

124612-2026 - Διαγωνισμός

Φινλανδία – Υπηρεσίες πελατείας – Toijalan Monitoimihallin valvonta ja asiakaspalvelut

16.6.2026-15.6.2028 + optio 16.6.2028-15.6.2029

OJ S 37/2026 23/02/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Akaan kaupunki

Email: maria.pulkkinen@akaa.fi

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Toijalan Monitoimihallin valvonta ja asiakaspalvelut 16.6.2026-15.6.2028 + optio 16.6.2028-15.6.2029

Περιγραφή: Tarjouspyynnöllä hankitaan Akaan kaupungin liikuntahallin valvonta ja asiakaspalvelut palvelukuvauksen mukaisesti ajalle 16.6.2026-15.6.2028 lisättynä yhden vuoden optiomahdollisuudella. Monitoimihalli on vuonna 1990 valmistunut liikuntakeskus, jonka pohja pinta-ala on noin 3130 m². Rakennuksessa on 874 m² kokoinen liikuntasali 600 henkilön katsomoineen, kuntosalitilat, juoksusuora, nyrkkeilytilat sekä muita pienempiä tiloja ja tarvittavat liikuntapaikkojen oheistilat sekä aulakahvio. Osoite: Köyvärintie 8, 37800 Akaa. Halli on aktiivisessa käytössä ympäri vuoden ja se palvelee eri käyttäjäryhmiä monipuolisesti. Arkipäivisin halli on pääasiallisesti koulun ja liikuntapalveluiden sekä kuntosalin vapaaharjoittelijoiden käytössä. Iltaisin ja viikonloppuisin halli on seurojen, yhdistysten, yritysten ja yksityisten henkilöiden käytettävissä monipuolisesti palvellen eri lajien tarpeita. Hallilla on mahdollista harrastaa laajasti mm. pallopelejä: lentopallo, käsipallo, salibandy, sulkapallo, koripallo, futsal, pöytätennis. Monitoimihallilla järjestetään myös runsaasti erilaisia tapahtumia, kuten pelejä, turnauksia, messuja ja konsertteja. Monitoimihallille on keskitetty liikuntapalveluiden korttimyynti (kuntosalikortit, kuntopassit jne.) sekä sisäliikuntatilojen avainhallinta. Hallin kävijämäärä on vuodessa noin 85 000. Lähtökohtana on, että Monitoimihalli palvelee käyttäjiään korkeatasoisesti ja laaja-alaisesti eri käyttäjäryhmät huomioon ottaen. Hallilla arjen sujuvuuteen ja toimintojen kehittämiseen panostetaan. Yleisen viihtyvyyden ja järjestyksen, kävijäturvallisuuden ja hyvän sekä sujuvan palvelun toteutuminen on ensiarvoisen tärkeää. Kilpailutuksella haetaan monitoimihallin palveluita hoitamaan luotettavaa ja kokenutta sopimuskumppania, joka pyörittää monitoimihallin arkea itsenäisesti ja on vastuussa hallin toimintojen sujuvuudesta ja jonka kanssa yhteistyössä kaupungin liikuntapalvelut voivat kehittää hallin toimintaa. Tarjoajan tulee tuottaa tilaajan esittämät palvelukuvausten mukaiset valvonta- ja asiakaspalvelutehtävät sekä mahdolliset erikseen tilattavat lisätyöt niin, että tarjouspyynnössä kuvattu laatutaso toteutuu. Tarjoajan tulee täyttää palvelun sisällön vähimmäisvaatimukset. Tarjouspyynnön liitteessä 1 on kuvattu palvelukuvaus, jossa on aukikirjoitettu mm. palvelun sisällön vähimmäisvaatimukset sekä vastuujakotaulukko tilaajan ja palveluntuottajan vastuiden selventämiseksi. Palveluntuottaja vastaa Monitoimihallin arjesta ja toimintojen sujuvuudesta (mm. kuntosalikorttien myynti,

avaimet, väliverhot, katsomo, av-laitteet, varastot, tiedottaminen, varaukset, kuntosalilaitteiden pienet huoltotoimet) itsenäisesti. Palveluntuottaja vastaa monitoimihallin ylläpidosta, valvonnasta ja asiakaspalvelusta sekä yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta. Palveluntuottaja mm. hallinnoi monitoimihallin tilavarauksia, huolehtii monitoimihallin käyttäjäseurannasta ja tilastoinnista, opastaa ja valvoo liikuntahallin, laitteiden ja välineiden turvallista käyttöä ja hoitaa kaupungin sisäliikuntatilojen avainhallintaa. Palveluntuottaja on keskeinen yhteyshenkilö liikuntahallia käyttäviin asiakkaisiin, urheiluseuroihin, yhteistyökumppaneihin sekä kaupungin toimijoihin. Palveluntuottaja on keskeinen taho turnausten, pelien ja tapahtumien järjestelyjen onnistumisessa ja on perehdytysvastuussa hallin toiminnoista tapahtumien järjestäjiä. Palveluntuottajalla on mahdollisuus järjestää myös pienimuotoista kahvilatoimintaa sille osoitetussa kahvilatilassa Monitoimihallilla. Palvelukuvauksen mukaisesti hallin vähimmäisaukioloajat: 16.8.-31.5.: ma-pe klo 16–21 ja lisäksi vähintään kahtena arkipäivänä (vakiopäivät, sovitaan koko kaudeksi) klo 8–13, la-su klo 10–18. Kesäaikaan (1.6.-15.8.) ma-pe klo 16–20 ja lisäksi vähintään yhtenä arkipäivänä (vakiopäivä, sovitaan koko kaudeksi) klo 8–13, la klo 10-17 ja sunnuntait suljettu. Palveluntuottajan tulee resursoida monitoimihallin henkilökunta siten, että kaikkina hallin aukioloaikoina paikalla on sekä palvelu- että valvontatehtäviin tarpeeksi resurssia. Hallin aukioloaikoina on paikalla oltava vähintään 1 henkilö, joka tietää ja tuntee hallin toiminnot, laitteet ja järjestelmät sekä omaa hyvät asiakaspalvelutaidot. Kaikilla palvelun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus (vähintään EA1) ja järjestyksenvalvojan pätevyys (voimassa oleva järjestyksenvalvojakortti). Kaikkien kohteessa työskentelevien suomen kielen taito tulee olla hyvä. Αναγνωριστικό διαδικασίας: 5e746c8a-c247-4b93-8dda-6b823d01cdaa Εσωτερικό αναγνωριστικό: D/33/02.08.00/2026 Είδος διαδικασίας: Ανοικτή Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι Κύρια χαρακτηριστικά της διαδικασίας: Hankintamenettelynä käytetään avointa EU-menettelyä palveluhankinnoissa. Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista.

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342300 Υπηρεσίες πελατείας

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Köyvärintie 8
Πόλη: Akaa
Ταχυδρομικός κώδικας: 37800
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Χώρα: Φινλανδία
Πρόσθετες πληροφορίες: Toijalan monitoimihalli

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 270 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Πρόσθετες πληροφορίες: Palveluntuottajan tulee perehtyä monitoimihallin tiloihin, toimintaan, käytänteihin, järjestelmiin, laitteisiin ja välineisiin vähintään 1 viikon ajan ennen sopimuksen alkua. Palveluntuottaja vastaa siitä, että on saanut riittävän perehdytyksen, jotta palvelu voi käynnistyä sujuvasti sopimuksen alkaessa. Kohteeseen on mahdollisuus tutustua seuraavasti: Toijalan Monitoimihalli, Köyvärintie 8, 37800 Akaa, 10.3.2026 klo 10.00. Näyttö kohteessa 10.3.2026 klo 10:00. Näyttöön tulee ilmoittautua ilmoittamalla näyttöön osallistuvat henkilöt ja

heidän edustamansa yritys. Näyttöön tulee ilmoittautua viimeistään 9.3.2026 kello 12:00 mennessä osoitteeseen: maria.pulkkinen@akaa.fi. Mikäli tarjoaja ei pääse osallistumaan tutustumiskierrokselle, voi tarjoaja pyrkiä sopimaan uuden esittelyajankohdan, mutta tilaaja ei sitä voi taata. Option käytöstä päätetään erikseen ja tilaaja ilmoittaa siitä viimeistään 31.3.2028 mennessä. Laadun arviointiin sisältyy haastattelu sekä referenssikohteista palautteen kerääminen sähköpostitse tai puhelimitse. Haastattelut pidetään keskiviikkona 25.3.2026 klo 12-16. Haastatteluun on mahdollisuus osallistua myös etäyhteydellä. Referenssikohteiden palautteet kerätään viikon 13 aikana. Mikäli kohteen valvonta- ja asiakaspalvelutehtäviin tulee yli kuukauden katko remontista tai muusta tilan käytön estävästä syystä, ei palveluntuottaja voi periä katkon osalta korvausta. Tilaajan tulee ilmoittaa tällaisesta katkosta vähintään 2kk ennen katkon syntymistä pl. äkillisesti syntyvät tilaneet (tulipalo, poikkeusolot, ym.), jolloin ilmoitus tehdään tilanteen ilmettyä. Toijalan monitoimihallille on mahdollisesti sopimuskautena tulossa peruskorjaus, mutta peruskorjauksesta ei ole voimassa olevia päätöksiä.

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Toijalan Monitoimihallin valvonta ja asiakaspalvelut 16.6.2026-15.6.2028 + optio 16.6.2028-15.6.2029

Περιγραφή: Tarjouspyynnöllä hankitaan Akaan kaupungin liikuntahallin valvonta ja asiakaspalvelut palvelukuvauksen mukaisesti ajalle 16.6.2026-15.6.2028 lisättynä yhden vuoden optiomahdollisuudella. Monitoimihalli on vuonna 1990 valmistunut liikuntakeskus, jonka pohja pinta-ala on noin 3130 m². Rakennuksessa on 874 m² kokoinen liikuntasali 600 henkilön katsomoinen, kuntosalitilat, juoksusuora, nyrkkeilytilat sekä muita pienempiä tiloja ja tarvittavat liikuntapaikkojen oheistilat sekä aulakahvio. Osoite: Köyvärintie 8, 37800 Akaa. Halli on aktiivisessa käytössä ympäri vuoden ja se palvelee eri käyttäjäryhmiä monipuolisesti. Arkipäivisin halli on pääasiallisesti koulun ja liikuntapalveluiden sekä kuntosalin vapaaharjoittelijoiden käytössä. Iltaisin ja viikonloppuisin halli on seurojen, yhdistysten, yritysten ja yksityisten henkilöiden käytettävissä monipuolisesti palvellen eri lajien tarpeita. Hallilla on mahdollista harrastaa laajasti mm. pallopelejä: lentopallo, käsipallo, salibandy, sulkapallo, koripallo, futsal, pöytätennis. Monitoimihallilla järjestetään myös runsaasti erilaisia tapahtumia, kuten pelejä, turnauksia, messuja ja konsertteja. Monitoimihallille on keskitetty liikuntapalveluiden korttimyynti (kuntosalikortit, kuntopassit jne.) sekä sisäliikuntatilojen avainhallinta. Hallin kävijämäärä on vuodessa noin 85 000. Lähtökohtana on, että Monitoimihalli palvelee käyttäjiään korkeatasoisesti ja laaja-alaisesti eri käyttäjäryhmät huomioon ottaen. Hallilla arjen sujuvuuteen ja toimintojen kehittämiseen panostetaan. Yleisen viihtyvyyden ja järjestyksen, kävijäturvallisuuden ja hyvän sekä sujuvan palvelun toteutuminen on ensiarvoisen tärkeää. Kilpailutuksella haetaan monitoimihallin palveluita hoitamaan luotettavaa ja kokenutta sopimuskumppania, joka pyörittää monitoimihallin arkea itsenäisesti ja on vastuussa hallin toimintojen sujuvuudesta ja jonka kanssa yhteistyössä kaupungin liikuntapalvelut voivat kehittää hallin toimintaa. Tarjoajan tulee tuottaa tilaajan esittämät palvelukuvausten mukaiset valvonta- ja asiakaspalvelutehtävät sekä mahdolliset erikseen tilattavat lisätyöt niin, että tarjouspyynnössä kuvattu laatutaso toteutuu. Tarjoajan tulee täyttää

palvelun sisällön vähimmäisvaatimukset. Tarjouspyynnön liitteessä 1 on kuvattu palvelukuvaus, jossa on aukikirjoitettu mm. palvelun sisällön vähimmäisvaatimukset sekä vastuujakotaulukko tilaajan ja palveluntuottajan vastuiden selventämiseksi. Palveluntuottaja vastaa Monitoimihallin arjesta ja toimintojen sujuvuudesta (mm. kuntosalikorttien myynti, avaimet, väliverhot, katsomo, av-laitteet, varastot, tiedottaminen, varaukset, kuntosalilaitteiden pienet huoltotoimet) itsenäisesti. Palveluntuottaja vastaa monitoimihallin ylläpidosta, valvonnasta ja asiakaspalvelusta sekä yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta. Palveluntuottaja mm. hallinnoi monitoimihallin tilavarauksia, huolehtii monitoimihallin käyttäjäseurannasta ja tilastoinnista, opastaa ja valvoo liikuntahallin, laitteiden ja välineiden turvallista käyttöä ja hoitaa kaupungin sisäliikuntatilojen avainhallintaa. Palveluntuottaja on keskeinen yhteyshenkilö liikuntahallia käyttäviin asiakkaisiin, urheiluseuroihin, yhteistyökumppaneihin sekä kaupungin toimijoihin. Palveluntuottaja on keskeinen taho turnausten, pelien ja tapahtumien järjestelyjen onnistumisessa ja on perehdytysvastuussa hallin toiminnoista tapahtumien järjestäjiä. Palveluntuottajalla on mahdollisuus järjestää myös pienimuotoista kahvilatoimintaa sille osoitetussa kahvilatilassa Monitoimihallilla. Palvelukuvauksen mukaisesti hallin vähimmäisaukioloajat: 16.8.-31.5.: ma-pe klo 16–21 ja lisäksi vähintään kahtena arkipäivänä (vakiopäivät, sovitaan koko kaudeksi) klo 8–13, la-su klo 10–18. Kesäaikaan (1.6.-15.8.) ma-pe klo 16–20 ja lisäksi vähintään yhtenä arkipäivänä (vakiopäivä, sovitaan koko kaudeksi) klo 8–13, la klo 10-17 ja sunnuntait suljettu. Palveluntuottajan tulee resursoida monitoimihallin henkilökunta siten, että kaikkina hallin aukioloaikoina paikalla on sekä palvelu- että valvontatehtäviin tarpeeksi resurssia. Hallin aukioloaikoina on paikalla oltava vähintään 1 henkilö, joka tietää ja tuntee hallin toiminnot, laitteet ja järjestelmät sekä omaa hyvät asiakaspalvelutaidot. Kaikilla palvelun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus (vähintään EA1) ja järjestyksenvalvojan pätevyys (voimassa oleva järjestyksenvalvojakortti). Kaikkien kohteessa työskentelevien suomen kielen taito tulee olla hyvä.
Εσωτερικό αναγνωριστικό: D/33/02.08.00/2026

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342300 Υπηρεσίες πελατείας
Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: Erikseen tilattavia tuntiveloitusperusteisia aukioloaikojen ulkopuolisesta lisätunneista tarjouksessa annetuvin hinnoin.

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Köyvärintie 8
Πόλη: Akaa
Ταχυδρομικός κώδικας: 37800
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Χώρα: Φινλανδία
Πρόσθετες πληροφορίες: Toijalan monitoimihalli

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 16/06/2026
Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 15/06/2028

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 1
Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: Optiokausi 16.6.2028-15.6.2029

5.1.5. Αξία

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Απαίτηση της προσφοράς

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): ναι

Πρόσθετες πληροφορίες: Palveluntuottajan tulee perehtyä monitoimihallin tiloihin, toimintaan, käytänteihin, järjestelmiin, laitteisiin ja välineisiin vähintään 1 viikon ajan ennen sopimuksen alkua. Palveluntuottaja vastaa siitä, että on saanut riittävän perehdytyksen, jotta palvelu voi käynnistyä sujuvasti sopimuksen alkaessa. Kohteeseen on mahdollisuus tutustua seuraavasti:

Toijalan Monitoimihalli, Köyvärintie 8, 37800 Akaa, 10.3.2026 klo 10.00. Näyttö kohteessa 10.3.2026 klo 10:00. Näyttöön tulee ilmoittautua ilmoittamalla näyttöön osallistuvat henkilöt ja

heidän edustamansa yritys. Näyttöön tulee ilmoittautua viimeistään 9.3.2026 kello 12:00 mennessä osoitteeseen: maria.pulkkinen@akaa.fi. Mikäli tarjoaja ei pääse osallistumaan

tutustumiskierrokselle, voi tarjoaja pyrkiä sopimaan uuden esittelyajankohdan, mutta tilaaja ei sitä voi taata. Option käytöstä päätetään erikseen ja tilaaja ilmoittaa siitä viimeistään 31.3.2028 mennessä. Laadun arviointiin sisältyy haastattelu sekä referenssikohteista

palautteen kerääminen sähköpostitse tai puhelimitse. Haastattelut pidetään keskiviikkona 25.3.2026 klo 12-16. Haastatteluun on mahdollisuus osallistua myös etäyhteydellä.

Referenssikohteiden palautteet kerätään viikon 13 aikana. Mikäli kohteen valvonta- ja asiakaspalvelutehtäviin tulee yli kuukauden katko remontista tai muusta tilan käytön estävästä syystä, ei palveluntuottaja voi periä katkon osalta korvausta. Tilaajan tulee ilmoittaa tällaisesta katkosta vähintään 2kk ennen katkon syntymistä pl. äkillisesti syntyvät tilaneet (tulipalo, poikkeusolot, ym.), jolloin ilmoitus tehdään tilanteen ilmettyä. Toijalan monitoimihallille on mahdollisesti sopimuskautena tulossa peruskorjaus, mutta peruskorjauksesta ei ole voimassa olevia päätöksiä.

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Πρωτεύων κοινωνικός στόχος: Δίκαιοι όροι εργασίας

5.1.8. Κριτήρια προσβασιμότητας

Δεν περιλαμβάνονται κριτήρια προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρίες επειδή η προμήθεια δεν προορίζεται για χρήση από φυσικά πρόσωπα

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης, Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Hinta

Περιγραφή: Hinnan vertailuperusteet: Halvin hinta / vuosi saa 30 pistettä ja muut suhteessa siihen. Muiden tarjousten hintapisteet lasketaan seuraavasti: (halvin tarjottu vuosi hinta / tarjouksen hinta) x 30 pistettä. Halvin lisälaskutuksen hinta / h saa 5 pistettä ja muut suhteessa siihen. Muiden tarjousten hintapisteet lasketaan seuraavasti: (halvin tarjottu lisätunnin hinta / tarjouksen lisätunnin hinta) x 5.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 35

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Laatu

Περιγραφή: LAADUN VERTAILUPERUSTEET Akaan kaupungilla tavoitteena on tarjota kaikille Monitoimihallissa käyville turvalliset ja viihtyisät liikuntatilat. Valvonnan ja käyttäjäpalveluiden tuottamisessa korostuvat tekninen ja toiminallinen laatu. Tilaajana Akaan kaupunki arvioi palvelun kokonaislaatua sen perusteella, mitä saa palvelun lopputuloksena. Tekninen laatu on asiakkaille luvattu palvelu, joka on kuvattu tarjouspyynnössä liitteineen ja tarjoajan palvelukuvauksissa. Toiminnallinen laatu kertoo miten palveluntuottaja palvelun tuottaa ja nämä yhdessä muodostavat kokonaislaadun. Valvonta ja käyttäjäpalveluiden kilpailutuksessa laatua ja palvelua tulee pystyä arvioimaan etukäteen ja tilaajalla tulee olla varmuus siitä, että palveluntuottaja osaa suunnitella, organisoida, toteuttaa ja kehittää toimintaansa tilaajan tarpeiden mukaisesti. Toteutetun palvelun tulee olla joustavaa, tuottavaa, laadukasta ja kustannustehokasta. Laadun arvioinnissa on kolme (3) arviointikohdetta, maksimipisteet laadussa ovat 65: 1. Minimivaatimusta laajemmat aukioloajat, maksimi 20 pistettä. Tarjouspyynnön liitteessä 1 palvelukuvauksessa on ilmoitettu tilaajan ilmoittamat hallin vähimmäisaukioloajat. Tarjouksen tekijä voi tarjota vähimmäisaukioloaikoja laajemmat aukioloajat, joiden pisteet muodostuvat seuraavasti: Yli 15h/vko 20p 11-15h/vko 10p 6-10h/vko 5p 3-5h/vko 2p 0-2h/vko 0p 2. Hintaan sisältyvät tarjottavat lisätunnit (esim. tapahtuman vuoksi aukioloaikoja pidempi paikallaoloaika) viikonloppuisin (ei erillislaskutettavat), maksimi 20 pistettä. Mikäli turnausten tai muiden suurempien tapahtumien aikana kaupunki katsoo, että paikallaoloa tarvitaan tilaisuuden henkilömäärän tai laadun vuoksi aukioloaikojen ulkopuoliseksi ajaksi, tulee palveluntuottajan järjestää paikallaolo sovitusti. Tarjouksen tekijä voi tarjota kiinteään hintaan sisältyviä lisätunteja aukioloaikojen ulkopuolella viikonloppuisin, joiden pisteet muodostuvat seuraavasti: Yli 100h/vuosi 20p 51-100h/vuosi 10p 25-50h/vuosi 5p 15-24h/vuosi 2p 0-14h/vuosi 0p 3. Palvelun toimintasuunnitelma, henkilöstösuunnitelma ja referenssikohteet, maksimi 25 pistettä. Tilaaja edellyttää, että palveluntuottajalla on ymmärrys asiakaan tarpeista ja toiveista Monitoimihallin valvonnan ja asiakaspalvelun suhteen. Palvelun toimintasuunnitelman tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että asiakaspalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin. Tilaajalla ja tilojen käyttäjillä on tietyt odotukset valvonnasta ja asiakaspalveluista. Lähtökohtana on, että odotetun laadun ja toteutuvan laadun välillä ei tule poikkeamaa. Hyvä toimintasuunnitelma edellyttää toimintaympäristön ja asiakaskunnan tarpeiden tuntemista. Tilaaja haluaa varmistua siitä, että palveluntuottajalla on edellytykset tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti koko sopimuskauden ajan. Arvioitavan toimintasuunnitelman tulee olla selkeä. Toimintasuunnitelman avulla tarjoaja voi osoittaa miten tarjouksen kohteeseen tarjotut resurssit tulevat riittämään, miten toteutunutta palvelua itsearvioidaan ja suoritetaan oma laadun arviointia kohteissa. Toimintasuunnitelma: Ehdotettu toimintamalli ja tarpeeseen vastaaminen (0-10p) • Toimintasuunnitelmassa tulee kuvata kattavasti palvelun toimintamalli ja käytänteet sekä palvelun kokonaissisältö ja hallin aukioloajat. Toimintasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten tarjoaja varmistaa työn laadun sekä ohjeiden ja vaatimusten mukaisuuden. • Suunnitelmassa tulee huomioida kohteen toiminnan erityispiirteet ja niiden vaikutus palvelun tuottamiseen sekä reklamaatio ja asiakaspalveluprosessin kuvaus. • Suunnitelma tulee esittää aikataulutuksineen yhden (1) viikon osalta. Suunnitelman voi esittää kuvana, taulukkona tai sanallisesti • Palveluntuottajan tarjoukseensa liittämät selvitykset ovat osa sopimusta ja palveluntuottajan tilaajalle antamia laatulupauksia. Henkilöstösuunnitelma (0-10p) • Henkilöstösuunnitelmassa tulee kuvata kattavasti mm. seuraavat osa-alueet: henkilöstön määrä ja mitoitus, perehdytysuunnitelma, sijaistamiskäytännöt ja äkkinäisiin tilanteisiin vastaaminen, loma-ajat, työnjohto ja esihenkilötyö sekä esihenkilön paikallaolo, henkilöstön koulutukset, henkilöstön osaamisen

varmistaminen Palaute referenssikohteesta (puhelimitse tai sähköpostilla) (0-5p) • Palautteessa referenssikohteesta arvioidaan mm. seuraavia teemoja: asiakaspalvelun sujuvuus, henkilöstön määrä, osaaminen ja perehdytys, ongelmatilanteet, saatu asiakaspalaute ja toiminnan toteutuminen suunnitellusti Laatukriteerien pisteytys, kun maksimipisteet ovat 10 pistettä Laatukriteerien toteutuminen asteikolla 0-10: 10 pistettä, vastaa erinomaisesti: suunnitelma on hyvin selkeä ja kattava ja toiminnan kuvaus tuottaa erittäin laadukasta palvelua Monitoimihallille. 5 pistettä, vastaa hyvin: suunnitelman sisältö vastaa pääosin pyydettyä, mutta osa toiminnoista on kuvattu suppeasti, puutteellisesti tai epärealistisesti. 0 pistettä, vastaa tyydyttävästi tai ei vastaa: suunnitelma on joiltain osin puutteellinen tai ei vastaa asetettuja laatuvaatimuksia. Laatukriteerien pisteytys, kun maksimipisteet ovat 5 pistettä 1p/toteutunut palautteen mukaan - Asiakaspalvelu - Henkilöstön määrä, osaaminen ja perehdytys - Ongelmatilanteet, - Saatu asiakaspalaute - Toiminnan toteutuminen suunnitellusti Laadun arviointi sisältää tarjoajan nimeämien avainhenkilön /avainhenkilöiden haastattelun. Haastattelun sekä toiminta- ja henkilöstösuunnitelman sekä referenssikohteen palautteen perusteella arvioidaan tarjoajan kykyä toteuttaa hankinnan kohde tarjouspyynnössä määriteltyjen vaatimusten mukaisesti. Pisteiden antamisen lisäksi käyttäjäraati perustelee pisteensä ja perusteluista laaditaan dokumentti hankintapäätöksen liitteeksi. Dokumentista ilmenevät keskeiset perusteet tarjouksen saamalle laatukriteerikohtaiselle pistemäärälle.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 65

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 12/03/2026 08:00:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://tarjouspalvelu.fi/akaa?id=598478&tpk=b252bc26-1238-43b1-9716-296fcc94196b>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://tarjouspalvelu.fi/akaa?id=598478&tpk=b252bc26-1238-43b1-9716-296fcc94196b>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: φινλανδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 23/03/2026 08:00:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 3 Μήνες

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 23/03/2026 08:01:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT
Τόπος: Akaa

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Απαιτείται συμφωνία τήρησης του απορρήτου: όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Markkinaoikeus

Οργανισμός προσφυγής: Markkinaoikeus

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Hankintapäätöksessä annettun hankintaoikaisun ja markkinavalitusosoituksen mukaisesti

Οργανισμός που παρέχει πληροφορίες σχετικά με το γενικό κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του περιβάλλοντος το οποίο ισχύει στον τόπο εκτέλεσης της σύμβασης:

Markkinaoikeus

Οργανισμός που παρέχει πληροφορίες σχετικά με το γενικό κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία της απασχόλησης και τους όρους εργασίας το οποίο ισχύει στον τόπο εκτέλεσης της σύμβασης: Markkinaoikeus

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Akaan kaupunki

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: Akaan kaupunki

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Akaan kaupunki

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: Akaan kaupunki

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών: Akaan kaupunki

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Markkinaoikeus

Αριθμός καταχώρισης: 3006157-6

Ταχυδρομική διεύθυνση: Radanrakentajantie 5

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00520

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Χώρα: Φινλανδία

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Τηλέφωνο: +358 295643300

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός διαμεσολάβησης

Οργανισμός που παρέχει πληροφορίες σχετικά με το γενικό κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του περιβάλλοντος το οποίο ισχύει στον τόπο εκτέλεσης της σύμβασης

Οργανισμός που παρέχει πληροφορίες σχετικά με το γενικό κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία της απασχόλησης και τους όρους εργασίας το οποίο ισχύει στον τόπο εκτέλεσης της σύμβασης

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Akaan kaupunki
Αριθμός καταχώρισης: 2050864-5
Ταχυδρομική διεύθυνση: Sampolantie 5
Πόλη: Akaa
Ταχυδρομικός κώδικας: 37800
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Χώρα: Φινλανδία
Πρόσωπο επικοινωνίας: Maria Pulkkinen
Email: maria.pulkkinen@akaa.fi
Τηλέφωνο: +358 403353564
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.akaa.fi/liikunta>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Hansel Oy (Hilma)
Αριθμός καταχώρισης: FI09880841
Ταχυδρομική διεύθυνση: Mannerheiminaukio 1a
Πόλη: Helsinki
Ταχυδρομικός κώδικας: 00100
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Χώρα: Φινλανδία
Πρόσωπο επικοινωνίας: eSender
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Τηλέφωνο: 029 55 636 30
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://hankintailmoitukset.fi>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: c607956e-336b-4274-a146-9c6741a7acdb - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 20/02/2026 12:49:50 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Ημερομηνία αποστολής προκήρυξης/γνωστοποίησης (από τον eSender): 20/02/2026 12:50:05 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: φινλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 124612-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 37/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 23/02/2026