

## 566563-2025 - Състезателна процедура

Финландия – Софтуерни пакети и информационни системи – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим - Обявление за промяна  
Доставки

### 1. Купувач

---

#### 1.1. Купувач

Официално наименование: Tampereen kaupunki

Електронна поща: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Правна категория на купувача: Местен орган

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

### 2. Процедура

---

#### 2.1. Процедура

Заглавие: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Описание: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämyskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työkulkujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitetilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Идентификатор на процедурата: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Вътрешен идентификатор: TRE:1683/02.07.01/2025

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

##### 2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (срв): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

Допълнителна класификация (срв): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

##### 2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)  
Държава: Финландия

#### 2.1.4. **Обща информация**

**Правно основание:**

Директива 2014/24/ЕС

#### 2.1.6. **Основания за изключване**

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

## 5. **Обособена позиция**

---

### 5.1. **Обособена позиция: LOT-0000**

Заглавие: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Описание: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämuskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työkulkujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitteilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Вътрешен идентификатор: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. **Цел**

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (срв): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

Допълнителна класификация (срв): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

#### 5.1.2. **Място на изпълнение**

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Държава: Финландия

#### 5.1.3. **Очаквана продължителност**

Начална дата: 31/10/2025

Друг срок: Неограничен

#### 5.1.6. **Обща информация**

**Запазено участие:**

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

#### **5.1.7. Стратегически обществени поръчки**

Социална цел, чието постигане се насърчава: Надлежна проверка по отношение на правата на човека в световните вериги на доставките, Възможности за заетост за дългосрочно безработните, лицата в неравностойно положение и/или лицата с увреждания, Справедливи условия на труд

#### **5.1.9. Критерии за подбор**

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

#### **5.1.10. Критерии за възлагане**

##### **Критерий:**

Вид: Качество

Описание: Käytettävyyssarviointi

##### **Критерий:**

Вид: Цена

Описание: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка**

Краен срок за искане на допълнителна информация: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)  
източноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка**

##### **Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: фински

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00)

източноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 188 Дни

##### **Информация за обществената поръчка:**

Дата на отваряне: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време

##### **Условия на договора:**

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

#### **5.1.15. Техники**

##### **Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

##### **Информация за динамичната система за покупки:**

Няма динамична система за покупки

#### **5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)**

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Markkinaoikeus

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане  
: Tampereen kaupunki  
Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)  
: Tampereen kaupunki  
Организация, която получава заявленията за участие: Tampereen kaupunki  
Организация, която обработва офертите: Tampereen kaupunki

## 8. Организации

---

### 8.1. ORG-0001

Официално наименование: Tampereen kaupunki  
Регистрационен номер: 0211675-2  
Пощенски адрес: PL 487  
Град: Tampere  
Пощенски код: 33101  
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Pirkanmaa (F119B)  
Държава: Финландия  
Електронна поща: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)  
Телефон: 03 565 611

#### Роли на тази организация:

Купувач  
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане  
Организация, която получава заявленията за участие  
Организация, която обработва офертите  
Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

### 8.1. ORG-0002

Официално наименование: Hansel Oy (Hilma)  
Регистрационен номер: FI09880841  
Пощенски адрес: Mannerheiminaukio 1 A  
Град: Helsinki  
Пощенски код: 00100  
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (F11B1)  
Държава: Финландия  
Електронна поща: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)  
Телефон: +358 295563630  
Интернет адрес: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### Роли на тази организация:

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Официално наименование: Markkinaoikeus  
Регистрационен номер: FI30061576  
Пощенски адрес: Radanrakentajantie 5  
Град: Helsinki  
Пощенски код: 00520  
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (F11B1)  
Държава: Финландия  
Електронна поща: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)  
Телефон: +358 295643300

Интернет адрес: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

**Роли на тази организация:**

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

## 10. Промяна

---

Версия на предишното обявление, което трябва да бъде променено

:

42a67168-e0d2-4ae0-88b7-caf6eebf97e3-01

Основна причина за промяната

:

Поправка на грешки, допуснати от купувача

Описание

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Информация за обявлението

---

Идентификатор/версия на обявлението: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: фински

Номер на публикуване на обявлението: 566563-2025

Номер на броя на ОВ S: 166/2025

Дата на публикуване: 01/09/2025