

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

**Kotoutumisen asiakashallintaratkaisun toteutuksen hankinta Kuntien Tiera Oy:ltä
TRE:5851/02.07.01/2022**

Lisätietoja päätöksestä

Vt. tietohallintojohtaja Arto Kahila, puh. 050 3725084, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Projektipäällikkö Takura Matswetu, puh. 041 730 3308, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Projektin ajan kestävä määräaikainen sopimus Microsoft D365 -asiantuntijapalvelusta Kotoutumisen asiakashallintaratkaisun toteutukseen ja käyttöönoton tueksi tehdään Kuntien Tiera Oy:n (y-tunnus: 2362180-3) kanssa.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään Minna Helynen.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 132 300 euroa sisältäen option käytön.

Vaiheen 1 arvonlisäveroton kustannus on enintään 58 800 euroa ja se kohdennetaan projektirakennesalle K1130_ICT_21_12, 'DATE Tampere - digitaalinen asiakaspalvelu- ja tiedolla johtamisen ekosysteemi KV-osaamisen palveluissa'.

Sopimus hankinnasta syntyy vasta hankintasopimuksen allekirjoituksella.

Vaiheen 2 (asiakasporttaalin käyttöönotto) option käytöstä tehdään erillinen päätös.

Perustelut

Vieraskielisen väestön lisääntyminen ja hallinnollisten rakenteiden uudistukset vaativat myös erilaisten digitaalisten työvälineiden kehittämistä hallinnon tueksi, ennakointiin ja asiakastyöhön.

Parhaillaan lausuntokierroksella olevassa kotoutumislain uudistamisessa tullaan säätämään valtakunnallisesta kotoutumisen asiakastietojärjestelmästä. Valtakunnallinen ratkaisu tulee käyttöön kuitenkin aikaisintaan vuonna 2024 ja kunnissa tarvitaan lakisääteisen tehtävän hoitamiseksi asiakastietojärjestelmä vuodesta 2023 alkaen hyvinvointialueuudistuksen myötä poistuvien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmien tilalle.

Tietojärjestelmän avulla voidaan kirjata paitsi kotoasiakkaiden, myös pakolaistaustaisten henkilöiden asiakastiedot järjestelmään asiakasprosessin alkuvaiheessa. Tällä on lakisääteisten tehtävien hoitamisen lisäksi tunnistettavia kustannushyötyvaikutuksia tulevaisuuden valtakunnallisten asiakastietovarantojen käyttöönottoa ajatellen. Projektissa tehtävä kehittämissyö on tarkoitus vaiheistaa

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

kahteen eri käyttöönottovaiheeseen; ensimmäisessä vaiheessa vuonna 2022 otetaan käyttöön lakisääteisen tehtävän hoitamisessa tarvittava asiakastietojärjestelmä (minimiversio), ja mahdollisessa toisessa vaiheessa (2023) mahdollistetaan asiakkaan palveluprosessia tehostava itseasiointikanava.

Vuosina 2019–2020 tehtyjen esiselvitysten perusteella on tunnistettu useita kotoutumisen asiakkuudenhallinnan kehittämiseen liittyviä kaupunkitasoisia tarpeita. Asiakastiedon keräämiseen, hallintaan tai hyödyntämiseen ei ole ollut käytössä asiakkuudenhallinnan kokonaisratkaisua, joka tukisi kotoasiakkaiden palvelukokemuksen kehittämistä kaupungin palveluissa. Asiakastieto on hajallaan eri järjestelmissä, ja kokonaiskuva kotoasiakkaiden asioinnista ei pystytä riittävällä tarkkuudella muodostamaan. Kaupungin kotoutumisen ja elinvoiman ja kilpailukyvyyn turvaamiseen tähtäävän, ja kotoasiakkaiden toimintaedellytysten kehittämiseen liittyvän CRM/CSM-järjestelmän hankinta on välttämätöntä.

KV-osaamisen palvelualueella CRM-järjestelmän määrittelytyö tehdään tiiviissä yhteistyössä elinvoiman ja kilpailukyvyyn palvelujen, International House Tampereen ja Monikielinen Info Mainion kanssa. Hankinta kytkeytyy kokonaisarkkitehtuurisesti kaupunkitason kehittämistyöhön, jossa asiakkuudenhallinnan kehittäminen on nostettu tulevien ICT-investointitarpeiden osalta kaupungin palvelualueet läpileikkaavaksi teemaksi. Nykyisen kaupunkistrategian osalta CRM/CSM-järjestelmähankinta vastaa erityisesti Paras asiakas- ja asukaskokemus - tavoitteeseen.

Kotoutumisen asiakkuudenhallinnan kehittämisen sekä CRM/CSM-järjestelmähankinnan myötä saadaan parempi kokonais käsitys kotoasiakkaiden tilanteesta. Järjestelmä mahdollistaa asiakkaan kannalta yhtenäisemmän palvelukokemuksen ja tiedonvaihdon palveluntuottajien kesken. Hankinta tehostaa kotoasiakkaiden nopeaa kotoutumista ja työllistymistä (pitovoima) ja yritysasiakkaiden kasvun kannalta tärkeän osaamisen saatavuutta ja turvaamista. Tampereen kaupungin vetovoimaisuuteen kansainvälisten osaajien silmissä on tarvetta myös panostaa väestön ikääntymisestä johtuen sekä uusien osaamistarpeiden ja huippuosaamisen turvaamisen näkökulmasta. Kaupungin henkilöasiakasrajapinnan toimijoiden kirjaama tieto mahdollistaa kotoasiakkaiden palvelutarpeiden ennakoinnin ja tukee tiedolla johtamisen käytänteitä. Määrittelyssä ja hankinnassa otetaan huomioon järjestelmän integroitavuus kaupungin muihin asiakashallinnan toteutuksiin, mutta myös valtionhallinnon kehittämiin ratkaisuihin.

Asiakkuudenhallinnan tehostamista tehdään sekä asiakkaan palveluprosesseja että teknisiä ratkaisuja kehittämällä. Henkilöasiakasrajapinnan toimijoiden yhteistyön lisääminen kunnan alueella ja tietojen välittäminen toimeenpaneeville tahoille edesauttavat

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

saumattoman palvelupolun kehittämistä. Asiakkaalle luodaan lisäarvoa yhteisen toimintamallin ja prosessien avulla, jota CRM/CSM-järjestelmähankinta tukee.

Kuntien Tiera Oy on kunta-asiakkaidensa omistama, voittoa tavoittelematon yhtiö. Tieran yhtiöjärjestyksessä määrätään, että yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä, kuntien ja kuntasektorin hankintayksiköiden yhteistyön välineenä, ja että yhtiö palvelee julkisen edun edellyttämän julkisen palvelun toteuttamista. Kuntien Tiera Oy:n hallintoelimissä on mukana omistajien keskeisiä viranhaltijoita. Kaikki Tieran osakkeenomistajat käyttävät Tierassa hankintalain tarkoittamalla tavalla määräysvaltaa yhtiöjärjestyksen, yhtiökokouksen, ohjausryhmien, nimitysvaliokunnan ja hallituksen kautta. Tampereen kaupunki on Kuntien Tiera Oy:n osakkeenomistaja.

Kuntien Tiera Oy:ltä pyydettiin tarjous asiantuntijapalvelusta Kotoutumisen asiakkuudenhallinta -CRM/CSM-järjestelmän toteutukseen D365-ympäristöön (Microsoftin Dynamics).

Kuntien Tiera Oy on kilpailuttanut D365-kumppanit ja kilpailutuksen pohjalta solminut hankintasopimuksen Innofactor Software Oy:n Sharepoint ja Dynamics 365 -palveluista. Kilpailutettu D365-kokonaisuus sisältää käyttöönottopalvelut, jatkuvat palvelut ja ylläpidon tuen, kehitys- ja asiantuntijatyöt sekä koulutuspalvelut.

Kuntien Tiera antoi 22.6.2022 tarjouksen asiantuntijapalveluista Kotoutumisen asiakkuudenhallinnanratkaisun määrittelyyn liittyen. Palveluun kuuluu Microsoftin Dynamics CRM-järjestelmän tekninen määrittelytyö, toteutus sekä käyttöönoton tuki. Tarjouksen arvonlisäveroton hinta vaiheelle 1 (kotoutumisen hallinnan ja -neuvonnan prosessit sekä asiakastiedot) on enintään 58 800 euroa. Tarjous sisältää option vaiheesta 2 asiakasportaalin käyttöönotto, jonka arvonlisäveroton hinta on enintään 73 500 euroa. Hankinnan kokonaisarvo sisältäen option on 132 300 euroa. Option mahdollisesta hyödyntämisestä päättää tilaaja erikseen. Laskutus tapahtuu toteutuman mukaan.

Hankinnasta on laadittu määräaikainen sopimus. Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii projektipäällikkö, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa Minna Helynen. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii yhteyshenkilön nimeämisestä sopimukselle.

Hankintalain 15 §:n 1 momentin mukaan hankintalakia ei sovelleta hankintaan, jonka hankintayksikkö tekee sidosyksiköltään.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön liitteen (konsernijohtajan toimivallan siirtopäätös 1.3.2022 § 32) mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

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).

Tiedoksi

Arja Fodstad / Kuntien Tiera Oy, Kari Jokipii / Innofactor Oyj, Mari Taverne, Janne Taiponen, Katri Kontioniva, Minna Helynen, Takura Matswetu

Allekirjoitus

Vt. tietohallintojohtaja Arto Kahila

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävänä 2.9.2022 Tampereen kaupungin verkkosivulla www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty asianosaisille 31.8.2022 sähköpostilla.

Muutoksenhakuviranomainen

Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja (hankintaoikaisu)

Markkinaoikeus (valitus)

Tampere
31.08.2022

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Valitusosoitus

§ 70

Valitusosoitus

Oikaisuohje ja valitusosoitus hankinta-asioissa

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan hakea muutosta vaatimalla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) mukaista hankintaoikaisua. Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 25 §:n mukaisen kyseistä hankintaa koskevan kynnyсарvon.

1. Hankintaoikaisu (oikaisuohje)

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun. Hankintaoikaisun voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisua koskevasta vaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuviranomaiselle. Hankintaoikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä.

Hankintaoikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.

Oikaisuviranomainen

Hankintaoikaisua haetaan päätöksen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

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

Hankintaoikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla: kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

Määräaika

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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tiedoksisaanti

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon sinä päivänä, jolloin mainitut asiakirjat sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jolle asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos päätös oheisasiakirjoineen annetaan tiedoksi tavallisena kirjeenä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksiantopäivää ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

2. Valitus markkinaoikeuteen (valitusosoitus)

Jos hankinnassa on menetelty julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain vastaisesti, voi tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella. Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 3 momentin mukaan puutejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Muutoksenhaku-aika

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisesti tiedon asemaansa vaikuttavasta ratkaisusta tai tarjousmenettelyn ratkaisusta perusteluineen sekä kirjallisen ohjeen asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (valitusosoituksen).

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 130 §:n 1) tai 3) kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa. Valitus on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Hankinta- ja valitusvireillemme ja käsittely ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asiaosainen voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tiedoksisaanti

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon sinä päivänä, jolloin mainitut asiakirjat sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos päätös oheisasiakirjoineen annetaan tiedoksi tavallisena kirjeenä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä niiden lähettamisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Valituskielto

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hallinto-oikeudesta kuntalain (410/2015) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla.

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 2 momentin mukaisesti markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella ei voida saattaa hankintayksikön sellaista päätöstä tai muuta ratkaisua, joka koskee:

- 1) yksinomaan hankintamenettelyn valmistelua
- 2) sitä, että hankintasopimusta ei jaeta osiin 75 §:n nojalla; tai
- 3) sitä, että 93 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

Valituksen tekeminen

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisun osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, jota vaaditaan muutettavaksi, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 32 §:ssä säädetään.

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle ennen valitusajan päättymistä. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Markkinaoikeuden yhteystiedot

Markkinaoikeus
Sörnäistenkatu 1
00580 Helsinki

puh. 029 56 43300
faksi 029 56 43314
sähköposti markkinaoikeus@oikeus.fi

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

Oikeudenkäyntimaksu

Muutoksenhakuasian vireille panijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) säädetään.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle

Hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 148 §). Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava päätöksessä mainitulle muutoksenhakuviranomaiselle edellä kohdassa "Oikaisuviranomainen" mainittuun osoitteeseen.