

213939-2026 - Competition

**Finland – IT services: consulting, software development, Internet and support –
Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)
OJ S 61/2026 27/03/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services - Supplies**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Email: kilpailutus@hansel.fi

Legal type of the buyer: Public undertaking, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Housing and community amenities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Description: Hankinnan kohteena on Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n (myöhemmin "PJhoy") kontaktienhallintajärjestelmä SaaS-ratkaisuna tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määritellyn mukaisesti. OPTIOT Hankinnan kohteeseen sisältyvät seuraavat optiot: - Pakollinen optio: Testiympäristö - Vapaaehtoinen optio 1: Massatekstiviestit - Vapaaehtoinen optio 2: Automatisoitu puhetilausten vastaanotto Optiot on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön liitteissä. Hankintayksikkö (PJHoy) päättää erikseen myöhemmin kunkin option kohdalla, käyttääkö kyseisen option. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä. SOPIMUSKAUSI Kyseessä on toistaiseksi voimassaoleva sopimus. Ks. liite "PJHOY_kontaktienhallintajärjestelmä_sopimus", kohta 27. Hankinnan ennakoitu arvo on 595 000 - 640 000 euroa (alv. 0 %) / 48 kk sisältäen optiot.

Procedure identifier: 0a72fd70-a854-4278-b5d1-3f402f8f60b2

Internal identifier: 603576

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Additional nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems, 48512000 Interactive voice response software package, 72200000 Software programming and consultancy services, 72212000 Programming services of application software, 72212512 Interactive voice response software development services, 72220000 Systems and technical consultancy services, 72227000 Software integration consultancy services, 72250000 System and support services, 72260000 Software-related services

2.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

Additional information: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

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

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Description: Hankinnan kohteena on Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n (myöhemmin "PJhoy") kontaktienhallintajärjestelmä SaaS-ratkaisuna tarjouspyynnössä ja sen liitteissä määritellyn mukaisesti. OPTIOT Hankinnan kohteeseen sisältyvät seuraavat optiot: - Pakollinen optio: Testiympäristö - Vapaaehtoinen optio 1: Massatekstiviestit - Vapaaehtoinen optio 2: Automatisoitu puhetilausten vastaanotto Optiot on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön liitteissä. Hankintayksikkö (PJHoy) päättää erikseen myöhemmin kunkin option kohdalla, käyttääkö kyseisen option. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä. SOPIMUSKAUSI Kyseessä on toistaiseksi voimassaoleva sopimus. Ks. liite "PJHOY_kontaktienhallintajärjestelmä_sopimus", kohta 27. Hankinnan ennakoitu arvo on 595 000 - 640 000 euroa (alv. 0 %) / 48 kk sisältäen optiot.

Internal identifier: 603576

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Additional nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems, 48512000 Interactive voice response software package, 72200000 Software programming and consultancy services, 72212000 Programming services of application software, 72212512 Interactive voice response software development services, 72220000 Systems and technical consultancy services, 72227000 Software integration consultancy services, 72250000 System and support services, 72260000 Software-related services

Options:

Description of the options: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

Additional information: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unlimited

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

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

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Human rights due diligence in global supply chains, Fair working conditions

5.1.9. Selection criteria

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

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Kokonaisvertailuhinta

Description: Ks. tarjousten vertailu, tarjouspyynnön kohta "Päätöksenteon perusteet".

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

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Quality

Name: Laatu-tekijä 1 Pisteytettävät vaatimukset ja Laatu-tekijä 2 Asiantuntijoiden osaaminen ja kokemus

Description: Ks. tarjousten vertailu, tarjouspyynnön kohta "Päätöksenteon perusteet".

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

Award criterion number: 60

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 09/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

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: 28/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Information about public opening:

Opening date: 28/04/2026 09:15:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: 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

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: Muutoksenhakumenettelyjen määräaajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Hansel Oy

Organisation receiving requests to participate: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Organisation processing tenders: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

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

8.1. ORG-0002

Official name: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Registration number: 0968008-1

Town: Tampere

Postcode: 33100

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Contact point: Hansel Oy

Email: kilpailutus@hansel.fi

Telephone: +358 294444300

Internet address: <https://pjhoy.fi/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

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: 5fb8dac4-0ebf-49dc-8a53-9197edee2ce1 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 25/03/2026 17:33:10 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 25/03/2026 17:33:22 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 213939-2026

OJ S issue number: 61/2026

Publication date: 27/03/2026