

## 566563-2025 - Διαγωνισμός

Φινλανδία – Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς - Γνωστοποίηση αλλαγών  
Αγαθά

### 1. Αγοραστής

---

#### 1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Tampereen kaupunki

Email: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

### 2. Διαδικασία

---

#### 2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Περιγραφή: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämuskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulkujen 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. Tilaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Εσωτερικό αναγνωριστικό: TRE:1683/02.07.01/2025

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

##### 2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Αγαθά

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 48000000 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

**2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**  
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)  
Χώρα: Φινλανδία

**2.1.4. Γενικές πληροφορίες**  
**Νομική βάση:**  
Οδηγία 2014/24/ΕΕ

**2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού**  
Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

## 5. Παρτίδα

---

### 5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Περιγραφή: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämuskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulkujen 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Αγαθά

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 48000000 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

#### 5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Χώρα: Φινλανδία

#### 5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 31/10/2025

Άλλη διάρκεια: Απεριόριστος

#### 5.1.6. Γενικές πληροφορίες

**Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:**

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

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

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

#### **5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις**

Προωθούμενος κοινωνικός στόχος: Δέουσα επιμέλεια για τα ανθρώπινα δικαιώματα στις παγκόσμιες αλυσίδες εφοδιασμού, Ευκαιρίες απασχόλησης για μακροχρόνια ανέργους, μειονεκτούντα άτομα και/ή άτομα με αναπηρίες, Δίκαιοι όροι εργασίας

#### **5.1.9. Κριτήρια επιλογής**

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

#### **5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης**

##### **Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Käytettävyyssarvointi

##### **Κριτήριο:**

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Έγγραφο δημοσίων συμβάσεων**

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Θερινή ώρα Ανατολικής Ευρώπης

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων**

##### **Όροι υποβολής:**

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

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

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Θερινή ώρα Ανατολικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 188 Ημέρες

##### **Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:**

Ημερομηνία αποσφράγισης: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Θερινή ώρα Ανατολικής Ευρώπης

##### **Όροι της σύμβασης:**

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

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

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 προσφυγής: Markkinaoikeus

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Tampereen kaupunke

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tampereen kaupunke

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: Tampereen kaupunke

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών: Tampereen kaupunke

## 8. Οργανισμοί

---

### 8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Tampereen kaupunke

Αριθμός καταχώρισης: 0211675-2

Ταχυδρομική διεύθυνση: PL 487

Πόλη: Tampere

Ταχυδρομικός κώδικας: 33101

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Χώρα: Φινλανδία

Email: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Τηλέφωνο: 03 565 611

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

### 8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Hansel Oy (Hilma)

Αριθμός καταχώρισης: FI09880841

Ταχυδρομική διεύθυνση: Mannerheiminaukio 1 A

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00100

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

Χώρα: Φινλανδία

Email: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Τηλέφωνο: +358 295563630

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Markkinaoikeus

Αριθμός καταχώρισης: FI30061576

Ταχυδρομική διεύθυνση: Radanrakentajantie 5

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00520

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

Χώρα: Φινλανδία

Email: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Τηλέφωνο: +358 295643300

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

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

Οργανισμός προσφυγής

## 10. Αλλαγή

---

Η έκδοση της προηγούμενης προκήρυξης πρέπει να τροποποιηθεί

:

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

Κύριος λόγος της αλλαγής

:

Διόρθωση λαθών αγοραστή

Περιγραφή

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Πληροφορίες προκήρυξης

---

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Θερινή ώρα

Ανατολικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: φινλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 566563-2025

Αριθμός τεύχους EE S: 166/2025

Ημερομηνία δημοσίευσης: 01/09/2025