

## 566563-2025 - Concurso

Finlândia – Pacotes de software e sistemas de informação – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração  
Fornecimentos

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

Nome oficial: Tampereen kaupunki

Correio eletrónico: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Forma jurídica do adquirente: Autoridade local

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

### 2. Procedimento

---

#### 2.1. Procedimento

Título: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Descrição: 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 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. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Identificador do procedimento: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identificador interno: TRE:1683/02.07.01/2025

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

##### 2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

##### 2.1.2. Local de execução

---

Subdivisão do país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlândia

#### 2.1.4. Informações gerais

**Base jurídica:**

Diretiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Descrição: 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, työkulkujen 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. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Identificador interno: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

#### 5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlândia

#### 5.1.3. Duração estimada

Data de início: 31/10/2025

Outra duração: Ilimitado

#### 5.1.6. Informações gerais

**Participação reservada:**

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim  
Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

#### **5.1.7. Contratação estratégica**

Objetivo social promovido: Diligência devida em matéria de direitos humanos nas cadeias de abastecimento globais, Oportunidades de emprego para os desempregados de longa duração, as pessoas desfavorecidas e/ou as pessoas com deficiência, Condições de trabalho justas

#### **5.1.9. Critérios de seleção**

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

#### **5.1.10. Critérios de adjudicação**

##### **Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Käytettävyyssarviointi

##### **Critério:**

Tipo: Preço

Descrição: Vertailuhinta

#### **5.1.11. Documentos do concurso**

Prazo para solicitar informações adicionais: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Endereço dos documentos do concurso: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### **5.1.12. Condições do concurso**

##### **Condições de apresentação:**

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: finlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 188 Dias

##### **Informações sobre a abertura pública:**

Data de abertura: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

##### **Condições do contrato:**

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:  
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

#### **5.1.15. Técnicas**

##### **Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

##### **Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:**

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

#### **5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso**

Instância de recurso: Markkinaoikeus

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Tampereen kaupunki

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tampereen kaupunki

Organização que recebe pedidos de participação: Tampereen kaupunki

Organização responsável pelo tratamento das propostas: Tampereen kaupunki

## 8. Organizações

---

### 8.1. ORG-0001

Nome oficial: Tampereen kaupunki

Número de registo: 0211675-2

Endereço postal: PL 487

Cidade: Tampere

Código postal: 33101

Subdivisão do país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlândia

Correio eletrónico: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)

Telefone: 03 565 611

#### **Funções desta organização:**

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

### 8.1. ORG-0002

Nome oficial: Hansel Oy (Hilma)

Número de registo: FI09880841

Endereço postal: Mannerheiminaukio 1 A

Cidade: Helsinki

Código postal: 00100

Subdivisão do país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlândia

Correio eletrónico: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Telefone: +358 295563630

Endereço Internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### **Funções desta organização:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Nome oficial: Markkinaoikeus

Número de registo: FI30061576

Endereço postal: Radanrakentajantie 5

Cidade: Helsinki

Código postal: 00520

Subdivisão do país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlândia

Correio eletrónico: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Telefone: +358 295643300

Endereço Internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

**Funções desta organização:**

Instância de recurso

## 10. Alteração

---

Versão do anúncio anterior a alterar

:

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

Principal motivo da alteração

:

Correção pelo adquirente

Descrição

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Informações sobre o anúncio

---

Identificador/versão do anúncio: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: finlandês

Número de publicação do anúncio: 566563-2025

N.º de edição do JO S: 166/2025

Data de publicação: 01/09/2025