

**Asiakaspalautejärjestelmän pienhankinta**

## Selostus

Keskushallinnon hallintopalveluiden toiminnalliseksi tavoitteeksi on asetettu sähköisen asiakaspalautteen kerääminen jossakin tai joissakin tulosyksiköissä.

Savonlinnan kaupungin tavoitteena on kerätä välitöntä, matalan kynnyksen asiakaspalautetta fyysisissä palvelupisteissä (esim. asiakaspalvelu, palvelutilat, yleisötilat). Tavoitteena on saada reaaliaikaista ja jatkuvaa palautedataa, jota voidaan käyttää palvelujen kehittämiseen, laadun seurantaan ja johtamiseen.

Hankinnan erityispiirteenä on fyysinen, näkyvä ja intuitiivinen palautelaite, joka mahdollistaa palautteen antamisen ilman kirjautumista, mobiililaitetta tai lomakkeen täyttämistä.

Tehdyn markkinaselvityksen perusteella Suomen markkinoilla ei ole useita keskenään vertailukelpoisia, vakiintuneita toimijoita, jotka tarjoaisivat fyysistä, painikepohjaista palautelaitetta, reaaliaikaista raportointia, kunnallisessa toimintaympäristössä laajasti käytössä olevaa ratkaisua.

Markkinakartoituksessa tunnistettiin yksi teknisesti osittain vastaava vaihtoehto (EU-alueella toimiva painikepohjainen palautelaitevalmistaja). Kyseinen toimija ei omaa vastaavaa tunnettuutta, referenssipohjaa tai vakiintunutta käyttöhistoriaa julkisissa palveluissa Suomessa.

Kaupunginjohatjan johtoryhmän linjauksen mukaisesti asiakaspalautepäätelaitteita sijoitetaan sopimuksen alkaessa 7 eri paikkaan.

Asiakaspalautejärjestelmän kustannus on ensimmäisenä vuotena 9.065 euroa ja toistuvat vuosimaksut 7.000 euroa. Neljälle vuodelle laskettuna kokonaiskustannus on siten 30.065,00 euroa huomioimatta hinnankorotuksia.

HappyOrNot Oy toimittaa hankintasopimuksella sen voimaantullessa 7 eri päätelaitetta sijoitettavaksi eri toimipaikkoihin.

## Toimivalta

Hallintosääntö 77 §

## Valmistelu

Hallintojohtaja Markus Hämäläinen  
markus.hamalainen@savonlinna.fi, p. 050 470 9394

## Päätös

Päätän hankkia asiakaspalautejärjestelmän HappyOrNot Oy:ltä (2260302-1). Sopimus syntyy vasta erillisen sopimuksen allekirjoittamisella.

Hallintojohtaja

10.04.2026

§ 4/2026

---

Tämä viranhaltijapäätös on sähköisesti järjestelmäallekirjoitettu.  
Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Hämäläinen Markus  
Hallintojohtaja

Tiedoksi

HappyOrNot Oy