

356825-2026 - Competition

Finland – Business and management consultancy and related services – Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

OJ S 99/2026 26/05/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Tampereen kaupunki

Email: hankinnat@tampere.fi

Legal type of the buyer: Local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Description: Hankinnan kohteena ovat palvelumuotoilun asiantuntijapalvelut kaupungin moninaisten kehittämisprojektien tueksi. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan asiantuntijapalvelua, joka tähtää palvelujen, toiminnan, prosessien, tilojen, asuinympäristöjen tai palvelukokonaisuuksien strategiseen suunnitteluun tai digitaalisten ratkaisujen kehittämiseen asiakaslähtöisesti ja muotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu on strukturoitu prosessi asiakas-, työntekijäkokemuksen tai uusien konseptien kehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessimääritelmä: Vaihe 1: Käyttäjälähtöinen ongelman määrittely ja käyttäjäymmärryksen koonti • Opitaan ymmärtämään käyttäjää ja tämän motivaatioita, tarpeita ja preferenssejä erilaisten tutkimusmenetelmien ja tietolähteiden avulla. Palvelumuotoilun menetelmiä tähän ovat esimerkiksi haastattelut, havainnointi, työpajat sekä muut osallistumisen ja yhteiskehittämisen tavat. • Laadullisten menetelmien lisäksi voidaan hyödyntää myös määrällistä dataa, kuten esimerkiksi analytiikkatietoa. • Tuotettu käyttäjäymmärrys analysoidaan, tulkitaan ja kiteytetään pohjaksi seuraavalle vaiheelle. Vaihe 2: Konseptointi ja testaus • Kiteytetyn käyttäjäymmärryksen pohjalta ideoidaan uusia ratkaisuja yhteiskehittämällä. Muotoiluprojekti etenee vaihtoehtoja havainnollistaen, kokeillen ja prototypoiden, etsien käyttäjän ja tilaajaorganisaation tarpeet optimaalisesti yhdistäviä ratkaisuja. • Tuloksena syntyy vähintään yksi uusi tai uudistettu konkreettinen konsepti, jota on testattu käyttäjillä. Tulos voi olla palvelukonsepti tai muu toimintamalli. • Suunnitellaan konseptin toteuttamisen seuraavat askeleet ja tarvittaessa tuetaan niiden toimeenpanoa. Tämän puitejärjestelyn toimeksiannot voivat kohdistua joko palvelumuotoiluprosessin molempiin vaiheisiin tai vain toiseen niistä. Toimeksiannot voivat rajautua myös tarkemmin johonkin tiettyyn osaan prosessia, esim. käyttäjä tutkimus ilman kiteytystä, prototyyppi ilman sen testausta tai pelkkä yhteiskehittämisen fasilitointi. Muotoiluprosessin läpileikkaavia työotteita ovat: • Ihmislähtöisyys (kehittämistä ohjaa asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulma) • Tulevaisuusorientaatio, tulevaisuuden mahdollisuuksien hahmottaminen • Yhteiskehittäminen työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa • Kohderyhmäkohtaisesti osuvat osallistumisen menetelmät tiedon luomisessa • Testaaminen ja iterointi Palvelumuotoilulla kaupungin toimintoja voidaan kehittää käyttäjän näkökulmasta sujuvaksi (asiakaskokemus), tuloksellisemmiksi ja vaikuttaviksi (taloudellinen kannattavuus, toteutettavuus käytettävissä

olevilla resursseilla, kiinnostavuus ja toimivuus asiakkaan näkökulmasta). Tämä edellyttää kykyä luovaan ongelmanratkaisuun Tilaajan toimintaympäristö ja sen rajoitteet huomioiden.

Procedure identifier: 5ff1cdf7-7bc8-4f32-a492-fbca380137b0

Internal identifier: TRE:632/02.07.01/2026

Type of procedure: Restricted

The procedure is accelerated: yes

Justification for the accelerated procedure: Hankintayksikkö käyttää nopeutettua rajoitettua menettelyä hankintalain (1397/2016) 57 §:n mukaisesti. Normaalien määräaikojen noudattaminen ei ole mahdollista hankinnan aikatauluun liittyvän perustellun kiireen vuoksi. Hankinnan kohteena oleva palvelumuotoilun puitejärjestely on tarkoitus saada käyttöön vuoden 2026 aikana, jotta organisaation kehittämishankkeet voidaan käynnistää suunnitellusti ilman viivettä. Hankinnan valmistelun yhteydessä on toteutettu markkinavuoropuhelu ja julkaistu ennakkoilmoitus keväällä 2026, minkä johdosta toimittajilla on ollut ennakolta tietoa tulevasta kilpailutuksesta ja mahdollisuus valmistautua siihen. Edellä mainituista syistä lyhennettyjen määräaikojen käyttö ei vaaranna tarjoajien tasapuolista kohtelua eikä kilpailun toteutumista.

Main features of the procedure: Hankinta toteutetaan rajoitettuna menettelynä hankintalain mukaisesti. Menettely on kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaat jättävät osallistumishakemuksen, joiden perusteella hankintayksikkö arvioi soveltuvuuden ja valitsee tarjouskilpailuun osallistuvat ehdokkaat. Tarjousvaiheessa valituille ehdokkaille lähetetään erikseen tarjouspyyntö arviolta syyskuussa 2026. Tarjouspyyntövaihe voidaan toteuttaa lyhennetyllä tarjousajalla, josta informoidaan valittuja osallistujia. He jättävät tarjouksensa ja tarjoukset arvioidaan tarjouspyynnössä ilmoitettujen vertailuperusteiden mukaisesti. Hankinnan tuloksena perustetaan puitejärjestely usean toimittajan kanssa. Puitejärjestelyn sisällä tehtävät toimeksiannot voidaan kilpailuttaa kevennetysti tai tilata suoraan sopivimmalta palveluntuottajalta tarjouspyynnössä tarkemmin kuvatulla tavalla.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services

2.1.2. Place of performance

Town: Tampere

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Additional information: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan. Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 2 400 000,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 2 400 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Description: Hankinnan kohteena ovat palvelumuotoilun asiantuntijapalvelut kaupungin moninaisten kehittämisprojektien tueksi. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan asiantuntijapalvelua, joka tähtää palvelujen, toiminnan, prosessien, tilojen, asuinympäristöjen tai palvelukokonaisuuksien strategiseen suunnitteluun tai digitaalisten ratkaisujen kehittämiseen asiakaslähtöisesti ja muotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu on strukturoitu prosessi asiakas-, työntekijäkokemuksen tai uusien konseptien kehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessimääritelmä: Vaihe 1: Käyttäjälähtöinen ongelman määrittely ja käyttäjäymmärryksen koonti • Opitaan ymmärtämään käyttäjää ja tämän motivaatioita, tarpeita ja preferenssejä erilaisten tutkimusmenetelmien ja tietolähteiden avulla. Palvelumuotoilun menetelmiä tähän ovat esimerkiksi haastattelut, havainnointi, työpajat sekä muut osallistumisen ja yhteiskehittämisen tavat. • Laadullisten menetelmien lisäksi voidaan hyödyntää myös määrällistä dataa, kuten esimerkiksi analytiikkatietoa. • Tuotettu käyttäjäymmärrys analysoidaan, tulkitaan ja kiteytetään pohjaksi seuraavalle vaiheelle. Vaihe 2: Konseptointi ja testaus • Kiteytetyn käyttäjäymmärryksen pohjalta ideoidaan uusia ratkaisuja yhteiskehittämällä. Muotoiluprosessi etenee vaihtoehtoja havainnollistaen, kokeillen ja prototypoiden, etsien käyttäjän ja tilaajaorganisaation tarpeet optimaalisesti yhdistäviä ratkaisuja. • Tuloksena syntyy vähintään yksi uusi tai uudistettu konkreettinen konsepti, jota on testattu käyttäjillä. Tulos voi olla palvelukonsepti tai muu toimintamalli. • Suunnitellaan konseptin toteuttamisen seuraavat askeleet ja tarvittaessa tuetaan niiden toimeenpanoa. Tämän puitejärjestelyn toimeksiannot voivat kohdistua joko palvelumuotoiluprosessin molempiin vaiheisiin tai vain toiseen niistä. Toimeksiannot voivat rajautua myös tarkemmin johonkin tiettyyn osaan prosessia, esim. käyttäjätutkimus ilman kiteytystä, prototyyppi ilman sen testausta tai pelkkä yhteiskehittämisen fasilitointi. Muotoiluprosessin läpileikkaavia työotteita ovat: • Ihmislähtöisyys (kehittämistä ohjaa asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulma) • Tulevaisuusorientaatio, tulevaisuuden mahdollisuuksien hahmottaminen • Yhteiskehittäminen työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa • Kohderyhmäkohtaisesti osuvat osallistumisen menetelmät tiedon luomisessa • Testaaminen ja iterointi Palvelumuotoilulla kaupungin toimintoja voidaan kehittää käyttäjän näkökulmasta sujuvaksi (asiakaskokemus), tuloksellisemmiksi ja vaikuttaviksi (taloudellinen kannattavuus, toteutettavuus käytettävissä olevilla resursseilla, kiinnostavuus ja toimivuus asiakkaan näkökulmasta). Tämä edellyttää kykyä luovaan ongelmanratkaisuun Tilaaajan toimintaympäristö ja sen rajoitteet huomioiden. Internal identifier: 2026-049217-LOT-0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services

5.1.2. Place of performance

Town: Tampere

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Additional information: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan. Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

5.1.3. Estimated duration

Start date: 04/01/2027

Other duration: Unknown

5.1.5. Value

Maximum value of the framework agreement: 2 400 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Tender requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Information about previous notices:

Identifier of the previous notice: 114709-2026

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Human rights due diligence in global supply chains, Employment opportunities for the long-term unemployed, disadvantaged and/or for persons with disabilities

5.1.8. Accessibility criteria

Accessibility criteria for persons with disabilities are not included because the procurement is not intended for use by natural persons

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 12

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Tarjouksessa annettu henkilötyöpäivän hinta.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 30

Criterion:

Type: Quality

Description: Tarjouspyynnössä annettujen laadullisten vertailuperusteiden yhteenlaskettu pistemäärä. Laadullinen vertailu koostuu asiantuntijoiden referensseistä, annetusta työnäytteestä sekä haastattelutilaisuudesta.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 70

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Finnish

Languages in which the procurement documents (or their parts) are unofficially available: Finnish

Deadline for requesting additional information: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Address of the procurement documents: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/32761/enotice/49217>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of the procedure:

Estimated date of dispatch of the invitations to submit tenders: 07/09/2026

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/32761/call-for-tenders>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Description of the financial guarantee: Tarjoajalla tulee olla voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus koko sopimuskauden ajan. Vastuuvakuutuksen vakuutussumma on vähintään 500 000 euroa. Jos tarjous tehdään ryhmittymänä tuleekaikilla ryhmittymän jäsenillä olla tämän vaatimuksen mukainen vastuuvakuutus. Jos toimittaja vetoaatarjouksessaan muiden yksiköiden voimavaroihin, tulee sekä toimittajalla että voimavara-alihankkijallaolla tämän vaatimuksen mukainen vastuuvakuutus.

Deadline for receipt of requests to participate: 24/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, with reopening of competition

Maximum number of participants: 6

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Tampereen kaupunki

Organisation providing more information on the review procedures: Tampereen kaupunki

Organisation receiving requests to participate: Tampereen kaupunki

Organisation processing tenders: Tampereen kaupunki

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Tampereen kaupunki

Registration number: 0211675-2

Postal address: PL 487

Town: Tampere

Postcode: 33101

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland
Email: hankinnat@tampere.fi
Telephone: +358 3565611
Internet address: <https://tampere.fi>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Organisation processing tenders
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1 A
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: +358 295563630
Internet address: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Official name: Markkinaoikeus
Registration number: FI30061576
Postal address: Radanrakentajantie 5
Town: Helsinki
Postcode: 00520
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Email: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telephone: +358 295643300
Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 1874c599-81e4-4161-8928-d79cc04687b8 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 22/05/2026 13:25:06 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte
Languages in which this notice is officially available: Finnish
Notice publication number: 356825-2026
OJ S issue number: 99/2026

