

## 566563-2025 - Mededinging

Finland – Software en informatiesystemen – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Leveringen

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: Tampereen kaupunki

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

Rechtsvorm van de koper: Lokale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

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

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulkujen 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 tavoitteilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Identificatiecode van de procedure: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Interne identificatiecode: TRE:1683/02.07.01/2025

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

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

### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

### 2.1.4. Algemene informatie

**Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

## 5. Perceel

---

### 5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Beschrijving: 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, työntekijöiden 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 tehtävänä 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 tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Interne identificatiecode: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

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

#### 5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

#### 5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 31/10/2025

Andere looptijd: Onbepakt

#### 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, Werkgelegenheidskansen voor langdurig werklozen, kansarmen en/of personen met een handicap, Billijke arbeidsvoorwaarden

#### **5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

#### **5.1.10. Gunningscriteria**

##### **Criterium:**

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Käytettävyyssarviointi

##### **Criterium:**

Type: Prijs

Beschrijving: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

##### **Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 188 Dagen

##### **Informatie over de openbare opening:**

Openingsdatum: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

##### **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: neen

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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Tampereen kaupunki

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tampereen kaupunki

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Tampereen kaupunki

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Tampereen kaupunki

## 8. Organisaties

---

### 8.1. ORG-0001

Officiële naam: Tampereen kaupunki

Registratienummer: 0211675-2

Postadres: PL 487

Stad: Tampere

Postcode: 33101

Onderverdeling land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

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

Telefoon: 03 565 611

#### **Rollen van deze organisatie:**

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

### 8.1. ORG-0002

Officiële naam: Hansel Oy (Hilma)

Registratienummer: FI09880841

Postadres: Mannerheiminaukio 1 A

Stad: Helsinki

Postcode: 00100

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

Land: Finland

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

Telefoon: +358 295563630

Internetadres: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### **Rollen van deze organisatie:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Officiële naam: Markkinaoikeus

Registratienummer: FI30061576

Postadres: Radanrakentajantie 5

Stad: Helsinki

Postcode: 00520

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

Land: Finland

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

Telefoon: +358 295643300

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

**Rollen van deze organisatie:**  
Organisatie voor beroepsprocedures

## 10. Wijziging van een aankondiging

---

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Correctie koper

Beschrijving

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Fins

Publicatienummer aankondiging: 566563-2025

Nummer uitgave PB S: 166/2025

Datum van bekendmaking: 01/09/2025