

## 566563-2025 - Konkurrencevilkår

Finland – Programpakker og informationssystemer – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen - Meddelelse om ændring  
Varer

### 1. Køber

---

#### 1.1. Køber

Officielt navn: Tampereen kaupunki

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

Køberens retlige status: Lokal myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Beskrivelse: 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, työntekijöiden 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.

Identifikator for proceduren: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Intern ID: TRE:1683/02.07.01/2025

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

##### 2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer

Supplerende klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

##### 2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

#### 2.1.4. Generelle oplysninger

##### Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

#### 2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

## 5. Delkontrakt

---

### 5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer

Supplerende klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

#### 5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

#### 5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 31/10/2025

Anden varighed: Ubegrænset

#### 5.1.6. Generelle oplysninger

##### Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja  
Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): ja

#### 5.1.7. Strategiske udbud

Socialt mål, som fremmes: Due diligence i forbindelse med menneskerettigheder i globale forsyningskæder, Beskæftigelsesmuligheder for langtidsledige, dårligt stillede personer og /eller for personer med handicap, Retfærdige arbejdsforhold

#### 5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

#### 5.1.10. Tildelingskriterier

##### Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Käytettävyysarviointi

##### Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Vertailuhinta

#### 5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)  
østeuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### 5.1.12. Tilbudsvilkår

##### Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: finsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 188 Døgn

##### Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

##### Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

#### 5.1.15. Teknikker

##### Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

##### Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

#### 5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Markkinaoikeus

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Tampereen kaupunki

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Tampereen kaupunki

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Tampereen kaupunki  
Organisation, der behandler tilbud: Tampereen kaupunki

## 8. Organisationer

---

### 8.1. ORG-0001

Officielt navn: Tampereen kaupunki

Registreringsnummer: 0211675-2

Postadresse: PL 487

By: Tampere

Postnummer: 33101

Landsdel (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

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

Telefon: 03 565 611

#### Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

### 8.1. ORG-0002

Officielt navn: Hansel Oy (Hilma)

Registreringsnummer: FI09880841

Postadresse: Mannerheiminaukio 1 A

By: Helsinki

Postnummer: 00100

Landsdel (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

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

Telefon: +358 295563630

Internetadresse: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### Denne organisations roller:

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Officielt navn: Markkinaoikeus

Registreringsnummer: FI30061576

Postadresse: Radanrakentajantie 5

By: Helsinki

Postnummer: 00520

Landsdel (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

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

Telefon: +358 295643300

Internetadresse: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

#### Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

## 10. Ændring

---

Udgave af den foregående bekendtgørelse, der skal ændres

:

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

Hovedårsagen til ændringen

:

Berigtigelse – køber

Beskrivelse

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Oplysninger om bekendtgørelsen

---

Bekendtgørelsens ID: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: finsk

Bekendtgørelsesnummer: 566563-2025

EUT-S-nummer: 166/2025

Offentliggørelsesdato: 01/09/2025