

Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalueen kuntien yhteisen CRM-järjestelmän hankinta

Khall 04.05.2026 § 118
51/00.04.01/2026

Valmistelija

Hallintokoordinaattori Katja Karjalainen, 040 738 4738,
katja.karjalainen@savukoski.fi

Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalueen kuntia pyydetään ilmoittamaan, onko kunnat kiinnostuneita osallistumaan yhteisen CRM-järjestelmän hankintaan.

Hankinnan kohteena on kuntien käyttöön SaaS-palveluna hankittava asiakashallintajärjestelmä ja sen käyttöönottoprojekti. Hankinta toteutetaan yhtenä hankintana siten, että hankinnasta laaditaan yksi hankintailmoitus, tarjouspyyntö, hankintapäätös ja hankintasopimus. CRM-järjestelmän tarkoituksena on parantaa yrityksille suunnattuja palveluita sekä edistää kuntien eri toimialojen sisäistä ja välistä tiedonkulkua. Pääasiallinen käyttötarkoitus järjestelmälle on asiakastietojen hallinta ja sitä tukevat raportointi- ja viestintätyökalut.

Järjestelmän lopullinen hinta määräytyy kilpailutuksen perusteella. Hintaan vaikuttaa hankintaan osallistuvien kuntien määrä, järjestelmältä vaaditut ominaisuudet ja toteutettavat integraatiot. Sopimuskausi on 24 kuukautta, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana 3 kk:n irtisanomisajalla. Kokonaispalvelun kustannukset jaetaan kuntien kesken esim. asukasluvun ja/tai yritysten määrän mukaan.

Arvio käyttöönottoprojektin yhteishinnasta on noin 20 000 €. Mikäli kunta haluaa siirtää yritystietoja aiemmasta järjestelmästä uuteen järjestelmään, vastaa kunta migraatio kustannuksista toteuman mukaan.

Kuntakohtainen vuosimaksu kokonaispalvelusta (sis. lisenssit, ylläpito, tuki ja päivitykset)

- Inari noin 3 840 €/vuosi
- Kemijärvi noin 2 640 €/vuosi
- Sodankylä noin 3 600 €/vuosi
- Pelkosenniemi, Posio, Salla, Savukoski ja Utsjoki: noin 2 040 €/vuosi

Työryhmän esitys hankinnan toteutustavaksi

Hankintaan kuntien yhteinen yksi CRM-järjestelmä

- yhteinen käyttöönottoprojekti sisältäen käyttöönottokoulutukset pääkäyttäjille ja varsinaisille käyttäjille
- järjestelmässä yritysten perustiedot kaikista yrityksistä, mutta tietojen näkyvyyttä voidaan rajoittaa käyttöoikeuksin kuntakohtaisesti sekä vielä erikseen pienemmälle joukolle
- kokonaispalvelun kustannukset jaetaan kuntien kesken esim. asukasluvun ja/tai yritysten määrän mukaan
- lähdetään liikkeelle perustoiminnoilla, laajennetaan tarvittaessa ja voidaan myös myöhemmin eriyttää kuntakohtaisiksi
- etuna yhden järjestelmän hankintamallissa on se, että saadaan kuluja pienemmäksi
- mahdollista liittyä hankintaan myös optiona, eli liittyä yhteisen järjestelmän käyttäjäksi myöhemmin sopimuskaudella. Tällöin tulee erikseen maksettavaksi käyttöönottoprojektin kustannuksia.
- huomioitava, että malli edellyttää resurssointia pääkäyttäjätoimintojen toteuttamiseen sekä sopimushallintaan

Hankintaprosessin eteneminen

- Kunnat vastuuttavat Sodankylän kunnan kilpailuttamaan yhteisen hankinnan
- Hankinta-asiakirjojen viimeistely
- Markkinavuoropuhelun 2. kierros: tarjouspyyntöasiakirjat kommentoitavaksi potentiaalisille tarjoajille
- Hankintailmoituksen julkaisu
- Kysymykset ja vastaukset
- Tarjousten soveltuvuuden ja tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistus
- Tarjousten vertailu
- Hankintapäätös + oikaisuvaatimusaika
- Sopimukset
- Käyttöönottoprojekti

Työllisyysaluepäällikkö Kaija Kukkola on kutsuttu kunnanhallituksen kokoukseen kertomaan järjestelmähankinnasta.

Esittelijä	Vt. kunnanjohtaja Joonas Rentola
Päätösehdotus	Kunnanhallitus keskustelee ja päättää, että osallistuuko Savukosken kunta CRM-järjestelmän hankintaan.
Päätös	<p>Iida Koistinen esitti, että Savukosken kunta ei lähde mukaan CRM-järjestelmän hankintaan. Asiaan voidaan tarvittaessa palata myöhemmin.</p> <p>Keskustelun jälkeen kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti Iida Koistisen tekemän esityksen.</p>
Jakelu	Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalue
Muutoksenhaku	Päätökseen, joka koskee vain asian valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa kuntalain 136 §:n mukaan hakea muutosta.