

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimuksen irtisanominen**TRE:3311/00.01.06/2025****Lisätietoja päätöksestä**

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

Valmistelijan yhteystiedot

ICT-palveluvastaava Leila Virta, 040 8092 868, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Irtisanotaan Tampereen kaupungin ja Tiera Oy:n (Y-tunnus 2362180-3) välinen automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimus päättymään 31.1.2026.

Perustelut

Tampereen kaupunki hankki vuonna 2023 Tiera Assi -automatisoidun asiakaspalvelun työkalun Kuntien Tiera Oy:ltä (Dno: TRE:3313/02.07.01/2023). Automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimus allekirjoitettiin 7.8.2023 Kuntien Tiera Oy:n (myöhemmin Tiera Oy) kanssa. Palvelusopimusta muutettiin 7.2.2025 allekirjoitetulla muutossopimuksella (TRE:4992/00.01.06/2024).

Automatisoitu asiakaspalvelun työkalu on ollut käytössä International House Tampereen verkkosivuilla, jossa se on toiminut henkilö- ja työnantaja-asiakkaiden virtuaalineuvojana. DATE2-projektin vastuulla on digitaalisten palvelukanavien ja työkalujen kehittäminen ja virtuaalisten asiakasneuvojien jatkokehitys on yksi tämän osa-alueen teemoista. Uusien teknologioiden ja työkalujen tultua markkinoille Tiera-Assin käyttö on jäänyt vähäiseksi, joten sen käytöstä on päätetty luopua.

Automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimuksen luvun 19 ehdon mukaisesti tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahdeksan (8) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana sopimus on irtisanottu.

Esitetään, että automatisoidun asiakaspalvelun palvelusopimus irtisanotaan siten, että se päättyy 31.1.2026.

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtaja 31.1.2025 § 21) liitteen 1 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

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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Allekirjoitus

Johtaja Maria Nikkilä

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös asetetaan nähtäville 30.5.2025 Tampereen kaupungin verkkosivulle www.tampere.fi.

Ote päätöksestä on lähetetty 28.5.2025 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
28.05.2025

Kirsi Koivisto
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 24

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. Asianosaisten 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.