

# 566563-2025 - Gara

**Finlandia – Pacchetti software e sistemi di informazione – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)**  
**OJ S 166/2025 01/09/2025**  
**Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica**  
**Forniture**

## 1. Committente

### 1.1. Committente

Nome ufficiale: Tampereen kaupunki

E-mail: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

## 2. Procedura

### 2.1. Procedura

Titolo: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Descrizione: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämiskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitetilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtäväänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektiin suunnittelun käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäytöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Identificativo della procedura: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identificativo interno: TRE:1683/02.07.01/2025

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

### 2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

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

### 2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)  
Paese: Finlandia

#### **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

### **5. Lotto**

---

#### **5.1. Lotto: LOT-0000**

**Titolo:** Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

**Descrizione:** Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämyskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyväin tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitettilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävään on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäytöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

**Identificativo interno:** 2025-028589-LOT-0001

#### **5.1.1. Finalità**

**Natura dell'appalto:** Forniture

**Classificazione principale (cpv):** 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

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

#### **5.1.2. Luogo di esecuzione**

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Paese: Finlandia

#### **5.1.3. Durata stimata**

Data di inizio: 31/10/2025

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, Opportunità di occupazione per i disoccupati di lunga durata, le persone svantaggiate e/o con disabilità, Condizioni di lavoro eque

#### **5.1.9. Criteri di selezione**

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

#### **5.1.10. Criteri di aggiudicazione**

##### **Criterio:**

Tipo: Qualità

Descrizione: Käytettävyyssarvointi

##### **Criterio:**

Tipo: Prezzo

Descrizione: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Documenti di gara**

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Condizioni di appalto**

##### **Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 188 Giorni

##### **Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:**

Data di apertura: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

##### **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: no

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

Asta elettronica: no

#### **5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi**

Organizzazione competente per i ricorsi: Markkinaoikeus

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Tampereen kaupunki

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:

Tampereen kaupunki

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Tampereen kaupunki

Organizzazione che tratta le offerte: Tampereen kaupunki

## 8. Organizzazioni

---

### 8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Tampereen kaupunki

Numero di registrazione: 0211675-2

Indirizzo postale: PL 487

Località: Tampere

Codice postale: 33101

Suddivisione del paese (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Paese: Finlandia

E-mail: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Telefono: 03 565 611

#### Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

### 8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Hansel Oy (Hilma)

Numero di registrazione: FI09880841

Indirizzo postale: Mannerheiminaukio 1 A

Località: Helsinki

Codice postale: 00100

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

Paese: Finlandia

E-mail: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Telefono: +358 295563630

Indirizzo internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Markkinaoikeus

Numero di registrazione: FI30061576

Indirizzo postale: Radanrakentajantie 5

Località: Helsinki

Codice postale: 00520

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

Paese: Finlandia

E-mail: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Telefono: +358 295643300

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

#### Ruoli di questa organizzazione:

## 10. Modifica

---

Versione dell'avviso precedente da modificare

:

42a67168-e0d2-4ae0-88b7-caf6eebf97e3-01

Motivo principale della modifica

:

Rettifica errore committente

Descrizione

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Informazioni sull'avviso

---

Identificativo/versione dell'avviso: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 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: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: finlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 566563-2025

Numero dell'edizione della GU S: 166/2025

Data di pubblicazione: 01/09/2025