

## 356825-2026 - Gara

**Finlandia – Servizi di consulenza commerciale e di gestione e servizi connessi –  
Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö  
OJ S 99/2026 26/05/2026  
Bando di gara o di concessione – regime ordinario  
Servizi**

### 1. Committente

---

#### 1.1. Committente

Nome ufficiale: Tampereen kaupunki

E-mail: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

### 2. Procedura

---

#### 2.1. Procedura

Titolo: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Descrizione: 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.  
Identificativo della procedura: 5ff1cdf7-7bc8-4f32-a492-fbca380137b0  
Identificativo interno: TRE:632/02.07.01/2026

Tipo di procedura: Ristretta

La procedura è accelerata: sì

Giustificazione della procedura accelerata: 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 palvelumuotoilu 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.

Caratteristiche principali della procedura: 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. Finalità**

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79400000 Servizi di consulenza commerciale e di gestione e servizi connessi

#### **2.1.2. Luogo di esecuzione**

Località: Tampere

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Paese: Finlandia

Informazioni supplementari: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan.

Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

#### **2.1.3. Valore**

Valore stimato al netto dell'IVA: 2 400 000,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 2 400 000,00 EUR

#### **2.1.4. Informazioni generali**

**Base giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

#### **2.1.6. Motivi di esclusione**

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

## **5. Lotto**

## 5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Descrizione: 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. 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. Identificativo interno: 2026-049217-LOT-0001

### 5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79400000 Servizi di consulenza commerciale e di gestione e servizi connessi

### 5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Tampere

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Paese: Finlandia

Informazioni supplementari: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan.

Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

### 5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 04/01/2027

Durata: altro: Sconosciuto

#### 5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 2 400 000,00 EUR

#### 5.1.6. Informazioni generali

##### **Partecipazione riservata:**

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione obbligatoria nell'offerta

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

##### **Informazioni su avvisi precedenti:**

Identificativo dell'avviso precedente: 114709-2026

#### 5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Verifica del rispetto dei diritti umani nelle catene di approvvigionamento globali, Opportunità di occupazione per i disoccupati di lunga durata, le persone svantaggiate e/o con disabilità

#### 5.1.8. Criteri di accessibilità

Non sono compresi criteri di accessibilità per le persone con disabilità perché l'oggetto dell'appalto non è destinato all'uso da parte di persone fisiche

#### 5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

##### **Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:**

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 12

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

#### 5.1.10. Criteri di aggiudicazione

##### **Criterio:**

Tipo: Prezzo

Descrizione: Tarjouksessa annettu henkilötyöpäivän hinta.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

##### **Criterio:**

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 70

#### 5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: finlandese

Lingue in cui i documenti di gara (o loro parti) sono ufficiosamente disponibili: finlandese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/32761/enotice/49217>

#### 5.1.12. Condizioni di appalto

##### Condizioni della procedura:

Data stimata dell'invio degli inviti a presentare le offerte: 07/09/2026

##### Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/32761/call-for-tenders>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: finlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Tarjoajalla tulee olla voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus koko sopimuskauden ajan. Vastuuvakuutuksen vakuutussumma on vähintään 500 000 euroa. Jos tarjous tehdään ryhmittymänä tulee kaikilla ryhmittymän jäsenillä olla tämän vaatimuksen mukainen vastuuvakuutus. Jos toimittaja vetoaatarjouksessaan muiden yksiköiden voimavaroihin, tulee sekä toimittajalla että voimavara-alihankkijalla olla tämän vaatimuksen mukainen vastuuvakuutus.

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 24/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

##### Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

#### 5.1.15. Tecniche

##### Accordo quadro:

Accordo quadro, con riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 6

##### Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

#### 5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Markkinaoikeus

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Tampereen kaupunki

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tampereen kaupunki

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Tampereen kaupunki

Organizzazione che tratta le offerte: Tampereen kaupunki

## 8. Organizzazioni

---

### 8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Tampereen kaupunki

Numero di registrazione: 0211675-2

Indirizzo postale: PL 487

Località: Tampere

Codice postale: 33101

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (F119B)

Paese: Finlandia  
E-mail: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)  
Telefono: +358 3565611  
Indirizzo internet: <https://tampere.fi>

**Ruoli di questa organizzazione:**

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

**8.1. ORG-0002**

Nome ufficiale: Hansel Oy (Hilma)  
Numero di registrazione: FI09880841  
Indirizzo postale: Mannerheiminaukio 1 A  
Località: Helsinki  
Codice postale: 00100  
Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Paese: Finlandia  
E-mail: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)  
Telefono: +358 295563630  
Indirizzo internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

**Ruoli di questa organizzazione:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Nome ufficiale: Markkinaoikeus  
Numero di registrazione: FI30061576  
Indirizzo postale: Radanrakentajantie 5  
Località: Helsinki  
Codice postale: 00520  
Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Paese: Finlandia  
E-mail: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)  
Telefono: +358 295643300  
Indirizzo internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

**Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione competente per i ricorsi

## Informazioni sull'avviso

---

Identificativo/versione dell'avviso: 1874c599-81e4-4161-8928-d79cc04687b8 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 22/05/2026 13:25:06 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: finlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 356825-2026

Numero dell'edizione della GU S: 99/2026

