

213939-2026 - Mededinging

**Finland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning –
Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)**

OJ S 61/2026 27/03/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten - Leveringen

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

E-mail: kilpailutus@hansel.fi

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming onder zeggenschap van een regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 0a72fd70-a854-4278-b5d1-3f402f8f60b2

Interne identificatiecode: 603576

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Aanvullende aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen, 48512000

Software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 72200000 Softwareprogrammering en -advies, 72212000 Programmering van toepassingssoftware, 72212512 Diensten voor ontwikkeling van software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 72220000 Systeem- en technisch advies, 72227000 Advies over software-integratie, 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten, 72260000 Diensten in verband met software

2.1.2. Plaats van uitvoering

Overall in de Europese Economische Ruimte

Aanvullende informatie: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Kontaktienhallintajärjestelmän hankinta (SaaS)

Beschrijving: 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.
Interne identificatiecode: 603576

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Aanvullende aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen, 48512000 Software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 72200000 Softwareprogrammering en -advies, 72212000 Programmering van toepassingssoftware, 72212512 Diensten voor ontwikkeling van software voor interactieve spraakbeantwoorders (IVR), 72220000 Systeem- en technisch advies, 72227000 Advies over software-integratie, 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten, 72260000 Diensten in verband met software

Opties:

Beschrijving van de opties: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Overall in de Europese Economische Ruimte

Aanvullende informatie: Ks. tarjouspyyntöasiakirjat.

5.1.3. Geraamde duur

Andere looptijd: Onbeperkt

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Bevorderde sociale doelstelling: Zorgvuldigheid inzake de mensenrechten in wereldwijde toeleveringsketens, Billijke arbeidsvoorwaarden

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Kokonaisvertailuhinta

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 09/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://tarjouspalvelu.fi/hanselkilpailutuspalvelut?id=603576&tpk=6c41451d-29a3-4e01-8f74-b5e06448a313>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Fins

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 28/04/2026 09:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 6 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 28/04/2026 09:15:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Markkinaoikeus

Informatie over de termijnen voor beroep: Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjota organisaatio: Hansel Oy

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Markkinaoikeus

Registratienummer: 3006157-6

Postadres: Radanrakentajantie 5

Stad: Helsinki

Postcode: 00520

Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefoon: +358 295643300

Internetadres: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Registratienummer: 0968008-1

Stad: Tampere

Postcode: 33100

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

Contactpunt: Hansel Oy

E-mail: kilpailutus@hansel.fi

Telefoon: +358 294444300

Internetadres: <https://pjhoy.fi/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Hansel Oy (Hilma)

Registratienummer: FI09880841

Postadres: Mannerheiminaukio 1a

Stad: Helsinki

Postcode: 00100

Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

Contactpunt: eSender

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefoon: 029 55 636 30

Internetadres: <http://hankintailmoitukset.fi>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 5fb8dac4-0ebf-49dc-8a53-9197edee2ce1 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 25/03/2026 17:33:10 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 25/03/2026 17:33:22 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Fins

Publicatienummer aankondiging: 213939-2026

Nummer uitgave PB S: 61/2026

Datum van bekendmaking: 27/03/2026