

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

**Yritys-CRM-järjestelmän jatkokäyttöönottojen määrittelytyön hankinta Kuntien Tiera Oy:ltä
TRE:8716/02.07.01/2022**

Lisätietoja päätöksestä

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä, puh. 040 581 1477, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Projektipäällikkö Taina Lehmuskoski, puh. 041 730 0242, etunimi.p.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Hankitaan Kuntien Tiera Oy:ltä (y-tunnus: 2362180-3) Microsoft D365 -asiantuntijapalvelua Yritysasiakastiedon hallinnan kehittämisen yritys-crm-tietojärjestelmän avulla -projektiin ajalle tammikuu – maaliskuu 2023.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava Pia Suominen.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 40 000 euroa.

Hankinnasta aiheutuvat kustannukset kohdennetaan projektirakenneosalle K1130 ICT_22_05.

Tämä päätös sitoo Tampereen kaupunkia vasta, kun hankintaa koskeva sopimus on allekirjoitettu.

Perustelut

Vuosina 2019-2020 tehtyjen esiselvitysten perusteella on tunnistettu useita yritysasiakkuudenhallinnan kehittämiseen liittyviä kaupunkitasoisia tarpeita. Asiakastiedon keräämiseen, hallintaan tai hyödyntämiseen ei ole ollut käytössä asiakkuudenhallinnan kokonaisratkaisua, joka tukisi yritysten palvelukokemuksen kehittämistä kaupungin palveluissa. Asiakastieto on hajallaan eri järjestelmissä, ja kokonaiskuvaa yritysten asioinnista ei pystytä riittävällä tarkkuudella muodostamaan. Kaupungin elinvoiman ja kilpailukyvyn turvaamiseen tähtäävän, ja yritysten toimintaedellytysten kehittämiseen liittyvän CRM-järjestelmän hankinta on todettu välttämättömäksi. Yritys-CRM-kehitystyö käynnistettiin Elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueella työllisyys- ja kasvupalveluissa Yritys-CRM-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu -projektissa. Vuoden 2022 loppuun mennessä järjestelmä on otettu käyttöön työllisyys- ja kasvupalveluissa, elinkeinopalveluissa, Tredussa, Business Tampereessa ja Visit Tampereessa.

Kaupunkitasoisessa Yritysasiakastiedon hallinnan kehittämisen yritys-CRM-tietojärjestelmän avulla -projektissa käynnistetään yritys-CRM-järjestelmään kytkeytyvä markkinoinnin- ja tapahtumahallinnan työkalun käyttöönotto strategia- ja kehittämissyksikön suhdetoiminta- ja markkinointitiimissä, elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueen tapahtumapalveluissa sekä pormestarin esikunnassa. Projektissa

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

tehdään myös yritys-CRM-järjestelmän ominaisuuksien määrittelyä elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueella kiinteistöt, tilat ja asuntopolitiikka -yksikössä sekä kaupunkiympäristön palvelualueella (kaupunkiympäristön suunnittelu) järjestelmän tulevien käyttöönottojen pohjaksi.

Kuntien Tiera Oy on kuntien, kuntayhtymien, hyvinvointialueiden ja kuntaomisteisten yhtiöiden omistama osakeyhtiö, joka tarjoaa omistajilleen tietohallinnon ja tietotekniikan asiantuntija-, sovellus- ja infrastruktuuripalveluja. Kuntien Tiera Oy toimii julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä. Tampereen kaupunki on Kuntien Tiera Oy:n osakkeenomistaja.

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

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 on antanut tarjouksen asiantuntijapalveluista Yritys-CRM -järjestelmän määrittelyyn liittyen. Palveluun kuuluu Microsoftin Dynamics CRM-järjestelmän tekninen määrittelytyö sekä käyttöönoton tuki. Hankinnan arvolisäveroton arvo on sitoumuksetta 40 000 euroa. Laskutus tapahtuu toteutuneen mukaan.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava Pia Suominen. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii yhteyshenkilön nimeämisestä sopimukselle.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön liitteen 1 (delegointimatriisi) mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

Hankinta-asiakirjojen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Tarjous tulee julkiseksi asianosaisille hankintapäätöksen tekemisen jälkeen ja yleisesti julkiseksi, kun hankintaa koskeva sopimus on tehty. Asiakirjoja säilytetään kaupungin sähköisessä arkistossa.

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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tiedoksi

Johanna Ahlgrén-Holappa, Pia Suominen, Katri Kontioniva, Taina P. Lehmuskoski, Maija Ranta, Innofactor Software Oy / Kari Jokipii, Kuntien Tiera Oy / Arja Fodstad ja Marko Toiminen

Allekirjoitus

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävänä 16.1.2023 Tampereen kaupungin verkkosivulla www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 13.1.2023 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankintaoikaisua haetaan Tampereen kaupungin tietohallintojohtajalta. Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Tampere
13.01.2023

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Valitusosoitus

§ 6

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 tietoturvasuudesta.

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, 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 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.

Hankintaohikaisun vireilletulo ja käsittely eivät 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 tuomioistuinnmaksulaissa (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.