

736016-2026 - Състезателна процедура

Финландия – Софтуерни пакети и информационни системи – Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

OJ S 206/2026 23/10/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Доставки

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Helsingin Asumisoikeus Oy

Електронна поща: petteri.palmi@haso.fi

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Жилищно строителство и колективна инфраструктура

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Описание: Helsingin Asumisoikeus Oy (jäljempänä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jäljempänä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituksen ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohteena on uusi asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakkuudenhallinnan kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavan järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppaneiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tyypin, sisällön ja kiireellisyyden perusteella. Hankinnan tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoälyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Идентификатор на процедурата: 91ebfcfd-5208-441a-9d8d-c7a1b3efac59

Вътрешен идентификатор: 622756

Вид процедура: Състезателен диалог

Основни характеристики на процедурата: Menettely on kuvattu tarkemmin hankintailmoituksen liitteessä I-1 Osallistumispyyntö.

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

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

2.1.2. Място на изпълнение

На всяко място в Европейското икономическо пространство

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, Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Описание: Helsingin Asumisoikeus Oy (jäljempänä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jäljempänä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituksen ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohteena on uusi asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakkuudenhallinnan kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavan järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppaneiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tyyпин, sisällön ja kiireellisyyden perusteella. Hankinnan tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoälyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturvallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Вътрешен идентификатор: 622756

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

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

5.1.2. Място на изпълнение

На всяко място в Европейското икономическо пространство

5.1.3. Очаквана продължителност

Друг срок: Неизвестен

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

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП), Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 4

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 4

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Ehdokkaan osaaminen ja kokemus 100 %

Описание: Osallistumispyynnön mukaisesti

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 90

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Краен срок за искане на допълнителна информация: 02/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00)
западноевропейско време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

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

Електронен каталог: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 23/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00)
западноевропейско 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: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Markkinaoikeus
Информация за крайните срокове за преразглеждане: 147 § Muutoksenhakuaiika Valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen, jollei jäljempänä toisin säädetä. Jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa, valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun tarjoaja on saanut tiedon päätöksestä valitusosoituksineen. Valitus markkinaoikeudelle on tehtävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen. Jos hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi 131 §:ssä tarkoitetun suorahankintaa tai 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä, valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta. Jollei 4 momentissa tarkoitettua ilmoitusta ole julkaistu, suorahankintaa koskeva valitus on tehtävä: 1)30 päivän kuluessa siitä, kun suorahankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai 2)kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Helsingin Asumisoikeus Oy

Регистрационен номер: 0912770-2

Пощенски адрес: Valimotie 9-11

Град: Helsinki

Пощенски код: 00380

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Звено за контакт: Petteri Palmi

Електронна поща: petteri.palmi@haso.fi

Телефон: +358 451074004

Интернет адрес: <https://www.haso.fi>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Markkinaoikeus

Регистрационен номер: 3006157-6

Пощенски адрес: Radanrakentajantie 5

Град: Helsinki

Пощенски код: 00520

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Електронна поща: markkinaoikeus@oikeus.fi

Телефон: +358 295643300

Интернет адрес: <https://www.markkinaoikeus.fi>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Hansel Oy (Hilma)

Регистрационен номер: FI09880841

Пощенски адрес: Mannerheiminaukio 1a

Град: Helsinki

Пощенски код: 00100

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Звено за контакт: eSender

Електронна поща: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Телефон: 029 55 636 30

Интернет адрес: <http://hankintailmoitukset.fi>

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 95461260-efe9-4ebe-a61d-903943202d48 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 22/10/2026 10:28:42 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 22/10/2026 07:28:43 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: фински

Номер на публикуване на обявлението: 736016-2026

Номер на броя на ОВ S: 206/2026

Дата на публикуване: 23/10/2026