

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalvelun hankinta Vincit Oyj:ltä**TRE:1611/00.01.05/2025****Lisätietoja päätöksestä**

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

Valmistelijan yhteystiedot

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

Päätös

Sopimus asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalveluiden hankinnasta Asiointikanavien uudistaminen -projektille tehdään Vincit Oyj:n (2113034-9) kanssa. Toimeksiannon tehtävänä on muodostaa neuvontaan ja palautteen antamiseen liittyvien verkkosivujen tietosisällöstä sekä asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän käyttöliittymän sisällöstä uusi kokonaisuus, joka tukee sujuvaa asiointia, palautteen antamista ja erilaisten yhteydenottojen jättämistä.

Tilauksen arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta maksimissaan 14 688 euroa. Kustannukset kohdennetaan Asiointikanavien uudistaminen -projektille, K1130 ICT_24_03.

Sopimus on voimassa siihen saakka, kunnes suoritus on hyväksytysti vastaanotettu, mutta kuitenkin enintään 31.12.2025 saakka.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään Outi Teittinen.

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 ja palautteiden hallintaan. Projektissa on kaksi osa-aluetta: 1) Tampereen palvelupisteen ja kaupungintalon asiointi 2026 ja 2) Asiointi- ja palauteprosessien uudistaminen. Projektissa on laadittu neuvonnan ja palautteen hallinnan toimintamalli, jonka käyttöönottoon hankittava sisältömuotoilu liittyy.

Hankittava sisältömuotoilu tukee seuraavia kehittämisen tavoitteita:

- asiakas löytää helposti palaute/yhteydenottokanavan/-lomakkeen ja pystyy sujuvasti antamaan haluamastaan aiheesta palautetta kaupungille tai kysymään neuvoa kaupungilta
- asiakas saa tietoa ajankohtaisista asioista ja usein toistuvista palautteista/kysymyksistä
- asiakas saa tietoa siitä, miten yhteydenottoja käsitellään ja pystyy halutessaan seuraamaan oman asian etenemistä
- sivut kannustavat itsenäiseen tiedon etsintään ja ensisijaisesti verkossa asioimiseen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

- henkilökohtaisen neuvonnan tarpeessa olevat löytävät Tampereen palvelupisteen yhteystiedot vaivattomasti
- asiakkaalle tarjotaan vastauksia yleisimpiin tiedontarpeisiin.

Toimeksiannon lopputuloksena syntyy dokumentoituna:

1. Verkkosivukokonaisuuden kuvaus (palaute, neuvonta, osittain asiointi sekä järjestelmän käyttöliittymän muodostama kokonaisuus)
2. Ehdotukset verkkosivujen ja käyttöliittymän sisällön rakenteesta
3. Esimerkkiluonnokset tai mallitekstit keskeisistä verkkosivujen sisällöistä

Tarkempi toimeksiannon sisältö ja tehtäväjako tilaajan ja asiantuntijapalvelun toimittajan välillä määritellään toimeksiantosopimuksessa. Toimeksiannon toteutus tapahtuu yhteistyössä Asiointikanavien uudistaminen -projektin projektihenkilöstön kanssa. Työskentelyyn osallistuu tarvittaessa myös muita kaupungin asiantuntijoita. Toimeksiannon arvioitu toteutusaika on 1.11.2025 –30.12.2025. Toimeksianto päättyy, kun suoritus on hyväksytysti vastaanotettu.

Tampereen kaupungin tietojohdaminen ja asiakkuuksien hallinta - palveluryhmä pyysi sähköpostitse 19.9. - 6.10.2025 tarjouksia asiakaslähtöisen kehittämisen puitesopimuksen osa-alueen 2 (käyttökokemus) toimittajilta.

1. CGI Suomi
2. Futurice Oy
3. Gofore Oyj
4. Pentagon Design Oy
5. Vincit Oyj.

Tarjouksen jättivät määräaikaan mennessä seuraavat yritykset:

1. Futurice Oy
2. Gofore Oyj
3. Vincit Oyj.

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. Futurice Oy on suljettu pois tarjousten vertailusta, koska tarjouksessa esitetty henkilötyöpäivien määrä (23 htp) ylittää tarjouspyynnössä asetetun enimmäismäärän (20 htp). Tarjouksessa ilmoitettujen referenssitoimeksiantojen esittelyistä puuttuivat myös tarjouksessa

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

edellytetyt tiedot asiantuntijan rooleista ja tehtävistä toimeksiannoissa sekä refenssien toimeksiantajien yhteyshenkilöistä yhteystietoineen. Tarjous ei siten täytä tarjouspyynnön ehtoja.

Tarjouksen valintaperusteena oli kokonaistaloudellisesti hinta-laatusuhteeltaan edullisin tarjous. Kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytettiin parasta hinta-laatusuhdetta 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 Vincit Oyj. Asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijapalvelut (sisältömuotoilu) esitetään hankittavaksi Vincit Oyj:ltä.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta enintään 14 688 euroa.

Tilauksesta laaditaan toimeksiantosopimus. Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii Asiointikanavien uudistaminen -projektin projektipäällikkö, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa suunnittelija Outi Teittinen. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Sopimuksen yhteyshenkilönä toimii tietojohtaminen ja asiakkuuksien hallinta -palveluryhmän suunnittelija, jota vakanssia hoitaa tällä hetkellä Lilli Siikasmaa.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 1.9.2025 § 157) liitteen mukaan digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista ja ICT-sopimuksista vuosisuunnitelman rajoissa sekä seudullisessa yhteistyösopimuksessa tietohallinnon yhteistyöstä Tampereen kaupungille valtuutetuista hankinta-asioista.

Tiedoksi

Outi Teittinen, Heli Hirvelä, Johanna Ahlgrén-Holappa, Elina Evikari, Vincit Oy / Jonna Varpula, Gofore Oyj / Noora Penttinen, Futurice oy / Jukka Puumalainen

Liitteet:

1 Tarjousvertailu

Allekirjoitus

Johtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös julkaistaan nähtäville 23.10.2025 Tampereen kaupungin

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

verkkosivulle www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 21.10.2025 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

Muutoksenhakuviranomaisen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankinto-oikaisua haetaan Tampereen kaupungin digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtajalta.

Kuntalain mukaista oikaisua haetaan Tampereen kaupunginhallitukselta.

Tampere
21.10.2025

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 57

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun tai kuntalain (410/2015) 134 §:n mukaisen oikaisuvaatimuksen. Hankintaoikaisun 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 hankintaoikaisua 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

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

Määräaika

Hankintaoikaisu 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 asian hoitamiseksi. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 16 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.