

213939-2026 - Licitación

**Finlandia – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo –
Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)**

OJ S 61/2026 27/03/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios - Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Correo electrónico: kilpailutus@hansel.fi

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 0a72fd70-a854-4278-b5d1-3f402f8f60b2

Identificador interno: 603576

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 48512000 Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 72200000 Servicios de programación de software y de consultoría, 72212000 Servicios de programación de software de aplicación, 72212512 Servicios de desarrollo de software de respuesta vocal interactiva, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica, 72227000 Servicios de consultoría en integración de software, 72250000 Servicios de sistemas y apoyo, 72260000 Servicios relacionados con el software

2.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar del Espacio Económico Europeo

Información complementaria: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Descripción: 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. Identificador interno: 603576

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 48512000 Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 72200000 Servicios de programación de software y de consultoría, 72212000 Servicios de programación de software de aplicación, 72212512 Servicios de desarrollo de software de respuesta vocal interactiva, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica, 72227000 Servicios de consultoría en integración de software, 72250000 Servicios de sistemas y apoyo, 72260000 Servicios relacionados con el software

Opciones:

Descripción de las opciones: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar del Espacio Económico Europeo

Información complementaria: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.3. Duración estimada

Duración: otra información: Ilimitado

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo social promovido: Diligencia debida en materia de derechos humanos en las cadenas de suministro globales, Condiciones de trabajo justas

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Kokonaisvertailuhinta

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Laatutekijä 1 Pisteytettävät vaatimukset ja Laatutekijä 2 Asiantuntijoiden osaaminen ja kokemus

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 09/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Dirección de los pliegos de contratación: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: finés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 28/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 28/04/2026 09:15:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Markkinaoikeus

Información sobre los plazos de revisión: Muutoksenhakumenettelyjen määräaajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Hansel Oy

Organización que recibe solicitudes de participación: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Organización que tramita ofertas: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Markkinaoikeus

Número de registro: 3006157-6

Dirección postal: Radanrakentajantie 5

Localidad: Helsinki

Código postal: 00520

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Correo electrónico: markkinaoikeus@oikeus.fi

Teléfono: +358 295643300

Dirección de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Número de registro: 0968008-1

Localidad: Tampere

Código postal: 33100

Subdivisión del país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlandia

Punto de contacto: Hansel Oy

Correo electrónico: kilpailutus@hansel.fi

Teléfono: +358 294444300

Dirección de internet: <https://pjhoy.fi/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Hansel Oy (Hilma)

Número de registro: FI09880841

Dirección postal: Mannerheiminaukio 1a

Localidad: Helsinki

Código postal: 00100

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Punto de contacto: eSender
Correo electrónico: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Teléfono: 029 55 636 30
Dirección de internet: <http://hankintailmoitukset.fi>
Funciones de esta organización:
TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 5fb8dac4-0ebf-49dc-8a53-9197edee2ce1 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 25/03/2026 17:33:10 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 25/03/2026 17:33:22 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: finés
Número de publicación del anuncio: 213939-2026
Número de la edición del DO S: 61/2026
Fecha de publicación: 27/03/2026