

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Efecte -palveluhallintajärjestelmän hankinta
TRE:306/02.07.01/2023

Lisätietoja päätöksestä

Toimitusjohtaja Petri Jokela, puh.040 556 0604, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Järjestelmäasiantuntija Kari Koskelvu, puh. 044 486 3673, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Tampereen Vesi Liikelaitos hankkii Efecte -palveluhallintajärjestelmä (tiketöintijärjestelmä) Efecte Finland Oyj:ltä tarjouksen 18.11.2022, ver. 1 mukaiseen hintaan. Hankinnan kokonaishinta on 386.280,00 euroa.

Hinnat ovat verottomia ja niihin lisätään voimassa oleva arvonlisävero.

Hankintapäätös sitoo Tampereen Vesi Liikelaitosta vasta, kun sopimus on tehty.

Perustelut

Tampereen Vesi liikelaitoksella on tarve ottaa käyttöön moderni sähköisten sisäisten ja ulkoisten asiakaskontaktien käsittelyn toimintamalli. Tällä hankinnalla korvataan yhteissähköpostilaatikon käyttö Outlookissa, luodaan KPI-mittarit sähköisten kontaktien käsittelyyn ja aikataulutetaan sekä jaetaan tehokkaammin laskutusasiakaspalvelun työtä. Hankinnassa on mahdollisuus laajentaa käyttöä Tampereen Veden sisällä lisäämällä käyttäjälisenssien määrää.

Tampereen Vesi Liikelaitos pyysi tarjouksen Efecte Finland Oyj:ltä. Kyseinen toimittaja toimittaa Tampereen kaupungille vastaavaa järjestelmää ja tämä järjestelmä tulee olemaan suora kopio siitä. Näin ollen oli niin aikataulun kuin kustannustenkin kannalta tehokkainta päätyä yhden tarjouksen menetelmään.

Sopimus tehdään toistaiseksi voimassaolevana, kuitenkin niin että se tarkastellaan uudelleen viimeistään 4 vuotta sopimuksen allekirjoittamisesta.

Tarjouspyyntö lähetettiin sähköpostitse Efecte Finland Oyj:lle. Kyseessä oli erityisalojen hankintalain kynnysarvot alittava hankinta. Tampereen Vesi Liikelaitos on arvioinut ja todennut ko. tarjouspyyntöön valitun toimittajan luotettavaksi ja toimituskykyiseksi suorittamaan kyseinen hankinta.

Efecte Finland Oyj (217580-5) teki tarjouksen 18.11.2022 ja tarjous oli hyväksyttävissä. Hankinnan kokonaishinta on 386.280,00 euroa (alv 0 %).

Päätösehdotus perusteluineen tulee julkiseksi vasta päätöksen teon jälkeen ja asiakirjat ovat liikesalaisuuksia lukuun ottamatta julkisia

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

sopimuksen tekemisen jälkeen sekä asianosaisjulkisia hankintapäätöksen jälkeen. Tilaus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän jälkeen päätöksen tiedoksisaannista edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Tiedoksi

Tarjoaja,

Allekirjoitus

Toimitusjohtaja Petri Jokela

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävillä Tampereen kaupungin internetsivuilla www.tampere.fi 23.1.2023.

Päätös on lähetetty asianosaisille tiedoksi sähköpostitse 23.1.2023.

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankinto-oikaisua haetaan Tampereen Vesi liikelaitoksen toimitusjohtajalta.

Kuntalain mukaista oikaisua haetaan Tampereen Vesi liikelaitoksen johtokunnalta.

Tampere
23.01.2023

Petra Kurki
Hankintapäällikkö

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 3

Oikaisuvaatimusohje

Oikaisuohje

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun (sovelletaan vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalveluiden alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1398/2016) 123 §:n viittaussäännöksen perusteella) 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
Aleksis Kiven katu 14–16 C
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 tietoturvallisuudesta.

Määräaika

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

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,

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaanitodistukseen merkittynä aikana. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksiantopäivää 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 oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.