

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Asiakaskokemuksen mittausmallin hankinta pienhankintana

TRE:7791/02.07.01/2021

Lisätietoja päätöksestä

Strategiajohtaja Reija Linnamaa, puh. 040 572 9610, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Kaupunkitietopäällikkö Johanna Ahlgren-Holappa, puh. 044 431 4159 ja suunnittelija Annamaria Valanto-Pyhältö, puh. 040 800 7550, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Sopimus asiakaskokemuksen mittausmalli Tampereen kaupungille asiantuntijapalvelun hankinnasta tehdään esityksen mukaisesti Futurelaboratory Oy:n (Y-tunnus 2532005-1) kanssa.

Strategia- ja kehittämissyksikön osalta hankinnan arvonlisäveroton arvo on 7 500-16 000 euroa, riippuen siitä toteutetaanko mahdollinen pilotti eli yhden yksikkökohtaisen mallin hankinta. Lisäksi kaupungin yksiköt voivat tilata enintään 5 kpl tarjouksen mukaisia yksikkökohtaisia mittausmalleja hintaan 8 500 euroa/yksikkö. Näiden lisätilausten arvo on 0-42 500 e, joten hankinnan kokonaisarvo on yhteensä enintään 58 500 euroa.

Hankintapäätös on kaupunkia sitova vasta, kun hankintasopimus on allekirjoitettu.

Perustelut

Tampereen kaupungin Strategia- ja kehittämissyksikkö/ Tietojohtaminen ja asiakkuudenhallinta pyysi tarjouksia asiakaskokemuksen mittausmalli - asiantuntijapalvelun hankinnasta.

Kyseessä on kansallisen kynnysarvon alittava hankinta.

Hankintamenettelyä käytettiin rajoitettua menettelyä, jossa tarjouksia pyydettiin kolmelta tarjoajalta. Tarjouspyyntö lähetettiin sähköpostitse seuraaville tarjoajille:

1. Azets Insight Oy (Y-tunnus 0220227-1)
2. Futurelaboratory Oy (Futurelab Finland) (Y-tunnus 2532005-1)
3. Kulmia Insight Oy (Y-tunnus 2051148-1)

Tarjouksen jättivät määräaikaan 22.11.2021 klo 16.00 mennessä kaikki kolme tarjouspyynnön saanutta yritystä (lueteltu yllä).

Hankinta liittyy Tampereen kaupungin asiakaskokemuksen kehittämisen kokonaisuuteen. Tampereen kaupungilta puuttuu asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen toiminta- ja mittausmalli, jonka pohjalta asiakaskokemuksen mittaamista tehdään sekä johdetaan. Hankinnan kohteena on luoda Tampereen kaupungin yhteinen toimintamalli, jossa on määritelty, mitkä ovat asiakaskokemuksen tavoitteet ja mitkä ovat

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

mittarit. Mittaamisessa on koko kaupungille yhteisiä osioita (mm. mittarit, työkalut) sekä lisäksi tulee määritellä, mitä voidaan yksikkökohtaisesti suunnitella asiakaskokemustiedon saamiseksi ja hyödyntämiseksi. Mittausmallin tarkoituksena on määritellä mm. millaisia mittareita tullaan käyttämään, miten mitataan sekä miten tulosten avulla johdetaan toimintaa.

Hankintaan sisältyy vähintään työpaja- ja suunnittelu yhteistyötä asiakaskokemuksen avainhenkilöiden kanssa.

Kaikki tarjouskilpailuun osallistuneet tarjoukset vastasivat tarjouspyynnön vaatimuksia muutoin, paitsi Kulmia Insight Oy:n tarjouksessa aikataulu ei ollut tarjouspyynnön mukainen, ajoittuen pidemmälle aikajaksolle.

Tarjousten vertailu ja valinta. Tarjouspyynnössä valintaperusteena on kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Kokonaistaloudellisuuden arviointiperusteita ovat: laatu 70%, hinta 30%.

Tarjousten perusteella paras tarjous kokonaisratkaisultaan mukaanlukien hankinnan kustannukset on Futurelab Finland Oy:n tarjous. Perusteluina kokemus asiakaskokemuksen mittausmallien suunnittelusta ja kehittämisestä sekä tarjouksessa hyvin eriteltynä mittausmallin työstö koko kaupungin yhteisestä mallista kuin myös yksikkökohtaisten mallien luomisesta.

Päätösesitys perusteluineen tulee julkiseksi vasta päätöksenteon jälkeen ja asiakirjat ovat liikesalaisuuksia lukuun ottamatta julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen sekä asianosaisjulkisia hankintapäätöksen jälkeen (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjoja säilytetään Tampereen kaupungin sähköisessä arkistossa.

Strategia- ja kehittämissyksikön osalta hankinnan arvonlisäveroton arvo on 7 500-16 000 euroa, riippuen siitä toteutetaanko mahdollinen pilotti eli yhden yksikkökohtaisen mallin hankinta. Lisäksi kaupungin yksiköt voivat tilata enintään 5 kpl tarjouksen mukaisia yksikkökohtaisia mittausmalleja hintaan 8 500 euroa/yksikkö. Näiden lisätilausten arvo on 0-42 500 e, joten hankinnan kokonaisarvo on yhteensä enintään 58 500 euroa.

Sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua hankintapäätöksen tiedoksisaannista edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Konsernihallinnon toimintasäännön delegointiliitteen mukaan konserniyksikön johtaja päättää johtamansa toiminnan osalta irtaimen omaisuuden ja enintään 60 000 euron suuruisen palvelujen hankinnasta konsernihallinnon palvelu- ja vuosisuunnitelman rajoissa.

Tiedoksi

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tiina Niemi-Aro/Kulmia Insight Oy, Jaana Komulainen/Azets Insight Oy,
Pasi Brusi/Futurelab Finland, Johanna Ahlgren-Holappa, Annamaria
Valanto-Pyhältö

Allekirjoitus

Strategiapäällikkö Reija Linnamaa

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävänä 2.12.2021:www.tampere.fi

Tämä päätöspöytäkirjan ote on lähetetty sähköpostilla päätöksessä
näkyvän jakelun mukaisesti 1.12.2021

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan
strategiajohtajalta.

Kuntalain mukaista hankintaoikaisua haetaan Tampereen
kaupunginhallitukselta.

Tampere
01.12.2021

Sirpa Lempinen
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 51

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun tai kuntalain (410/2015) 134 §:n mukaisen oikaisuvaatimuksen. Hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen). Kuntalain mukaisen oikaisuvaatimuksen voi lisäksi tehdä kunnan jäsen.

Oikaisuviranomainen

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta hankintapäätöksen tehneeltä viranomaiselta ja kuntalain mukaista oikaisua haetaan päätösotteen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta toimielimeltä.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki/Kirjaamo
Aleksis Kiven katu 14–16 C
PL 487
33101 Tampere

Hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella, <http://www.tampere.fi/asiointi/> tai sähköpostilla: kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

Määräaika

Hankintaoikaisu ja oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. 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. Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

asian hoitamiseksi. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.