

## 566563-2025 - Zadávání

Finsko – Balíky programů a informační systémy – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav  
Dodávky

### 1. Kupující

---

#### 1.1. Kupující

Oficiální název: Tampereen kaupunki

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

Právní forma kupujícího: Místní orgán

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

### 2. Řízení

---

#### 2.1. Řízení

Název: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Popis: 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.

Identifikátor řízení: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Interní identifikátor: TRE:1683/02.07.01/2025

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

##### 2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

Další klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

##### 2.1.2. Místo plnění

---

Nižší územní jednotka země (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)  
Země: Finsko

#### 2.1.4. **Obecné informace**

##### **Právní základ:**

Směrnice 2014/24/EU

#### 2.1.6. **Důvody pro vyloučení**

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

## 5. Část

---

### 5.1. **Část: LOT-0000**

Název: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Popis: 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 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.

Interní identifikátor: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. **Účel**

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

Další klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

#### 5.1.2. **Místo plnění**

Nižší územní jednotka země (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Země: Finsko

#### 5.1.3. **Odhadovaná doba trvání**

Datum zahájení: 31/10/2025

Jiná doba: Neomezený

#### 5.1.6. **Obecné informace**

##### **Vyhrazená účast:**

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ano

#### **5.1.7. Strategické zadávání zakázek**

Prosazovaný sociální cíl: Náležitá péče v oblasti lidských práv v globálních dodavatelských řetězcích, Pracovní příležitosti pro dlouhodobě nezaměstnané osoby, znevýhodněné osoby a /nebo osoby s postižením, Spravedlivé pracovní podmínky

#### **5.1.9. Kritéria pro výběr**

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

#### **5.1.10. Kritéria pro zadání**

##### **Kritérium:**

Typ: Kvalita

Popis: Käytettävyyssarviointi

##### **Kritérium:**

Typ: Cena

Popis: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Zadávací dokumentace**

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Podmínky zadávání zakázek**

##### **Podmínky podání:**

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: finština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 188 Dny

##### **Informace o veřejném otvírání nabídek:**

Datum otevření: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

##### **Smluvní podmínky:**

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ano

#### **5.1.15. Techniky**

##### **Rámcová dohoda:**

Žádná rámcová dohoda

##### **Informace o dynamickém nákupním systému:**

Žádný dynamický nákupní systém

#### **5.1.16. Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Markkinaoikeus

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Tampereen kaupunki

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Tampereen kaupunki

Organizace přijímající žádosti o účast: Tampereen kaupunki

Organizace zpracovávající nabídky: Tampereen kaupunki

## 8. Organizace

---

### 8.1. ORG-0001

Oficiální název: Tampereen kaupunki

Registrační číslo: 0211675-2

Poštovní adresa: PL 487

Obec: Tampere

PSC: 33101

Nižší územní jednotka země (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Země: Finsko

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

Telefon: 03 565 611

#### Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace zpracovávající nabídky

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

### 8.1. ORG-0002

Oficiální název: Hansel Oy (Hilma)

Registrační číslo: FI09880841

Poštovní adresa: Mannerheiminaukio 1 A

Obec: Helsinky

PSC: 00100

Nižší územní jednotka země (NUTS): Helsinky-Uusimaa (FI1B1)

Země: Finsko

E-mail: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Telefon: +358 295563630

Internetová adresa: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### Úlohy této organizace:

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Oficiální název: Markkinaoikeus

Registrační číslo: FI30061576

Poštovní adresa: Radanrakentajantie 5

Obec: Helsinky

PSC: 00520

Nižší územní jednotka země (NUTS): Helsinky-Uusimaa (FI1B1)

Země: Finsko

E-mail: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Telefon: +358 295643300

Internetová adresa: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

#### Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

## 10. Změna

---

Znění předchozího oznámení, které má být změněno

:  
42a67168-e0d2-4ae0-88b7-caf6eebf97e3-01  
Hlavní důvod změny  
:  
Oprava chyb kupujícího  
Popis  
:  
Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Oznámení - informace

---

Identifikátor oznámení/verze: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01  
Druh formuláře: Zadávání  
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim  
Podtyp oznámení: 16  
Datum odeslání oznámení: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) východoevropský letní čas  
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: finština  
Číslo zveřejnění oznámení: 566563-2025  
Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 166/2025  
Datum zveřejnění: 01/09/2025