

736016-2026 - Konkursas

Suomija – Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos – Asiakkuudenhallinta- ja asiakaspalvelujärjestelmä Helsingin Asumisoikeus Oy:n käyttöön

OJ S 206/2026 23/10/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Prekės

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Helsingin Asumisoikeus Oy

E. paštas: petteri.palmi@haso.fi

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Būstas ir komunaliniai patogumai

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Aprašymas: Helsingin Asumisoikeus Oy (jāl Kempnā "Haso", "asiakas" tai "hankintayksikkö") kutsuu toimittajia (jāl Kempnā "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 tietoturvallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Procedūros identifikatorius: 91ebfcfd-5208-441a-9d8d-c7a1b3efac59

Vidaus identifikatorius: 622756

Pirkimo būdas: Konkurencinis dialogas

Pagrindiniai procedūros ypatumai: Menettely on kuvattu tarkemmin hankintailmoituksen liitteessä I-1 Osallistumispyyntö.

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Bet kur Europos ekonominės erdvėje

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas, Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

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

Aprašymas: 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 tyyпин, 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 tietoturvallinen henkilötietojen käsittely. Hankinnan kohteen alustava kuvaus Liitteessä II-3.3 Kuvaus, HASO-asiakaspalvelujärjestelmä-määrittely.

Vidaus identifikatorius: 622756

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Bet kur Europos ekonominės erdvėje

5.1.3. Numatomas galiojimas

Kitas galiojimas: Nežinomas

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVI): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD), Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 4

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 4

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Ehdokkaan osaaminen ja kokemus 100 %

Aprašymas: Osallistumispyynnön mukaisesti

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 90

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 02/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Pirkimo dokumentų adresas: <https://tarjouspalvelu.fi/haso?id=622756&tpk=66b22ffe-c2b9-447d-b028-c01b00a407bb>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

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

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: suomių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 23/11/2026 07:00:00 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Markkinaoikeus

Informacija apie peržiūros terminus: 147 § Muutoksenhakuaika 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. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Helsingin Asumisoikeus Oy

Registracijos numeris: 0912770-2

Pašto adresas: Valimotie 9-11

Miestas: Helsinki

Pašto kodas: 00380

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Šalis: Suomija

Ryšių centras: Petteri Palmi

E. paštas: petteri.palmi@haso.fi

Telefono numeris: +358 451074004

Interneto adresas: <https://www.haso.fi>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Markkinaoikeus

Registracijos numeris: 3006157-6

Pašto adresas: Radanrakentajantie 5

Miestas: Helsinki

Pašto kodas: 00520

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Šalis: Suomija

E. paštas: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefono numeris: +358 295643300

Interneto adresas: <https://www.markkinaoikeus.fi>

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Hansel Oy (Hilma)

Registracijos numeris: FI09880841

Pašto adresas: Mannerheiminaukio 1a

Miestas: Helsinki

Pašto kodas: 00100

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Šalis: Suomija

Ryšų centras: eSender

E. paštas: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefono numeris: 029 55 636 30

Interneto adresas: <http://hankintailmoitukset.fi>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 95461260-efe9-4ebe-a61d-903943202d48 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 22/10/2026 10:28:42 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Skelbimas: išsiuntimo data (e. formų siuntėjas): 22/10/2026 07:28:43 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: suomių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 736016-2026

OL S numeris: 206/2026

Paskelbimo data: 23/10/2026