

736016-2026 - Nadmetanje

Finska – Programski paketi i informacijski sustavi – Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

OJ S 206/2026 23/10/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Helsingin Asumisoikeus Oy

E-pošta: petteri.palmi@haso.fi

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Stanovanje i komunalne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Opis: Helsingin Asumisoikeus Oy (jäljempänä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jäljempänä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituksen ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohteena on uusi asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakkuudenhallinnan kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavan järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppaneiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tyypin, sisällön ja kiireellisyyden perusteella. Hankinnan tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoälyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Identifikacijska oznaka postupka: 91ebfcfd-5208-441a-9d8d-c7a1b3efac59

Interna identifikacijska oznaka: 622756

Vrsta postupka: Natjecateljski dijalog

Glavna obilježja postupka: Menettely on kuvattu tarkemmin hankintailmoituksen liitteessä I-1 Osallistumispyyntö.

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

2.1.2. Mjesto izvršenja

Bilo gdje u Europskom gospodarskom prostoru

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Asiakuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

Opis: Helsingin Asumisoikeus Oy (jäljempänä "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jäljempänä "ehdokkaat") toimittamaan osallistumishakemuksensa hankintalain mukaiseen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn hankintailmoituksen ja sen liitteiden mukaisesti. HANKINNAN ALUSTAVAN KUVAUKSEN TIIVISTELMÄ Hankinnan kohteena on uusi asiakuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön. Järjestelmän on tarkoitus tukea ja tehostaa Hason asiakuudenhallinnan kokonaisprosessia myynnistä ja vuokrauksesta asumisenaikaiseen asiakaspalveluun sekä palvelupyyntöjen, yhteydenottojen ja kumppaniverkoston tehtävien käsittelyyn. Uudella ratkaisulla tavoitellaan nykyistä läpinäkyvämpää, mitattavampaa ja tehokkaampaa toimintamallia sekä nykyisen palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmän korvaamista. Hankittavan järjestelmän tulee palvella Hason sisäisiä käyttäjiä, asukkaita, hakijoita, asumisoikeuden haltijoita sekä ulkoisia palvelukumppaneita. Järjestelmän avulla käsitellään muun muassa asiakaspalveluun, asumiseen, myyntiin, vikailmoituksiin, reklamaatioihin, tilavarauksiin, muutostöihin, laskutukseen ja kumppaneiden toimenpiteisiin liittyviä asioita. Järjestelmän tulee tukea palvelupyyntöjen ohjaamista Hason palvelurakenteessa pyynnön tyytin, sisällön ja kiireellisuuden perusteella. Hankinnan tavoitteena on saada käyttöön helppokäyttöinen, kustannustehokas ja skaalautuva ratkaisu, joka tukee monikanavaista asiointia, asiakaspalvelun ja myynnin työskentelyä, prosessien automatisointia, tekoälyn hyödyntämistä sekä tiedolla johtamista. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakas- ja palvelutietojen hallinta, tarvittavat integraatiot muihin järjestelmiin, käyttöoikeuksien hallinta eri käyttäjäryhmille sekä tietoturvallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Interna identifi kacijska oznaka: 622756

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

5.1.2. Mjesto izvršenja

Bilo gdje u Europskom gospodarskom prostoru

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje – ostalo: Nepoznat

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi, Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 4

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 4

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Ehdokkaan osaaminen ja kokemus 100 %

Opis: Osallistumispyynnön mukaisesti

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 90

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 02/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00)
zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: finski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 23/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00)
zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Markkinaoikeus
Informacije o rokovima za preispitivanje: 147 § Muutoksenhakuaikea Valitus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen, jollei jäljempänä toisin säädetä. Jos hankintayksikkö on tehnyt hankintapäätöksen jälkeen hankinta- tai käyttöoikeussopimuksen 130 §:n 1 tai 3 kohdan nojalla noudattamatta odotusaikaa, valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun tarjoaja on saanut tiedon päätöksestä valitusosoituksineen. Valitus markkinaoikeudelle on tehtävä viimeistään kuuden kuukauden kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen. Jos hankintayksikkö on toimittanut julkaistavaksi 131 §:ssä tarkoitetun suora hankintaa tai 58 §:n 1 momentin 9 kohdassa tarkoitetun sopimusmuutosta koskevan ilmoituksen Euroopan unionin virallisessa lehdessä, valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa ilmoituksen julkaisemisesta. Jollei 4 momentissa tarkoitettua ilmoitusta ole julkaistu, suora hankintaa koskeva valitus on tehtävä: 1)30 päivän kuluessa siitä, kun suora hankinnasta on julkaistu jälki-ilmoitus Euroopan unionin virallisessa lehdessä; tai 2)kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hankintasopimus on tehty.

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Helsingin Asumisoikeus Oy
Registracijski broj: 0912770-2
Poštanska adresa: Valimotie 9-11
Grad: Helsinki
Poštanski broj: 00380
Zemlja – podregija (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Zemlja: Finska
Kontaktna točka: Petteri Palmi
E-pošta: petteri.palmi@haso.fi
Tel.: +358 451074004
Internet: <https://www.haso.fi>
Uloge ove organizacije:
Kupac

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Markkinaoikeus
Registracijski broj: 3006157-6
Poštanska adresa: Radanrakentajantie 5
Grad: Helsinki
Poštanski broj: 00520
Zemlja – podregija (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Zemlja: Finska
E-pošta: markkinaoikeus@oikeus.fi
Tel.: +358 295643300
Internet: <https://www.markkinaoikeus.fi>
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Hansel Oy (Hilma)

Registracijski broj: FI09880841
Poštanska adresa: Mannerheiminaukio 1a
Grad: Helsinki
Poštanski broj: 00100
Zemlja – podregija (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Zemlja: Finska
Kontaktna točka: eSender
E-pošta: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Tel.: 029 55 636 30
Internet: <http://hankintailmoitukset.fi>
Uloge ove organizacije:
TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 95461260-efe9-4ebe-a61d-903943202d48 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 22/10/2026 10:28:42 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme
Datum e-pošiljateljeva slanja obavijesti: 22/10/2026 07:28:43 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: finski
Broj objave obavijesti: 736016-2026
Broj izdanja SL S-a: 206/2026
Datum objave: 23/10/2026