

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Yritys-CRM-järjestelmän määrittelytyön hankinta Kuntien Tiera Oy:ltä**  
**TRE:4191/02.07.01/2021**

**Lisätietoja päätöksestä**

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala, puh. 050 5588 958, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Valmistelijan yhteystiedot**

Projektipäällikkö Suvi Jokela, puh. 041 730 8773, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Hankitaan Kuntien Tiera Oy:ltä (y-tunnus: 2362180-3) Microsoft D365 - asiantuntijapalvelua Yritys-CRM-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu -projektiin ajalla kesäkuu 2021 - helmikuu 2022.

Hankinnasta aiheutuneet arvonlisäverottomat kustannukset, enintään 130 000 euroa, maksetaan projektirakennemuutokselta K1130 ICT\_20\_12, Yritys-CRM-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu-projekti.

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 välttämätöntä.

Elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueella CRM-järjestelmän määrittelytyö tehdään tiiviissä yhteistyössä Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalvelujen, Business Tampereen, Tampereen seudun ammattiopisto Tredun sekä kaupungin elinkeinopalvelujen kanssa. Hankinta kytkeytyy kokonaisarkkitehtuurisesti kaupunkitason kehittämistyöhön, jossa asiakkuudenhallinnan kehittäminen on nostettu tulevien ICT-investointitarpeiden osalta kaupungin palvelualueet läpileikkaavaksi teemaksi. Nykyisen kaupunkistrategian osalta CRM-järjestelmähankinta vastaa erityisesti Paras asiakas- ja asukaskokemus - tavoitteeseen.

Yritysasiakkuudenhallinnan kehittämisen sekä CRM-järjestelmähankinnan myötä saadaan parempi kokonaiskäsitys yritysten tilanteesta. Järjestelmä mahdollistaa asiakkaan kannalta yhtenäisemmän

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

palvelukokemuksen ja tiedonvaihdon palveluntuottajien kesken. Hankinta edesauttaa Kiinnostavin toimintaympäristö yrityksille - tavoitteen toteuttamista. Kaupungin yritysrajapinnan toimijoiden kirjaama tieto mahdollistaa yritysten 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. Yritysrajapinnan toimijoiden yhteistyön lisääminen kunnan alueella ja tietojen välittäminen toimeenpaneville tahoille edesauttavat saumattoman palvelupolun kehittämistä. Asiakkaalle luodaan lisäarvoa yhteisen toimintamallin ja prosessien avulla, jota CRM-järjestelmähankinta tukee.

Kuntien Tiera Oy:ltä pyydettiin tarjous asiantuntijapalvelusta Yritys-CRM-järjestelmän määrittelytyöhön. Määrittelytyö toteutetaan D365-ympäristöön (Microsoftin Dynamics).

Kuntien Tiera Oy on kuntatoimijoiden omistama osakeyhtiö. Tampereen kaupunki on Kuntien Tiera Oy:n omistaja. Omistajat ohjaavat Tieran toimintaa yhtiökokouksessa ja hallituksessa sekä Tieran palvelutarjooman kehitystä ohjausryhmissä. Lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 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 arvonlisäveroton kokonaishinta enintään 130 000 euroa. Hankinta sisältää toimittajalta saadun tarjouksen mukaisen option integraatiototeutuksesta, jonka arvonlisäveroton hinta on enintään 15 750 euroa. Option mahdollisesta hyödyntämisestä päättää tilaaja erikseen. Laskutus tapahtuu toteutuman mukaan.

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.

Päätösesitys perusteluineen tulee julkiseksi vasta päätöksenteon jälkeen ja asiakirjat ovat liikesalaisuuksia lukuun ottamatta julkisia sopimuksen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

tekemisen jälkeen sekä asianosaisjulkisia hankintapäätöksen jälkeen (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999).

#### **Tiedoksi**

Minna Helynen, Kimmo Kouhi, Arto Kahila, Tuukka Seppälä, Maija Ranta, Janne Taiponen, Irene Impiö, Sari Oksanen, Mari Taverne, Outi Vasara, Sanni Pöntinen, Regina Saari, Teppo Rantanen, Niina Immonen, Timo Antikainen, Pirjo Järvinen, Katri Kontioniva, Innofactor Software Oy/Kari Jokipii ja Mia Pesonen, Kuntien Tiera Oy/Jukka Markkanen ja Kaapo Korhonen

Liitteet:

- 1 Sopimus\_Tiera\_D365\_asiantuntijapalvelut
- 2 Liite 3 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- 3 Liite 1.1 Treen kaupunki CRM-prioriteetit
- 4 Liite 1 Työsuunnitelma
- 5 Liite 6 JIT 2015 - Yleiset sopimusehdot
- 6 Liite 5 JIT 2015 - Konsultointi
- 7 Liite 2 Hinnasto
- 8 Liite 4 JIT 2015 - Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä

#### **Allekirjoitus**

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala

#### **Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on nähtävänä 17.6.2021 Tampereen kaupungin verkkosivulla [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi)

Ote päätöksestä on lähetetty 14.6.2021 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

#### **Muutoksenhakuviranomainen**

Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja

Tampere  
14.06.2021

Kirsi Koivisto  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Valitusosoitus

§ 101

## 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, <http://www.tampere.fi/asiointi/> tai sähköpostilla: [kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi). Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvasuudesta.

### Määräaika

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

### Tiedoksisaanti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

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. 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 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.

Hankinta- ja valitusvireilletulo 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 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.

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  
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://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 "Oikaisuviranomaisen" mainittuun osoitteeseen.