

## 566563-2025 - Súťaž

Fínsko – Softvérové balíky a informačné systémy – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Tovary

### 1. Kupujúci

---

#### 1.1. Kupujúci

Úradný názov: Tampereen kaupunki

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

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Miestny orgán

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

### 2. Postup

---

#### 2.1. Postup

Názov: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Opis: 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, 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.

Identifikátor postupu: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Interný identifikátor: TRE:1683/02.07.01/2025

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

##### 2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Tovary

Hlavná klasifikácia (cpv): 48000000 Softvérové balíky a informačné systémy

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

### 2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Krajina: Fínsko

### 2.1.4. Všeobecné informácie

#### Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

### 2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

## 5. Časť

---

### 5.1. Časť: LOT-0000

Názov: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Opis: 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, 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 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.

Interný identifikátor: 2025-028589-LOT-0001

#### 5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Tovary

Hlavná klasifikácia (cpv): 48000000 Softvérové balíky a informačné systémy

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

#### 5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Krajina: Fínsko

#### 5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 31/10/2025

Iné trvanie: Neobmedzený

#### 5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): áno

#### 5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Podporovaný sociálny cieľ: Náležitá starostlivosť o ľudské práva v globálnych dodávateľských reťazcoch, Pracovné príležitosti pre dlhodobu nezamestnanú osobu, znevýhodnenú osobu a /alebo osobu so zdravotným postihnutím, Spravodlivé pracovné podmienky

#### 5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

#### 5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

##### Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Käytettävyyssarvointi

##### Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Vertailuhinta

#### 5.1.11. Súťažné podklady

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

#### 5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

##### Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: fínčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 188 Dni

##### Informácie o verejnom otvorení ponúk:

Dátum otvorenia: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

##### Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

#### 5.1.15. Techniky

##### Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

##### Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

#### 5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Markkinaoikeus

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania:

Tampereen kaupunki

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Tampereen kaupunki  
Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Tampereen kaupunki  
Organizácia spracúvajúca ponuky: Tampereen kaupunki

## 8. Organizácie

---

### 8.1. ORG-0001

Úradný názov: Tampereen kaupunki  
Registračné číslo: 0211675-2  
Poštová adresa: PL 487  
Mesto: Tampere  
PSC: 33101  
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)  
Krajina: Fínsko  
E-mail: [hankinnat@tampere.fi](mailto:hankinnat@tampere.fi)  
Telefón: 03 565 611

#### **Roly tejto organizácie:**

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

Organizácia spracúvajúca ponuky

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

### 8.1. ORG-0002

Úradný názov: Hansel Oy (Hilma)  
Registračné číslo: FI09880841  
Poštová adresa: Mannerheiminaukio 1 A  
Mesto: Helsinki  
PSC: 00100  
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Krajina: Fínsko  
E-mail: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)  
Telefón: +358 295563630

Internetová adresa: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### **Roly tejto organizácie:**

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Úradný názov: Markkinaoikeus  
Registračné číslo: FI30061576  
Poštová adresa: Radanrakentajantie 5  
Mesto: Helsinki  
PSC: 00520  
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Krajina: Fínsko  
E-mail: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)  
Telefón: +358 295643300

Internetová adresa: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

#### **Roly tejto organizácie:**

Organizácia pre preskúmanie

## 10. Zmena

---

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

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

Hlavný dôvod zmeny

:

Oprava chyby kupujúceho

Opis

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

## Informácie o oznámení

---

Identifikátor/verzia oznámenia: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii  
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: fínčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 566563-2025

Číslo vydania série S úradného vestníka: 166/2025

Dátum uverejnenia: 01/09/2025