

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Asiakaskokemuksen mallintamista koskevan asiantuntijatyön hankinta**TRE:2158/02.07.01/2021****Lisätietoja päätöksestä**

Suunnittelija Tiia Joki, puh. 040 576 8684, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Kehittämispäällikkö Sanni Pöntinen, p. 050 433 8568, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Asiakaskokemuksen mallintamista koskeva asiantuntijatyö hankitaan Innolink Group Oy:ltä.

Hankinnan arvonlisäveroton arvo on yhteensä enintään 17 540 € (alv 0 %). Kustannukset maksetaan kustannuspaikalta 113420, elinvoiman ja kilpailukyvyyn palvelualueen esikunta.

Hankinnasta tehdään hankintasopimus. Hankintapäätös on kaupunkia sitova vasta, kun hankintasopimus on allekirjoitettu. Muussa tilanteessa tilaus voidaan tehdä, kun hankintapäätös on lainvoimainen.

Perustelut

Hankinnan tavoitteena on rakentaa eheä sekä strategista että operatiivista johtamista tukeva asiakaskokemuksen tiedolla johtamisen - malli, mittarit ja prosessi, joiden avulla toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen on tulevaisuudessa mahdollista.

Hankittava palvelu ja toteutus suunnitelma:

1) Evaluointi ja mallintaminen

Selvitetään yhdessä osallistavasti tiedon tarpeet, katvealueet ja päällekkäisyydet tausta-aineiston pohjalta.

2) Asiakaskokemuksen tiedolla johtamisen malli ja mittarit

Rakennetaan asiakaskokemuksen tiedolla johtamisen arkkitehtuuri, jossa kirkastetaan toimenpiteet, joita tuloksiin ja tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan. Yritysten ja osaajaverkoston toimijoiden toiminta tavoitteellistetaan ja määritellään niille konkreettiset mittarit – mikä tieto osoittaa parhaalla mahdollisella tavalla strategisten tavoitteiden toteutumista ja toisaalta mikä tieto selittää, että tavoitteet ovat toteutumassa. Esimerkiksi työpaikkojen määrä, teknologia, innovaatiot, investoinnit jne.

3) Kuukausittainen kysely ja koontiraportti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Mallintamisen pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan kuukausittainen kysely yrityksille. Tuloksia voi seurata raportointijärjestelmässä reaaliaikaisesti.

Innolink Group Oy:ltä saatu tarjous vastaa asetettuja vaatimuksia. Kyseessä on EU-kynnysarvon ja kansallisen kynnysarvon alittavan palvelun hankinta eli ns. pienhankinta. Hankinnan hinta ei ylitä kansallisen hankintalainsäädännön kilpailutusrajaa. Konsultointityön erityisen luonteen johdosta kilpailutuksen ei katsota olevan tässä tilanteessa tarkoituksenmukaista.

Edellä mainitun perusteella asiantuntijatyö esitetään hankittavaksi Innolink Group Oy:ltä (Y-tunnus 1044664-7). Hankinnan arvo on enintään 17 540 euroa (alv 0 %).

Päätösesitys perusteluineen tulee julkiseksi vasta päätöksenteon jälkeen ja asiakirjat ovat liikesalaisuuksia lukuun ottamatta julkisia sopimuksen tekemisen jälkeen sekä asianosaisjulkisia hankintapäätöksen jälkeen (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjoja säilytetään Tampereen kaupungin sähköisessä arkistossa.

Tiedoksi

Innolink Group Oy, Sanni Pöntinen, Tatjaana Julin

Allekirjoitus

Johtaja Teppo Rantanen

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävänä 24.3.2021

www.tampere.fi

Päätös on lähetetty tiedoksi sähköpostilla 19.3.2021.

Muutoksenhakuviranomainen

Julkisista hankinnoista annetun lain mukaista hankinta-oikaisua haetaan elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualueen johtajalta.

Kuntalain mukaista oikaisuvaatimusta haetaan Tampereen kaupunginhallitukselta.

Tampere

Tampere

Johtaja, elinvoiman ja kilpailukyvyn palvelualue

Ote viranhaltijapäätöksestä

18.03.2021

3 (5)

§ 64

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

19.03.2021

Tiia Joki

Suunnittelija

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 64

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
Aleksis Kiven katu 14–16 C
PL 487
33101 Tampere

Hankintaoikaisun tai oikaisuvaatimuksen voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella, <http://www.tampere.fi/asiointi/> 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, 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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

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.