

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Palvelumuotoilun asiantuntijapalvelun tilaus Hellon Oy:ltä**  
**TRE:7610/02.07.01/2022**

**Lisätietoja päätöksestä**

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä, puh. 0405811477, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Valmistelijan yhteystiedot**

Projektipäällikkö Taina Lehmuskoski, puh. 041 730 0242, etunimi.p.sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Tilataan palvelumuotoilun asiantuntijapalvelu Hellon Oy:ltä Yritysassiakastiedon hallinnan kehittämisen yritys-crm-tietojärjestelmän avulla -projektin tueksi.

Määräaikaisen, 28.2.2023 päättyvän toimeksiantosopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään projektipäällikkö Taina Lehmuskoski.

Tilauksen arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 30 000 euroa sopimuskauden aikana.

Kustannukset kohdistetaan projektin tunnisteelle K1130 ICT\_22\_05.

Sopimus tilauksesta syntyy vasta toimeksiantosopimuksen allekirjoituksella.

**Perustelut**

Tampereen kaupungilla käyttöön otetaan parhaillaan kaupunkitasoisesti yhteistä yritysasiakkuuksienhallintajärjestelmää (yritys-CRM). Järjestelmän kehitystyö ja käyttöönotot on aloitettu työllisyys- ja kasvupalveluissa vuonna 2021 käynnistyneessä Elinvoima ja kilpailukyky -salkun Yritys-crm-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu -projektissa, jossa järjestelmän käyttöönottoa on tarkoitus laajentaa konsernihallintoon ja kaupunkiympäristön palvelualueelle.

Järjestelmän käyttöönottojen edetessä on tunnistettu tarve muodostaa kaupunkitasoisesti yhteinen yritysasiakkuuksienhallinnan toimintasuunnitelma, jossa määritellään yritysasiakkuuksienhallintaan sekä järjestelmän käyttöön ja jatkokehittämiseen liittyvät vastuutahot ja prosessit, kuvataan ohjeet tiedon ylläpitoon ja jakamiseen sekä muodostetaan kaupunkitasoisesti yhteinen yritysasiakkuuksienhallinnan visio. Toimintasuunnitelman rakentaminen on keskeinen osa kaupunkitasoista projektia ja sen toteuttaminen luo edellytykset järjestelmän ja siihen liittyvien prosessien sujuvalle ylläpidolle, hyödyntämiselle ja jatkokehittämiselle projektien päättymisen jälkeen. Jotta voidaan varmistaa toimintasuunnitelman sisällön kattavuus käyttäjien tarpeita painottaen, tulee projektin tueksi hankkia palvelumuotoilun asiantuntijapalvelua.

Hankinnassa hyödynnetään Tampereen kaupungin puitejärjestelyä palvelumuotoilun asiantuntijapalvelujen hankinnasta sopimuskaudelle

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

3.12.2018 - 2.12.2022 (TRE:3402/02.07.01/2018). Kansallisen kynnysarvon allittavat yksittäiset toimeksiannot tilaaja tilaa palvelun puitejärjestelyssä vahvistettujen ehtojen mukaisesti parhaiten sijoittuneilta palveluntuottajilta toimeksi annettavan työn luonteen vaatima erityisosaaminen, referenssit, aikataullinen saatavuus ja reklamaatiot huomioiden. Hankinnassa hyödynnetään puitesopimuksen koria 1 (erityisosaamista liiketoiminnan, palvelujen, tilojen tai asuinympäristöjen muotoilusta).

Tarjous pyydettiin palvelumuotoilun asiantuntijapalvelujen puitejärjestelyn korissa 1 sijalle 1 sijoittuneelta Hellon Oy:ltä.

Hellon Oy antoi 21.10.2022 tarjouksen kaupunkitasoisesta toimintasuunnitelmasta yritysasiakkuuksien hallintaan ja yhdenmukaiseen datan hyödyntämiseen. Hellon Oy:n asiantuntijat toimivat osana projektiryhmää tukemalla toimintasuunnitelman sisällön ja työn toteutuksen suunnittelua, toteuttamalla haastatteluita sekä fasilitoimalla työpajoja. Niiden pohjalta Hellon Oy dokumentoi toimintasuunnitelman visuaaliseksi raportiksi. Toimeksianto sisältää enintään 30 henkilötyöpäivää. Henkilötyöpäivän arvonlisäveroton hinta on 980 euroa. Laskutus tapahtuu toteutuneiden henkilötyöpäivien mukaan. Toimeksiantosopimus on määräaikainen päättyen 28.2.2023.

Tilauksen arvonlisäveroton arvo on sitoumuksetta 30 000 euroa.

Projekti rahoitetaan tietohallintoyksikön kaupunkisalkulle allokoimasta keskitetystä ict-kehittämismäärärahasta.

Sopimuksen vastuuhenkilönä toimii projektipäällikkö, jonka vakanssia tällä hetkellä hoitaa Taina Lehmuskoski. Vakanssinhoitajan vaihtuessa vastuu sopimuksesta siirtyy kulloisellekin haltijalle. Vastuuhenkilö huolehtii yhteys henkilön nimeämisestä sopimukselle.

Hankinta-asiakirjojen julkisuutta säätelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Tarjous tulee julkiseksi asianosaisille hankintapäätöksen tekemisen jälkeen ja yleisesti julkiseksi, kun hankintaa koskeva sopimus on tehty. Asiakirjoja säilytetään kaupungin sähköisessä arkistossa.

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

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön liitteen (konsernijohtajan toimivallan siirtopäätös 1.3.2022 § 32) mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Tiedoksi**

Juuso Wäänänen/Hellon Oy, Johanna Ahlgrén-Holappa, Maija Ranta, Taina P Lehmuskoski, Elina Tervi

Liitteet:

1 Liite 1 Tarjous (Verkojulkisuus rajoitettu)

2 Toimeksiantosopimus (Verkojulkisuus rajoitettu)

**Allekirjoitus**

Tietohallintojohtaja Maria Nikkilä

**Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on nähtävänä 16.11.2022 Tampereen kaupungin verkkosivulla [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 15.11.2022 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

**Muutoksenhakuviranomainen**

Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja (hankintaoikaisu)

Markkinaoikeus (valitus)

Tampere  
15.11.2022

Kirsi Koivisto  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Valitusosoitus

§ 104

## Valitusosoitus

### Oikaisuohje ja valitusosoitus hankinta-asioissa

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan hakea muutosta vaatimalla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) mukaista hankintaoikaisua. Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 25 §:n mukaisen kyseistä hankintaa koskevan kynnyсарvon.

#### 1. Hankintaoikaisu (oikaisuohje)

Päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä kirjallisen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 132 §:n mukaisen hankintaoikaisun. Hankintaoikaisun voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisua koskevasta vaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuviranomaiselle. Hankintaoikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä.

Hankintaoikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.

### Oikaisuviranomainen

Hankintaoikaisua haetaan päätöksen Muutoksenhakuviranomainen-kohdassa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki/Kirjaamo  
Aleksis Kiven katu 14-16 C  
PL 487  
33101 Tampere

Hankintaoikaisun 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 oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

### Määräaika

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

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## 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, jolle 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, seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksiantopäivää ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

## 2. Valitus markkinaoikeuteen (valitusosoitus)

Jos hankinnassa on menetelty julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain vastaisesti, voi tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella. Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 3 momentin mukaan puutejärjestelyyn perustuvaan hankintaan tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisuun ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

- 1) asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai
- 2) siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

## Muutoksenhaku aika

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisesti tiedon asemaansa vaikuttavasta ratkaisusta tai tarjousmenettelyn ratkaisusta perusteluineen sekä kirjallisen ohjeen asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (valitusosoituksen).

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 130 §:n 1) tai 3) kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa. Valitus on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Hankintaohikaisun vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asiaosainen voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

### **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, seitsemäntenä päivänä niiden lähettamisestä. Mikäli käytetään todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

### **Valituskielto**

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 163 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta hallinto-oikeudesta kuntalain (410/2015) eikä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain nojalla.

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 146 § 2 momentin mukaisesti markkinaoikeuden käsiteltäväksi valituksella ei voida saattaa hankintayksikön sellaista päätöstä tai muuta ratkaisua, joka koskee:

- 1) yksinomaan hankintamenettelyn valmistelua
- 2) sitä, että hankintasopimusta ei jaeta osiin 75 §:n nojalla; tai
- 3) sitä, että 93 §:ssä tarkoitetun kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena käytetään yksinomaan halvinta hintaa tai kustannuksia.

### **Valituksen tekeminen**

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta tai dynaamiseen hankintajärjestelmään hyväksymistä koskevaan hankintayksikön ratkaisun osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, jota vaaditaan muutettavaksi, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 32 §:ssä säädetään.

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle ennen valitusajan päättymistä. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Valituksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Markkinaoikeuden yhteystiedot**

Markkinaoikeus  
Sörnäistenkatu 1  
00580 Helsinki

puh. 029 56 43300  
faksi 029 56 43314  
sähköposti [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

### **Oikeudenkäyntimaksu**

Muutoksenhakuasian vireille panijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuinemaksulaissa (1455/2015) säädetään.

### **Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle**

Hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 148 §). Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava päätöksessä mainitulle muutoksenhakuviranomaiselle edellä kohdassa "Oikaisuviranomainen" mainittuun osoitteeseen.