

213939-2026 - Gara

**Finlandia – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto –
Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)**

OJ S 61/2026 27/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi - Forniture

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

E-mail: kilpailutus@hansel.fi

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica controllata da un'autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 0a72fd70-a854-4278-b5d1-3f402f8f60b2

Identificativo interno: 603576

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Natura aggiuntiva dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 48512000 Pacchetti software di risposta vocale interattiva, 72200000 Programmazione di software e servizi di consulenza, 72212000 Servizi di programmazione di software applicativi, 72212512 Servizi di programmazione di software per risposta vocale interattiva, 72220000 Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica, 72227000 Servizi di consulenza di integrazione software, 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza, 72260000 Servizi connessi al software

2.1.2. Luogo di esecuzione

Ovunque nello Spazio economico europeo

Informazioni supplementari: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Descrizione: 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. Identificativo interno: 603576

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Natura aggiuntiva dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 48512000 Pacchetti software di risposta vocale interattiva, 72200000 Programmazione di software e servizi di consulenza, 72212000 Servizi di programmazione di software applicativi, 72212512 Servizi di programmazione di software per risposta vocale interattiva, 72220000 Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica, 72227000 Servizi di consulenza di integrazione software, 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza, 72260000 Servizi connessi al software

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Ovunque nello Spazio economico europeo

Informazioni supplementari: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Illimitato

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Verifica del rispetto dei diritti umani nelle catene di approvvigionamento globali, Condizioni di lavoro eque

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Kokonaisvertailuhinta

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 09/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Indirizzo dei documenti di gara: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

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

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: finlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 28/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 28/04/2026 09:15:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Markkinaoikeus

Informazioni sui termini per il riesame: Muutoksenhakumenettelyjen määräaajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Hansel Oy

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Organizzazione che tratta le offerte: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Markkinaoikeus

Numero di registrazione: 3006157-6

Indirizzo postale: Radanrakentajantie 5

Località: Helsinki

Codice postale: 00520

Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Paese: Finlandia

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefono: +358 295643300

Indirizzo internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Numero di registrazione: 0968008-1

Località: Tampere

Codice postale: 33100

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Paese: Finlandia

Referente: Hansel Oy

E-mail: kilpailutus@hansel.fi

Telefono: +358 294444300

Indirizzo internet: <https://pjhoy.fi/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Hansel Oy (Hilma)

Numero di registrazione: FI09880841

Indirizzo postale: Mannerheiminaukio 1a

Località: Helsinki

Codice postale: 00100

Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Paese: Finlandia

Referente: eSender

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefono: 029 55 636 30

Indirizzo internet: <http://hankintailmoitukset.fi>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 5fb8dac4-0ebf-49dc-8a53-9197edee2ce1 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 25/03/2026 17:33:10 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 25/03/2026 17:33:22 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: finlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 213939-2026

Numero dell'edizione della GU S: 61/2026

Data di pubblicazione: 27/03/2026