

## 566563-2025 - Wettbewerb

Finnland – Softwarepaket und Informationssysteme – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung  
Lieferleistungen

### 1. Beschaffer

---

#### 1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Tampereen kaupunki

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

Rechtsform des Erwerbers: Lokale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

### 2. Verfahren

---

#### 2.1. Verfahren

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Beschreibung: 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 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.

Kennung des Verfahrens: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Interne Kennung: TRE:1683/02.07.01/2025

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

##### 2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finnland

#### **2.1.4. Allgemeine Informationen**

##### **Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/24/EU

#### **2.1.6. Ausschlussgründe**

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

## **5. Los**

---

### **5.1. Los: LOT-0000**

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 2025-028589-LOT-0001

#### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

#### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finnland

#### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Datum des Beginns: 31/10/2025

Andere Laufzeit: Unbegrenzt

#### **5.1.6. Allgemeine Informationen**

##### **Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja  
Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

#### **5.1.7. Strategische Auftragsvergabe**

Gefördertes soziales Ziel: Sorgfaltspflicht im Bereich der Menschenrechte in globalen Wertschöpfungsketten, Beschäftigungsmöglichkeiten für Langzeitarbeitslose, Benachteiligte und/oder für Menschen mit Behinderungen., Faire Arbeitsbedingungen

#### **5.1.9. Eignungskriterien**

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

#### **5.1.10. Zuschlagskriterien**

##### **Kriterium:**

Art: Qualität

Beschreibung: Käytettävyyssarvointi

##### **Kriterium:**

Art: Preis

Beschreibung: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Auftragsunterlagen**

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)

Osteuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

##### **Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Finnisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Osteuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 188 Tage

##### **Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:**

Eröffnungstermin: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Osteuropäische Sommerzeit

##### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

#### **5.1.15. Techniken**

##### **Rahmenvereinbarung:**

Keine Rahmenvereinbarung

##### **Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:**

Kein dynamisches Beschaffungssystem

#### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Markkinaoikeus

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Tampereen kaupunki

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tampereen kaupunki

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Tampereen kaupunki

Organisation, die Angebote bearbeitet: Tampereen kaupunki

## 8. Organisationen

---

### 8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Tampereen kaupunki

Registrierungsnummer: 0211675-2

Postanschrift: PL 487

Stadt: Tampere

Postleitzahl: 33101

Land, Gliederung (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finnland

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

Telefon: 03 565 611

#### **Rollen dieser Organisation:**

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

### 8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Hansel Oy (Hilma)

Registrierungsnummer: FI09880841

Postanschrift: Mannerheimin aukio 1 A

Stadt: Helsinki

Postleitzahl: 00100

Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finnland

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

Telefon: +358 295563630

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

#### **Rollen dieser Organisation:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Markkinaoikeus

Registrierungsnummer: FI30061576

Postanschrift: Radanrakentajantie 5

Stadt: Helsinki

Postleitzahl: 00520

Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finnland

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

Telefon: +358 295643300

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

#### **Rollen dieser Organisation:**

## 10. Änderung

---

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

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

Hauptgrund für die Änderung

:

Korrektur – Beschaffer

Beschreibung

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Informationen zur Bekanntmachung

---

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00)

Osteuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Finnisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 566563-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 166/2025

Datum der Veröffentlichung: 01/09/2025