

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## **Sisäisen palvelunhallinnan ja tiketöinnin järjestelmän pienhankinta Tampereen seudun ammattiopistoon**

**TRE:1454/02.07.01/2023**

### **Lisätietoja päätöksestä**

Palvelupäällikkö Tuula Grönfors, puh. 040 1374147, etunimi.sukunimi@tampere.fi

### **Valmistelijan yhteystiedot**

Atk-päällikkö Teemu Nieminen, puh. 050 3451092, etunimi.sukunimi@tampere.fi

### **Päätös**

Tampereen seudun ammattiopisto Tredun tietoteknisten palveluiden ja tila- ja logististen palveluiden käyttöön hankitaan esityksen mukaisesti pienhankintana Freshworks Inc:n (employer ID 33-1218825) tarjoama Freshservice palvelu.

Sopimuskausi on 24 kuukautta. Sopimus uusitaan automaattisesti sopimuskauden jälkeen 12 kuukauden välein 12 kk, ellei sopimusta päätetä ilmoittamalla kirjallisesti vähintään 60 päivää ennen ensimmäisen sopimuskauden tai uusimiskauden päättymistä.

Hankinnan kokonaiskustannukset ovat 7 020,00 euroa/vuodessa (alv 0 %). Hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton kokonaisarvo on kuitenkin 28 080 euroa, koska sopimusta on mahdollista jatkaa 24 kuukauden sopimuskauden jälkeen.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään atk-päällikkö Teemu Nieminen.

Hankinnan kustannukset kohdennetaan kustannuspaikoille 134461 ja 134459. Sopimus sitoo Tampereen kaupunkia vasta, kun sopimus on allekirjoitettu ja hankintapäätös on saanut lainvoiman.

### **Perustelut**

Tampereen seudun ammattiopisto Tredun tietotekniset palvelut ja tila- ja logistiset palvelut vastaanottavat ja kirjaavat työtehtävät palveluiden hallintaa ja raportointia varten. Järjestelmään kirjataan vuositasolla yli 12 000 työmerkintää ja sitä käyttää 39 työntekijää.

Nykyinen Tampereen seudun ammattiopisto Tredun tietoteknisten palveluiden ja tila- ja logististen palveluiden käytössä oleva palvelunhallinnan ja tiketöinnin järjestelmä ei täytä nykyaikaisia tietoturva vaatimuksia ja järjestelmä ei mahdollista sujuvaa etä- ja mobiilikäyttöä.

Tampereen seudun ammattiopisto Tredun tietotekniset palvelut ja tila- ja logistiset palvelut haluavat kehittää palvelunhallintaa. Lisäksi järjestelmän käyttöä laajennetaan koskemaan tila- ja logististen palveluiden kuljetuspalveluita.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Tredun tietoteknisten palveluiden suorittaman tarpeeseen pohjautuvan tuotevertailun ja testikäytön perusteella Freshservice -tuote kattaa erinomaisesti tarpeen. Ratkaisun käytettävyys, raportointimahdollisuudet, ulkoasu ja hinnoittelu katsottiin erinomaisiksi. Ratkaisu tarjoaa modernit työkalut sekä IT-palvelunhallintaan, että muiden palvelupyyntöjen tehokkaaseen organisointiin.

Freshservicen SaaS-ratkaisu mahdollistaa nopean käyttöönoton, skaalaamisen ja tietoturvan. Järjestelmän vuosikustannukset muodostuvat huomattavasti nykyistä järjestelmää edullisemmiksi.

Hankinnan arvonlisäveroton lisenssikustannus on 39 käyttäjälle 7 020,00€ /vuodessa. Tästä summasta Tredun tietoteknisten palveluiden osuus lisenssikustannuksista on 5 580,00€/vuodessa ja tila- ja logististen palveluiden osuus on 1 440,00€/vuodessa.

Hankinnan ennakoitu arvo alittaa hankintalain 25 §:n 1 mom. 1-kohdassa säädetyn kansallisen kynnyсарvon, jolloin hankintalakia ei sovelleta kyseessä olevaan hankintaan. Kyseessä on pienhankinta, johon sovelletaan Tampereen kaupungin hankintaohjetta.

Tampereen kaupungin hankintaohjeen mukaan pienhankinta on mahdollista tehdä ilman kilpailuttamista, mikäli hankinta on arvoltaan vähäinen tai kilpailuttaminen on muutoin epätarkoituksenmukaista. Edellytykset toteuttaa pienhankinta ilman kilpailutusta on arvioitava tapauskohtaisesti.

Freshworks Inc:ltä on saatu 27.1.2023 tarjous Freshservice-tuotteesta. Tarjous sisältää 39 käyttäjälisenssiä.

Hankintaa ei nähty tarkoituksenmukaiseksi kilpailuttaa, sillä ratkaisu todettiin kustannuksiltaan, käytettävyydeltään ja skaalautuvuudeltaan tarvetta vastaavaksi.

Edellä mainitulla perusteella esitetään sisäisen palvelunhallinnan ja tiketöinnin järjestelmä hankittavaksi Freshworks Inc:ltä 24 kuukauden sopimuksella ja sopimusta jatketaan 12 kk kerrallaan, mikäli tuote katsotaan jatkossakin käyttötarkoitukseen parhaimmaksi ratkaisuksi.

Hankinnan kustannukset ovat 7 020,00 euroa €/vuodessa (alv 0%). Kustannukset kohdennetaan kustannuspaikoille 134461 ja 134459.

Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii atk-päällikkö Teemu Nieminen. Vastuuhenkilö huolehtii tarvittaessa yhteyshenkilön nimeämisestä sopimukselle.

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 kaupungin sähköisessä arkistossa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

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

Palvelupäällikön päätösvalta asiassa perustuu palvelualueen johtajan päätökseen 9.12.2022 § 139. Elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueen toimintasääntö. (Toimintasäännön liite: Elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueen johtajan toimivallan siirtäminen 1.1.2023 alkaen.)

**Tiedoksi**

Tarjoaja, Kristiina Karppi, Teemu Nieminen, Raija Mäkelä, Johanna Järvensivu, Seppo Nikkilä, Piritta Simonen

**Allekirjoitus**

Palvelupäällikkö Tuula Grönfors

**Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on nähtävänä 31.3.2023 [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi)  
Päätös on lähetetty tiedoksi sähköpostilla 31.3.2023.

**Muutoksenhakuviranomainen**

Hankintaoikaisua haetaan päättäjältä (palvelupäällikkö) ja kuntalain mukaista oikaisua elinvoima- ja osaamislautakunnalta.

Tampere  
31.03.2023

Anne Ristilä  
Hallintosihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Oikaisuvaatimus

§ 4

### Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankinto-oikaisun tai kuntalain (410/2015) 134 §:n mukaisen oikaisuvaatimuksen. Hankinto-oikaisun 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 hankinto-oikaisua haetaan Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta hankintapäätöksen tehneeltä viranomaiselta ja kuntalain mukaista oikaisua haetaan päätösotteen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta toimielimeltä.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki/Kirjaamo  
Frenckellinaukio 2 B  
PL 487  
33101 Tampere

Hankinto-oikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla: [kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi). Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn hankinto-oikaisun tai oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

#### Määräaika

Hankinto-oikaisu 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.