

124612-2026 - Competition

Finland – Customer services – 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

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Akaan kaupunki

Email: maria.pulkkinen@akaa.fi

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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 palvellon 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 toiminnat, 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.

Procedure identifier: 5e746c8a-c247-4b93-8dda-6b823d01cdaa
Internal identifier: D/33/02.08.00/2026
Type of procedure: Open
The procedure is accelerated: no
Main features of the procedure: Hankintamenettelynä käytetään avointa EU-menettelyä palveluhankinnoissa. Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342300 Customer services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Köyvärintie 8

Town: Akaa

Postcode: 37800

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Additional information: Toijalan monitoimihalli

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 270 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: 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.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD), Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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 palvellon 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.

Internal identifier: D/33/02.08.00/2026

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342300 Customer services

Options:

Description of the options: Erikseen tilattavia tuntiveloitusperusteisia aukioloaikojen ulkopuolisesta lisätunneista tarjouksessa annetuvin hinnoin.

5.1.2. Place of performance

Postal address: Köyvärintie 8

Town: Akaa

Postcode: 37800

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Additional information: Toijalan monitoimihalli

5.1.3. Estimated duration

Start date: 16/06/2026

Duration end date: 15/06/2028

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: Optiokausi 16.6.2028-15.6.2029

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 270 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Tender requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: 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. Strategic procurement

Social objective promoted: Fair working conditions

5.1.8. Accessibility criteria

Accessibility criteria for persons with disabilities are not included because the procurement is not intended for use by natural persons

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Hinta

Description: 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.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 35

Criterion:

Type: Quality

Name: Laatu

Description: 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 nimeämän 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.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 65

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 12/03/2026 08:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/akaa?id=598478&tpk=b252bc26-1238-43b1-9716-296fcc94196b>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/akaa?id=598478&tpk=b252bc26-1238-43b1-9716-296fcc94196b>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 23/03/2026 08:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information about public opening:

Opening date: 23/03/2026 08:01:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Place: Akaa

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

A non-disclosure agreement is required: no

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Markkinaoikeus

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: Hankintapäätöksessä annetun hankintaoikaisun ja markkinavalitusosoituksen mukaisesti

Organisation providing information concerning the general regulatory framework for environmental protection applicable in the place where the contract is to be performed: Markkinaoikeus

Organisation providing information concerning the general regulatory framework for employment protection and working conditions applicable in the place where the contract is to be performed: Markkinaoikeus

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Akaan kaupunki

Organisation providing offline access to the procurement documents: Akaan kaupunki

Organisation providing more information on the review procedures: Akaan kaupunki

Organisation receiving requests to participate: Akaan kaupunki

Organisation processing tenders: Akaan kaupunki

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: 3006157-6

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postcode: 00520

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Roles of this organisation:

Review organisation

Mediation organisation

Organisation providing information concerning the general regulatory framework for environmental protection applicable in the place where the contract is to be performed

Organisation providing information concerning the general regulatory framework for employment protection and working conditions applicable in the place where the contract is to be performed

8.1. ORG-0002

Official name: Akaan kaupunki

Registration number: 2050864-5

Postal address: Sampolantie 5
Town: Akaa
Postcode: 37800
Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Country: Finland
Contact point: Maria Pulkkinen
Email: maria.pulkkinen@akaa.fi
Telephone: +358 403353564
Internet address: <http://www.akaa.fi/liikunta>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation providing offline access to the procurement documents
Organisation receiving requests to participate
Organisation processing tenders
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1a
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: eSender
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: 029 55 636 30
Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: c607956e-336b-4274-a146-9c6741a7acdb - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 20/02/2026 12:49:50 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 20/02/2026 12:50:05 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Finnish
Notice publication number: 124612-2026
OJ S issue number: 37/2026
Publication date: 23/02/2026