

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

**Automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimuksen muuttaminen**  
**TRE:4992/00.01.06/2024**

**Lisätietoja päätöksestä**

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

**Valmistelijan yhteystiedot**

ICT-palveluvastaava Leila Virta, puh. 040 809 2868, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Hyväksytään Tampereen kaupungin ja Kuntien Tiera Oy:n välisen automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimuksen palvelumaksun muutos. Palvelun arvonlisäveroton kuukausihinta 1.1.2025 alkaen on 599,04 euroa.

Toistaiseksi voimassa olevan muutossopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava (Leila Virta).

Palvelumaksu kohdennetaan projektirakennemuutokselle J1130\_18\_050.

Tämä päätös sitoo Tampereen kaupunkia vasta, kun muutossopimus on allekirjoitettu.

**Perustelut**

Tampereen kaupungin ja Kuntien Tiera Oy:n välillä on 7.8.2023 allekirjoitettu automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimus (TRE:3313/02.07.01/2023).

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.

Palvelun arvonlisäveroton hinta on 2397,26 euroa kuukaudessa.

Sopijapuolet ovat nyttemmin neuvotelleet palvelumaksun suuruudesta. Kuntien Tiera Oy antoi 26.8.2024 tarjouksen palvelun hinnan alentamisesta. Tarjouksen mukainen palvelun arvonlisäveroton kuukausihinta 1.1.2025 alkaen on 599,04 euroa.

Muutossopimuksella palvelusopimuksen liite 5 Hinnat korvataan muutossopimuksen liitteenä 1 olevalla asiakirjalla. Muilta osin noudatetaan alkuperäisen palvelusopimuksen ehtoja. Muutossopimus on voimassa toistaiseksi.

Hankinta-asiakirjojen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Tarjous tulee julkiseksi asianosaisille

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

hankintapäätöksen tekemisen jälkeen ja yleisesti julkiseksi, kun hankintaa koskeva sopimus on tehty. Asiakirjoja säilytetään kaupungin sähköisessä arkistossa.

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

Muutossopimuksen vastuuhenkilönä toimii ICT-palveluvastaava, jota vakanssia tällä hetkellä hoitaa Leila Virta. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii yhteyshenkilön nimeämisestä sopimukselle.

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.

#### **Tiedoksi**

Tomi Cavenius/Kuntien Tiera Oy, Max Hurri, Leila Virta, Johannes Tolonen, Tuukka Seppälä, Maija Ranta

#### **Allekirjoitus**

Johtaja Maria Nikkilä

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

Päätös julkaistaan nähtäville 4.11.2024 Tampereen kaupungin verkkosivulle [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 1.11.2024 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

#### **Muutoksenhakuviranomainen**

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

Kuntalain mukaista oikaisua haetaan Tampereen kaupunginhallitukselta.

Tampere  
01.11.2024

Kirsi Koivisto  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

## **Oikaisuvaatimus**

§ 71

### **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 asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla: kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen tietoturvasuudesta.

#### **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, joulu- 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. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

asian hoitamiseksi. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 16 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.