

Finland-Hämeenlinna: Telephone and data transmission services**OJ S 107/2017 07/06/2017****Contract notice****Supplies****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

National registration number: 0818235-5

Postal address: Ahvenistontie 20

Town: Hämeenlinna

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Postal code: 13530

Country: Finland

Contact person: Riku Heino, KuntaPro

E-mail: riku.heino@kuntapro.fi

Telephone: +358 503308905

Internet address(es):Main address: <http://kuntapro.fi/palvelut/ulkoistuspalvelut/hankinta-ja-kilpailutus/>**I.1. Name and addresses**

Official name: Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

National registration number: 0214295-0

Town: Forssa

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Country: Finland

E-mail: kirjaamo@fshky.fi**Internet address(es):**Main address: <http://www.fstky.fi/>**I.1. Name and addresses**

Official name: Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymä

National registration number: 0205809-7

Postal address: PL 13

Town: Riihimäki

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Postal code: 11101

Country: Finland

E-mail: terveyskeskus@riihimaki.fi**Internet address(es):**Main address: <http://www.riihimaenseudunterveyskeskus.fi/>**I.1. Name and addresses**

Official name: Hämeenlinnan kaupunki

Town: Hämeenlinna

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Country: Finland

E-mail: hameenlinnan.kaupunki@hameenlinna.fi

Internet address(es):

Main address: <http://www.hameenlinna.fi>

I.1. Name and addresses

Official name: Janakkalan kunta

Town: Janakkala

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Country: Finland

E-mail: janakkalan.kunta@janakkala.fi

Internet address(es):

Main address: <http://www.janakkala.fi>

I.1. Name and addresses

Official name: Hattulan kunta

Town: Hattula

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Country: Finland

E-mail: hattulan.kunta@hattula.fi

Internet address(es):

Main address: <http://www.hattula.fi>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/kuntapro>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tarjouspalvelu.fi/kuntapro?id=123852&tpk=e79ba182-83bd-469b-a5ac-3fe598456143>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

KHSHP / Asiakaskontaktien hallinnan järjestelmäratkaisu.

II.1.2. Main CPV code

64210000 Telephone and data transmission services

II.1.3. Type of contract

Supplies

II.1.4. Short description

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä pyytää osallistumishakemuksia asiakaskontaktien hallintaan perustuvan järjestelmäratkaisun hankinnan tarjouskilpailuun. Tarjoukset pyydetään viideltä valitulta ehdokkaalta. Soveltuvien ehdokkaiden määrän jäädessä alle viiden pyytää hankintayksikkö tarjoukset kaikilta soveltuvuusvaatimukset täyttäviltä ehdokkailta.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI184 Kanta-Häme

Main site or place of performance: Hämeenlinna.

II.2.4. Description of the procurement

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä pyytää osallistumishakemuksia asiakaskontaktien hallintaan perustuvan järjestelmäratkaisun hankinnan tarjouskilpailuun. Hankinnan kohteena on verkon yli toimiva (SaaS) asiakaskontaktien hallinnan järjestelmäratkaisu. Ensi vaiheessa järjestelmän sisältämät palvelut koostuvat vähintään takaisinsoittopalvelusta, tekstiviestipalvelusta, IVR-valikosta, online chat -palvelusta sekä jonotuspalvelusta ja puhelujonon hallinnasta. Teknisempi kuvaus hankinnan kohteesta ja sen sisältämistä palveluista on eritelty kohdassa Hankinnan kohteen kriteerit. Järjestelmän tulee olla laite- ja operaattoriin riippumaton sekä modulaarinen. Järjestelmää tulee voida lisäpalveluiden puolesta skaalata erilaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden tarpeisiin ja resursseihin sopivaksi, ja sen sisältämien palvelujen toiminnallisuus on täysin toimintayksikön pääkäyttäjän hallittavissa erilaisilla työasemilla ja selaimilla. Hankinta toteutetaan rajoitetulla menettelyllä. Tarjoukset pyydetään viideltä valitulta ehdokkaalta. Soveltuvien ehdokkaiden määrän jäädessä alle viiden pyytää hankintayksikkö tarjoukset kaikilta soveltuvuusvaatimukset täyttäviltä ehdokkailta.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Hankintasopimukseen sisältyy mahdollisuus kolmen (3) vuoden pituiseen optiokauteen. Optiokausi otetaan automaattisesti käyttöön alkuperäisin ehdoin, mikäli hankintayksikkö ei ilmoita optiokauden käyttämättä jättämisestä. Mikäli optiokautta ei haluta hyödyntää, ilmoittaa hankintayksikkö siitä kirjallisesti sopimuksen toiselle osapuolelle.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Yksiköiden järjestelmäratkaisuja voidaan yksikkökohtaisesti laajentaa jälkikäteen valitun toimittajan tarjoamalla lisäpalveluilla/moduuleilla. Mainitut lisäpalvelut/moduulit on eritelty tarjouspyynnössä.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Restricted procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 09/07/2017 Local time: 16:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Finnish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Markkinaoikeus

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postal code: 00520

Country: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Fax: +358 295643314

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

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Asianosaisen on tehtävä hankintaoikaisuvaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

VI.5. Date of dispatch of this notice

06/06/2017