

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalvelun hankinta Asiointikanavien uudistaminen -projektille

TRE:3474/02.07.01/2024

Lisätietoja päätöksestä

Johtaja Maria Nikkilä, puh. 040 5811477, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Palvelupäällikkö Outi Teittinen, puh. 041 7308670, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Sopimus asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalveluiden hankinnasta Asiointikanavien uudistaminen-projektille tehdään Pentagon Design Oy:n (1049233-6) kanssa. Pentagon Design Oy toteuttaa projektissa Tampereen palvelupisteen asiakastutkimuksen sekä toimii tilaajan tukena Tampereen palvelupisteen palvelukonseptin kehitystyössä. Toimeksianto toteutetaan vuoden 2024 aikana siten, että sopimuksen viimeinen voimassaolopäivä on 31.12.2024.

Digitalist Finland Oy:n tarjous suljettiin tarjouskilpailusta, koska tarjous ei täyttänyt tarjouspyynnössä asetettuja vaatimuksia.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta maksimissaan 19 875 euroa.

Kustannukset kohdennetaan Asiointikanavien uudistaminen -projektille, K1130 ICT_24_03.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään palvelupäällikkö Hanna-Leena Björk.

Päätös sitoo kaupunkia vasta, kun toimeksiantosopimus on allekirjoitettu.

Perustelut

Asiointikanavien uudistaminen-projekti käynnistyi keväällä 2024 ja sen tavoitteena on kehittää Tampereen Palvelupisteen toimintaa, uudistaa nykyisiä asiointi- ja palautekanavia sekä ottaa käyttöön järjestelmäratkaisu neuvonnan palvelupyyntöjen sekä palautteiden hallinnassa.

Projektissa on kaksi osa-aluetta:

1) Tampereen palvelupisteen ja kaupungintalon asiointi 2026. Osa-alueessa kehitetään sekä Tampereen palvelupisteen toimintaa ja kanavia sekä kaupungintaloon uusi asiointikokonaisuus, jossa palveluja tuottavat Tampereen Palvelupisteen lisäksi yhteistyökumppanit.

2) Asiointi- ja palauteprosessien uudistaminen. Osa-alueen keskeisenä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

tehtävänä on kartoittaa järjestelmäratkaisuja ja ottaa käyttöön yleisneuvonnan palvelupyynnöitä ja palautteiden käsittelyä ja hallintaa tukeva palvelunhallintajärjestelmä.

Projektin tuloksena on:

1. luotu kaupungintalon asiointikerroksen toimivat järjestelyt ja palvelut (yhteistyössä virastotalon työympäristön kehittämisen projektin kanssa)
2. luotu ja otettu käyttöön toimintamallit asiointiin ja palautteiden hallintaan
3. otettu käyttöön asiakaspalvelujärjestelmä Tampereen palvelupisteen yleisneuvonnan palvelupyynnöiden käsittelyyn ja hallintaan sekä organisaatioon tulevien palautteiden käsittelyyn ja hallintaan
4. sujuvoitettu palvelupyynnöiden ja palautteiden käsittelyprosessia hyödyntämällä tekoälyä soveltuvin osin
5. selkeytetty Tampereen palvelupisteen neuvonnan ja asioinnin kanavien, sekä kaupungin palautekanavien kokonaisuutta ja löydettävyyttä tampere.fi:ssä
6. parannettu asiakastiedon (yleisneuvonnasta koostuvan tiedon ja palautetiedon) hyödynnettävyyttä organisaatiossa esimerkiksi palveluiden kehittämisessä.

Projektilla on suunnitteluvaiheen rahoitus vuodelle 2024 ICT-määrärahasta, jotta projekti voi edetä asioinnin palvelukonseptin sekä yleisneuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallin kehittämisessä, sekä teknologiaratkaisun valintaan tarvittavan selvityksen kanssa.

Tämä hankinta kohdistuu projektin osa-alueeseen: Tampereen Palvelupiste ja kaupungintalon asiointi 2026. Hankittavan asiantuntijapalvelun tehtävänä on:

1. toteuttaa asiakastutkimus Tampereen palvelupisteen palveluista ja asiointikanavista
2. tukea tilaajaa Tampereen palvelupisteen palvelukonseptin kehittämistyössä:
 - aineiston analyysi ja jäsentäminen
 - tavoitetilan muodostaminen
 - Tampereen palvelupisteen palvelukonseptin sisällön suunnittelu, ml. palvelut ja palvelukanavat.

Kehittämistyön lopputuloksena syntyy dokumentoituna:

1. Tampereen palvelupisteen palvelukonsepti
2. asiakastutkimuksen sisältö ja analyysi.

Tarkempi toimeksiannon sisältö ja tehtäväjako tilaajan ja asiantuntijapalvelun toimittajan välillä määritellään toimeksiantosopimuksessa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Hankinta toteutettiin kevennettynä kilpailutuksena Asiakslähtöisen kehittämisen puitesopimuksen (TRE:5999/02.07.01/2022) osa-alueen 1 (Palvelumuotoilu) toimittajille. Puitesopimuksen ehtojen mukaisesti toimeksiannosta tulee järjestää kevennetty kilpailutus, jos palveluntuottajista kukaan ei ole toimeksiantoon muita sopivampi. Tiedonhallinta- ja kuntalaispalvelut-palveluryhmä lähetti tarjouspyynnön sähköpostitse kaikille osa-alueen palveluntuottajille.

Tarjouksen jättivät määräaikaan (16.8.2024) mennessä seuraavat yritykset:

1. CGI Suomi Oy
2. Digitalist Finland Oy
3. Ryhmittymä Kolmas Persoona
4. Pentagon Design Oy.

Hankintalain 74 §:n 1 momentin mukaan tarjoajan tulee tarjouksessaan osoittaa tarjoamansa tavarán, palvelun tai rakennusurakan olevan tarjouspyynnössä ja muissa hankinta-asiakirjoissa esitettyjen vaatimusten mukainen. Hankintayksikön on suljettava tarjouspyyntöä tai tarjousmenettelyn ehtoja vastaamattomat tarjoukset tarjouskilpailusta. Digitalist Finland Oy:n tarjous on suljettu tarjouskilpailusta, sillä tarjous ei täyttänyt tarjouspyynnössä asetettuja vaatimuksia.

Tarjouksen valintaperusteena oli kokonaistaloudellisesti hintalaatusuhteeltaan edullisin tarjous. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin parasta hintalaatusuhdetta seuraavin painotuksin: hinta 20 % ja laatu 80 %.

Tarjousvertailu toteutettiin tarjouspyynnössä kuvatulla tavalla. Tarjoajien kunkin vertailuperusteen osalta saamat pisteet ja pisteytyksen perustelut ilmenevät hankintapäätöksen liitteenä olevasta vertailutaulukosta. Edellä mainitun perusteella kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen teki Pentagon Design Oy. Asiakslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalvelut esitetään hankittavaksi Pentagon Design Oy:ltä. Toimeksianto toteutetaan vuoden 2024 aikana siten, että sopimuksen viimeinen voimassaolopäivä on 31.12.2024.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta enintään 19 875 euroa.

Tilauksesta laaditaan toimeksiantosopimus. Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii Tampereen palvelupisteen palvelupäällikkö, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa Hanna-Leena Björk. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Sopimuksen yhteyshenkilönä toimii palvelupäällikkö, jota vakanssia hoitaa tällä hetkellä Outi Teittinen.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 27.2.2024 § 46) liitteen 1 mukaan digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista ja ICT-sopimuksista vuosisuunnitelman rajoissa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Tiedoksi

tarjoajat, Outi Teittinen, Hanna-Leena Björk, Heli Hirvelä, Elina Evikari

Liitteet:

1 Vertailumuistio (Verkkojulkisuus rajoitettu)

Allekirjoitus

Johtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös julkaistaan nähtäville 11.9.2024 Tampereen kaupungin verkkosivulle www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 10.9.2024 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Tampereen kaupungin digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtajalta. Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Tampere
10.09.2024

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Valitusosoitus

§ 46

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 kynnyksarvon.

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 16 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
Frenckellinaukio 2 B
PL 487
33101 Tampere

Hankintaoikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asiointin 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. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

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 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, joului- 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 puitejärjestelyyn 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.

Hankintaoikaisun vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asiaosainen voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

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 lähettämisestä. 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.

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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

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
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki

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

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi.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 "Oikaisuviranomaisen" mainittuun osoitteeseen.