Nina Aro
Tekninen johtaja
Teknisk direktör

Jakelu / Distribution

Tietohallintopäällikkö / Dataförvaltningschefen
Paikkatietosuunnittelija / GIS-planeraren
Hallintojohtaja / Förvaltningsdirektören
Elinkeinojohtaja / Näringslivsdirektören
Kulttuuri- ja hyvinvointijohtaja / Kultur- och välfärdsdirektören
Sivistysjohtaja / Bildningsdirektören
Infrastrukturipäällikkö / Infrastrukturchefen
Tilapalvelupäällikkö / Lokalchefen
Kaupunkisuunnittelupäällikkö / Stadsplaneringschefen
Ympäristöpäällikkö / Miljöchefen
Viestintä- ja markkinointipäällikkö /
Kommunikations- och marknadsföringschefen



Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

PIENHANKINTAOIKAISUOHJE

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen (pienhankinta) tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä *hankintalaki*) mukaan 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.

I Hankintaoikaisuohje

Hankintaoikaisuvaatimuksen kohde

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintalain 132.–135. §:n mukaan 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 viraston aukioloajan 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

Jos hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisesti, asianosainen on saanut tiedon hankintapäätöksestä oheisasiakirjoineen sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Asianosainen on saanut tiedon päätöksestä lähettämispäivänä, jollei asianosainen esitä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut asianosaiselle myöhemmin.

Tiedoksianto kirjeitse

Jos hankintapäätös on annettu tiedoksi postitse kirjeellä, asianosainen on saanut asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei asianosainen näytä saaneensa tiedon myöhemmin.

Todisteellinen tiedoksianto

Jos hankintapäätös on annettu todisteellisesti tiedoksi, asianosainen on saanut päätöksestä tiedon saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.



Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

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

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

hankintayksikkö: Loviisan kaupunki
postiosoite: PL 77, 07901 Loviisa
kirjaamon käyntiosoite: Mariankatu 12 A, Loviisa
sähköposti: kaupunki@loviisa.fi
puhelin: 019 555 555

Kirjaamon aukioloaika on maanantai–keskiviikko ja perjantai klo 9–11.30 ja klo 12.30–15.00 torstai klo 9–11.30 ja klo 12.30–17.00

Hankintaoikaisuvaatimuksen vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

/

ANVISNING OM UPPHANDLINGSRÄTTELSE VID SMÅ UPPHANDLINGAR

Enligt lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016, nedan *upphandlingslagen*) kan en part söka ändring i ett beslut eller något annat avgörande i upphandlingsförfarandet som gäller offentlig upphandling (små upphandlingar) genom att yrka på att den upphandlande enheten rättar beslutet eller avgörandet (nedan *upphandlingsrättelse*).

I ett ärende som gäller upphandling kan upphandlingsrättelse yrkas hos den upphandlande enheten av den som ärendet gäller (nedan *part*). En part är den vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet.

I Anvisning om upphandlingsrättelse

Föremålet för yrkandet på upphandlingsrättelse

Den som är missnöjd med den upphandlande enhetens beslut eller med något annat avgörande i upphandlingsförfarandet kan lämna in ett yrkande på upphandlingsrättelse enligt 132–135 § i upphandlingslagen. Upphandlingsrättelse får skriftligt yrkas hos den upphandlande enheten av anbudsgivare som deltar i anbudsförfarandet, av anbudssökande som har inlämnat en anbudsansökan eller av någon annan som ärendet gäller.

Tidsfrist för yrkandet på upphandlingsrättelse

En part ska lämna in ett yrkande på upphandlingsrättelse inom 14 dagar från att ha fått del av den upphandlande enhetens beslut med besvärсанvisning eller något annat avgörande i upphandlingsförfarandet. Rättelseyrkandet ska framställas senast den sista dagen för tidsfristen innan ämbetsverket stänger.



Tekninen johtaja

25.09.2026

§ 21/2026

Dagen för delfåendet räknas inte med i tidsfristen för rättelseyrkande. Om tidsfristens sista dag infaller på en helgdag, självständighetsdagen, första maj, jul- eller midsommarafton eller på en helgfri lördag, kan upphandlingsrättelse yrkas den första vardagen därefter innan ämbetsverket stänger.

Delgivning elektroniskt

Om upphandlingsbeslutet har delgetts elektroniskt anses parten ha fått del av upphandlingsbeslutet och de kompletterande handlingarna den dag det elektroniska meddelandet står till mottagarens förfogande i dennes mottagarapparat på ett sådant sätt att meddelandet kan behandlas. Parten har fått del av beslutet den dag då meddelandet sändes, såvida parten inte ger en tillförlitlig redogörelse om ett avbrott i datakommunikationsförbindelserna eller någon motsvarande omständighet som har lett till att det elektroniska meddelandet har nått parten vid en senare tidpunkt.

Delgivning per brev

Om upphandlingsbeslutet delgivits per brev som post, anses part ha fått del av beslutet på den sjunde dagen efter att brevet sänts, såvida parten inte kan visa att beslutet nått parten vid en senare tidpunkt.

Bevislig delgivning

Om upphandlingsbeslutet delgivits bevisligen anses part ha fått del av beslutet vid den tidpunkt som framgår av mottagningsbeviset eller som antecknats på ett bevis för mottagning av delgivning.

Innehållet i yrkandet på upphandlingsrättelse

Av yrkandet på upphandlingsrättelse ska det framgå vad som yrkas inklusive motiveringar. Av yrkandet ska också framgå namnet på den som yrkar på rättelse och den kontaktinformation som behövs för att ärendet ska kunna handläggas.

Till yrkandet på upphandlingsrättelse ska fogas de handlingar som den som framställer yrkandet hänvisar till om de inte redan finns hos den upphandlande enheten.

Leveransadress

Ett yrkande på upphandlingsrättelse skickas till den upphandlande enheten.

Den upphandlande enhetens kontaktuppgifter:

upphandlande enhet: Lovisa stad

PB 77, 07901 Lovisa

registratorkontorets besöksadress: Mariegatan 12 A, Lovisa

e-post: kaupunki@loviisa.fi

telefon: 019 555 555

Registratorkontoret är öppet

måndag–onsdag och fredag klockan 9–11.30 och klockan 12.30–15.00

torsdag klockan 9–11.30 och 12.30–17.00.

Tidpunkten för när yrkandet på upphandlingsrättelse anhängiggörs och behandlas påverkar inte den tidsfrist inom vilken en part med stöd av upphandlingslagen kan söka ändring genom besvär hos marknadsdomstolen.