

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

**Yritys-CRM-järjestelmän ylläpito-, tuki- ja kehityspalveluiden hankinta Kuntien Tiera Oy:ltä  
TRE:8576/02.07.01/2021**

**Lisätietoja päätöksestä**

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala, puh. 050 558 8958, etunimi.  
sukunimi@tampere.fi

**Valmistelijan yhteystiedot**

Tietohallintopäällikkö Kimmo Kouhi, puh. 0400 831 013, etunimi.  
sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Hyväksytään Kuntien Tiera Oy:n (y-tunnus 2362180-3) kanssa solmittava Yritys-CRM-järjestelmän ylläpito-, tuki- ja kehityspalveluja koskeva määräaikainen sopimus, jonka sopimuskausi on 01.02.2022 - 31.12.2024.

Sopimuksen vastuuhenkilöksi nimetään ICT-palveluvastaava Terhi Suuronen.

Sopimuksesta aiheutuvat arvonlisäverottomat kustannukset, enintään 500 000 euroa, kohdennetaan seuraavasti:

- ajalla 1.1.2022 - 31.12.2022 Yritys-CRM-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu projektille, K1130 ICT\_20\_12\_01
- ajalla 1.1.2023 - 31.12.2024 Päätöksenteon ja johtamisen ICT-palveluihin, PRR-osalle J1130\_17\_027.

Tämä päätös sitoo Tampereen kaupunkia vasta kun hankintaa koskeva sopimus on allekirjoitettu.

**Perustelut**

Yritys-CRM-järjestelmän määrittely ja hankinnan valmistelu -projektissa hankitulle yritysasiakkuudenhallinnan CRM-järjestelmälle (TRE:4191/02.07.01/2021) tarvitaan vuoden 2022 alusta ylläpito-, tuki- ja kehityspalvelut. Projektia on rahoitettu vuonna 2020 tietohallinnon keskitetystä ICT-kehittämismäärärahasta 40 000 eurolla (TRE:2345/02.05.00/2020) elinvoiman ja kilpailukyyn salkun johtoryhmän 25.3.2020 käsittelyn mukaisesti sekä 130 000 eurolla vuonna 2021 (TRE:869/02.05.00 /2021 ja TRE:4583/02.05.00/2021) elinvoiman ja kilpailukyyn salkun johtoryhmän 20.1.2021 sekä 9.6.2021 käsittelyn mukaisesti. Vuoden 2021 projektin kokonaiskustannusarvio on koko toteutusajalta 420 000 euroa. Projekti ei saa ulkopuolista rahoitusta.

Yritys-CRM-järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2022 alusta työllisyys- ja kasvupalveluissa, Tampereen seudun ammattiopisto Tredussa sekä elinkeinopalveluissa MVP-tasoisena (minimum viable product). Vuoden 2022 aikana järjestelmän ottavat käyttöön myös Business Tampere sekä Visit Tampere. Tulevina vuosina on suunnitteilla myös muita Tampereen kaupunkikonsernin yksiköiden käyttöönottoja. Yhteisellä yritysasiakkuudenhallinnan järjestelmällä tavoitellaan asiakastiedon hyödyntämistä asiakkaan ja organisaation tarpeisiin kaupunkitasoisesti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

kestävällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Yritysassiakastiedon systemaattinen hyötykäyttö organisaation sisällä edistää palveluprosessien tehostamista sekä toiminnan ennakointia, vaikuttavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Uusi järjestelmä myös vähentää käytössä olevien järjestelmien määrää, yksiköiden siirtyessä uuteen yhteiseen järjestelmään.

Kuntien Tiera Oy:ltä pyydettiin tarjous Yritys-CRM-järjestelmän ylläpito-, tuki- ja kehityspalveluiden tuottamisesta D365-ympäristöön (Microsoft Dynamics). Kuntien Tieran antamaan tarjoukseen sisältyy järjestelmän ylläpito-, tuki- ja kehityspalveluiden tuottaminen Microsoftin Dynamics CRM -järjestelmään ajalla 01.02.2022 - 31.12.2024. Kuntien Tiera Oy:n alihankkijana hankinnassa on Innofactor Oyj. Hankinnan arvonlisäveroton arvo on enintään 500 000 euroa. Laskutus tapahtuu toteutuman mukaan.

Kuntien Tiera Oy on kunta-asiakkaidensa omistama, voittoa tavoittelematon yhtiö. Tieran yhtiöjärjestyksessä määrätään, että yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja yhteishankintayksikkönä, kuntien ja kuntasektorin hankintayksiköiden yhteistyön välineenä, ja että yhtiö palvelee julkisen edun edellyttämän julkisen palvelun toteuttamista. Kuntien Tiera Oy:n hallintoelimissä on mukana omistajien keskeisiä viranhaltijoita. Kaikki Tieran osakkeenomistajat käyttävät Tierassa hankintalain tarkoittamalla tavalla määräysvaltaa yhtiöjärjestyksen, yhtiökokouksen, ohjausryhmien, nimitysvaliokunnan ja hallituksen kautta. Tampereen kaupunki on Kuntien Tiera Oy:n osakkeenomistaja.

Hankintalain 15 §:n 1 momentin mukaan hankintalakia ei sovelleta hankintaan, jonka hankintayksikkö tekee sidosyksiköltään. Kuntien Tiera Oy tuottaa hankittavat palvelut Tampereen kaupungille sidosyksikköaseman perusteella. Kuntien Tiera Oy on kilpailuttanut lain julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) mukaisesti Sharepoint- ja Dynamics 365 -palvelut. Hankinnassa perustettiin puitejärjestely, jossa Sharepoint- ja Dynamics 365 -palveluja voidaan käyttää joko Kuntien Tiera Oy:n omaan käyttöön tai Tiera voi käyttää palvelua tuottaakseen palvelua omistaja-asiakkailleen. Kilpailutettu D365-kokonaisuus sisältää käyttöönottopalvelut, jatkuvat palvelut ja ylläpidon tuen, kehitys- ja asiantuntijatyöt sekä koulutuspalvelut. Kuntien Tiera Oy valitsi palvelujen ensisijaiseksi toimittajaksi Innofactor Oyj:n.

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

Tampereen kaupungin konsernihallinnon toimintasäännön liitteen (konsernijohtajan toimivallan siirtopäätös 1.7.2021 § 90) mukaan tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupungin ICT-

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

hankinnoista, ICT-sopimusten ehdoista, hyväksymisestä ja allekirjoittamisesta. Lisäksi tietohallintojohtaja vastaa ja päättää Tampereen kaupunkiseudun tietohallintosopimuksessa määritellyistä asioista.

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).

### **Tiedoksi**

Kuntien Tiera Oy, Teppo Rantanen, Reija Linnamaa, Kimmo Kouhi, Irene Impiö, Janne Taiponen, Arto Kahila, Katri Kontioniva, Sari Oksanen, Mari Taverne, Timo Antikainen, Terhi Suuronen, Tuukka Seppälä, Tiina Launiainen, Johanna Ahlgren-Holappa, Outi Vasara, Pirjo Järvinen, Ari Mäkitalo, Niina Immonen (Business Tampere), Noora Heino (Visit Tampere), Suvi Jokela, Regina Saari, sitar

Liitteet:

- 1 Liite 1\_Kuntien Tiera Oy:n tarjous\_Tampere
- 2 Liite 2\_Jatkuvan palvelun palvelukuvaus
- 3 Liite 4\_Tiera 365\_Hinnasto 2022
- 4 Liite 3\_Palvelutasot\_(SLA)
- 5 Liite 6\_JIT 2015\_Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä
- 6 Liite 5\_Muutoslomake (word)
- 7 Liite 9\_JIT 2015\_Konsultointi
- 8 Liite 8\_JIT 2015\_Palvelut
- 9 Liite 10\_JIT 2015\_Yleiset ehdot
- 10 Liite 7\_Tiera 365\_Yhteyshenkilöt
- 11 Sopimus\_Tampere\_YritysCRM\_jatkuva palvelu

### **Allekirjoitus**

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala

### **Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on nähtävänä 19.1.2022 Tampereen kaupungin verkkosivulla [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 18.1.2022 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

### **Muutoksenhakuviranomainen**

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

Tampereen kaupungin tietohallintojohtaja

Tampere  
18.01.2022

Kirsi Koivisto  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

## Valitusosoitus

§ 5

## 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, <http://www.tampere.fi/asiointi/> tai sähköpostilla: [kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi). Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvasuudesta.

### Määräaika

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

### Tiedoksisaanti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

---

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. Tiedoksiantopäivää ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun 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 puitejärjestelyyn 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.

Hankinta- ja valitusvireilletulo 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, 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.

### **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  
Radanrakentajantie 5  
00520 Helsinki

Uusi osoite 27.12.2021 alkaen on Sörnäistenkatu 1, 00580 Helsinki.

puh. 029 56 43300  
faksi 029 56 43314  
sähköposti 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 tuomioistuinmaksulaissa (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 "Oikaisuviranomaisen" mainittuun osoitteeseen.