

356825-2026 - Mededinging

Finland – Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten –
Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

OJ S 99/2026 26/05/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Tampereen kaupunki

E-mail: hankinnat@tampere.fi

Rechtsvorm van de koper: Lokale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 5ff1cdf7-7bc8-4f32-a492-fbca380137b0

Interne identificatiecode: TRE:632/02.07.01/2026

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: ja

Rechtvaardiging voor de versnelde 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.

Belangrijkste kenmerken van de 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79400000 Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Tampere

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

Aanvullende informatie: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan. Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 400 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 2 400 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Palvelumuotoilun puitejärjestelyn hankinta 2026: Osallistumispyyntö

Beschrijving: 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. Interne identificatiecode: 2026-049217-LOT-0001

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79400000 Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Tampere

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

Aanvullende informatie: Suorituspaikka määräytyy palvelun tarpeen mukaan. Lähtökohtaisesti Tampereen alueella.

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 04/01/2027

Andere looptijd: Onbekend

5.1.5. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 2 400 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in inschrijving

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

Informatie over eerdere aankondigingen:

Identificatiecode van de eerdere aankondiging: 114709-2026

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Bevorderde sociale doelstelling: Zorgvuldigheid inzake de mensenrechten in wereldwijde toeleveringsketens, Werkgelegenheidskansen voor langdurig werklozen, kansarmen en/of personen met een handicap

5.1.8. Toegankelijkheidscriteria

Er zijn geen criteria opgenomen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, omdat de aanbesteding niet bestemd is voor gebruik door natuurlijke personen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 12

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Tarjouksessa annettu henkilötyöpäivän hinta.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Fins

Talen waarin de aanbestedingsstukken (of delen ervan) niet-officieel beschikbaar zijn: Fins

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/32761/enotice/49217>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving: 07/09/2026

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/32761/call-for-tenders>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Fins

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: Tarjoajalla tulee olla voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus koko sopimuskauten 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.

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 24/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 6

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Markkinaoikeus

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Tampereen kaupunki

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tampereen kaupunki

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Tampereen kaupunki

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Tampereen kaupunki

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Tampereen kaupunki

Registratienummer: 0211675-2

Postadres: PL 487

Stad: Tampere

Postcode: 33101
Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Land: Finland
E-mail: hankinnat@tampere.fi
Telefoon: +358 3565611
Internetadres: <https://tampere.fi>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie die inschrijvingen verwerkt
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Hansel Oy (Hilma)
Registratienummer: FI09880841
Postadres: Mannerheiminaukio 1 A
Stad: Helsinki
Postcode: 00100
Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finland
E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefoon: +358 295563630
Internetadres: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Markkinaoikeus
Registratienummer: FI30061576
Postadres: Radanrakentajantie 5
Stad: Helsinki
Postcode: 00520
Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finland
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefoon: +358 295643300
Internetadres: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 1874c599-81e4-4161-8928-d79cc04687b8 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 22/05/2026 13:25:06 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Fins

Publicatienummer aankondiging: 356825-2026

Nummer uitgave PB S: 99/2026

Datum van bekendmaking: 26/05/2026