

Finland-Vantaa: Customer services**OJ S 89/2022 06/05/2022****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: VAV-konserni

National registration number: 2903526-6

Postal address: Veturikuja 7

Town: Vantaa

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

Postal code: 01300

Country: Finland

Contact person: Lasse Käck

E-mail: hankinnat@vav.fi

Telephone: +358 102351099

Internet address(es):Main address: <http://www.vav.fi>**I.1. Name and addresses**

Official name: VAV Asunnot Oy

National registration number: 2903526-6

Postal address: Veturikuja 7

Town: Vantaa

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

Postal code: 01300

Country: Finland

Contact person: Käck Lasse

E-mail: hankinnat@vav.fi

Telephone: +358 102351099

Internet address(es):Main address: <http://www.vav.fi>**I.1. Name and addresses**

Official name: VAV Yhtymä Oy

National registration number: 0640915-7

Postal address: Veturikuja 7

Town: Vantaa

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

Postal code: 01300

Country: Finland

Contact person: Lasse Käck

E-mail: hankinnat@vav.fi

Telephone: +358 102351099

Internet address(es):

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

I.1. Name and addresses

Official name: VAV Palvelukodit Oy
National registration number: 2696057–9
Postal address: Veturikuja 7
Town: Vantaa
NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa
Postal code: 01300
Country: Finland
Contact person: Lasse Käck
E-mail: hankinnat@vav.fi
Telephone: +358 102351099

Internet address(es):

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

I.1. Name and addresses

Official name: VAV Hoiva-asunnot Oy
National registration number: 3215910–4
Postal address: Veturikuja 7
Town: Vantaa
NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa
Postal code: 01300
Country: Finland
Contact person: Lasse Käck
E-mail: hankinnat@vav.fi
Telephone: +358 102351099

Internet address(es):

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

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Vantaan kaupungin 100 % omistama tytäryhtiö

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

VAV/Keskitetty asiakaspalvelu

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

VAV-konserni keskittää asiakaspalvelutehtäviään yhdelle, tässä kilpailutuksessa valittavalle, asiakaspalveluun erikoistuneelle kumppanille.

Asiakaspalvelutehtävät koostuvat asiakaspalvelupuheluista ja erilaisissa kirjallisissa muodoissa tulevista palvelupyynnöistä (sähköposti, tekstiviestit/whatsapp-viestit, sähköiset lomakkeet, Tampuuri-toiminnanohjausjärjestelmä, chat-kanava).

Etenkin tiettyjä vikailmoituksia on pystyttävä käsittelemään ns. 24/7/365 eli vuoden jokaisena päivänä ja kaikkina kellonaikoina.

Yhteistyön tarkoituksena on sopimuskauden aikana aikaansaada ja kehittää toimivaa ja tavoitteellista suhdetta Tilaaajan ja Toimittajan välillä. Tavoitteena on kumppanuusluontoinen yhteistyö, joka perustuu vuorovaikutukseen ja sopimusosapuolien väliseen luottamukseen. Tämä hankinta on osa laajempaa hankintakokonaisuutta, jossa kilpailutetaan yhteensä 4 kiinteistönhoidon palvelukokonaisuutta. Tämä hankintailmoitus sekä tarjouspyyntö liitteineen koskee keskitetyn asiakaspalvelun tehtäviä, jotka on määriteltä liitteenä olevassa palvelukuvauksessa.

Hankintamenettelynä käytetään avointa menettelyä, jossa valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus. Hankinta on EU-kynnysarvon ylittävä palveluhankinta ja hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista (348/2007) sekä lakia täydentävää asetusta (614/2007) ja hankinta direktiiviä (2014/24/EU).

Sopimuskauden tavoitealkamisaika on 1.6.2022 ja sopimus on voimassa toistaiseksi kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Toimittajan ensimmäinen mahdollinen irtisanomisajan alkamisen ajankohta on 1.6.2024. Tilaaajan ensimmäinen mahdollinen irtisanomisajan alkamisen ajankohta on 1.6.2023.

Toimittaja sitoutuu toimittamaan Palvelun tarjotulla minuuttihinnalla, johon kuuluvat työt on määriteltä Palvelukuvaus-liitteessä. Laskutus tulee perustumaan Tilaaajalle toimitettuun kuukausiraporttiin.

Yleisistä sopimusehdoista poiketen (JYSE 2014 Palvelut, luku 9) hinta on kiinteä vuoden 2023 loppuun asti. Ensimmäinen mahdollinen hinnantarkastuksen ajankohta on siten 1.1.2024.

Toimittajan on mahdollista esittää korkeampaa hintaa enintään yksityisten toimialojen kk-palkkaisten työntekijöiden ansiotasoindeksin muutoksen verran. Hinnanmuutosehdotus on toimitettava kirjallisesti vähintään kuusi kuukautta ennen mahdollisen hinnanmuutoksen voimaantuloa.

Tilaaaja pidättää oikeuden tehdä valittavalta Toimittajalta sopimuskaudella kuvattujen asiakaspalvelutehtävien lisäksi myös muita asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä. Lisäksi voidaan tilata kehityshankkeita, joissa asiakaspalvelutehtäviä automatisoidaan ja kehityshankkeita, joissa asiakastytytyväisyyttä mitataan ja sitä parannetaan yhdessä sovituilla toimenpiteillä. Toimittaja ei kuitenkaan saa yksinoikeutta kyseisiin hankkeisiin, vaan Tilaaaja voi tilata nämä myös kolmannelta osapuolelta.

Toimittaja ei saa esittää esimerkiksi omissa tarjousasiakirjoissaan ehtoja, jotka vaikuttaisivat hankintasopimuksen sisältöön.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 100 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342300 Customer services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI Suomi / Finland

Main site or place of performance: Palveluntarjoajan tilat.

II.2.4. Description of the procurement

VAV-konserni keskittää asiakaspalvelutehtäviään yhdelle, tässä kilpailutuksessa valittavalle, asiakaspalveluun erikoistuneelle kumppanille.

Asiakaspalvelutehtävät koostuvat asiakaspalvelupuheluista ja erilaisissa kirjallisissa muodoissa tulevista palvelupyynnöistä (sähköposti, tekstiviestit/whatsapp-viestit, sähköiset lomakkeet, Tampuuri-toiminnanohjausjärjestelmä, chat-kanava).

Etenkin tiettyjä vikailmoituksia on pystyttävä käsittelemään ns. 24/7/365 eli vuoden jokaisena päivänä ja kaikkina kellonaikoina.

Yhteistyön tarkoituksena on sopimuskauden aikana aikaansaada ja kehittää toimivaa ja tavoitteellista suhdetta Tilaaajan ja Toimittajan välillä. Tavoitteena on kumppanuusluontoinen yhteistyö, joka perustuu vuorovaikutukseen ja sopimusosapuolien väliseen luottamukseen. Yhteistyön tuloksena varmistetaan paras mahdollinen asiakaskokemus VAV-konsernin asukkaille.

Tavoitteiden saavuttamisen edellytykset on kerrottu tarkemmin tarjouspyynnön ESPD lomakkeella, muut ehdot ja hankinnan kohteet kriteerit-osiossa sekä tarjouspyynnössä esitetyissä liitteissä. Tarjoajan edellytetään tulkitsevan näitä asiakirjoja asiakaspalvelun asiantuntijana. Mikäli tarjoaja havaitsee annetuissa tiedoissa puutteellisuuksia, jotka voivat vaikuttaa tarjouksen sisältöön, niistä on tiedusteltava etukäteen (ks. tarjouspyynnön kohta lisätietokysymykset ja lisätiedot).

Hankintapäätöksen tekoperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa hinnan painoarvo on 80 % ja laadun 20 %. Sopimuksen kuukausiveloitus perustuu minuuttihintaan. Tarjoajan tulee huomioida minuuttihinnoittelussaan liitteenä oleva palvelukuvaus ja arvioida minuuttihinnan oikea taso sen perusteella. Lisäksi Tarjoajan tulee hyödyntää liitteenä olevaa nykytilan kuvausta, jossa on esitetty esimerkiksi nykyiset kontaktimäärät per kuukausi. Haltuunottoprojektille on asetettu erillishinta Tilaaajan toimesta ja myös tämä tulee ottaa huomioon. Sopimuksen mahdolliset bonus-/sanktiomenettelyt on kerrottu tarjouspyynnön liitteenä olevassa sopimusluonnoksessa sekä Yhteistyön johtamisjärjestelmä kuvauksessa, jotka tulee myös huomioida.

Laadulliset tekijät on pisteytetty ja ne vaikuttavat hankintapäätökseen. Laatua arvioidaan tarjouslomakkeella kahden (2) selvityksen perusteella, jotka arvioidaan anonymisti perustuen tarjouslomakkeella esitettyihin kriteereihin. Lisäksi pisteitä annetaan referenssien mukaan, perustuen Tarjoajan asiakaspalvelun tuottamisen kokemuksen määrään isännöinnin ja kiinteistöhuollon alalla. Vertailussa käytetään kahden kuoren menettelyä, jolloin laatupisteet arvioidaan ennen hintaa. Jätetyt tarjoukset käsitellään erikseen kukin omana osanaan. Hankinnassa kokonaistaloudellisesti toiseksi edullisimman tarjouksen jättänyt tarjoaja valitaan varatoimittajaksi. Mikäli sopimus valittavan Toimittajan kanssa päättyy puitejärjestelyn aikana, voi Tilaaaja neuvotella uudesta sopimuksesta varasijalla olevan kanssa.

Tarjous tulee tarjoajia sitovaksi, kun Tilaaaja on vastaanottanut tarjouksen. Hankintasopimus syntyy vasta kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella. EU kynnysarvon ylittävässä hankinnassa sopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen perusteluineen tiedoksi.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Laatu / Weighting: 20

Price - Weighting: 80

II.2.11.

Information about options

Options: yes

Description of options:

Kilpailutuksessa hankittavat asiakaspalvelutehtävät on eritelty tarkemmin Palvelukuvaus dokumentissa. Tilaaaja voi tilata valittavalta kumppanilta sopimuskaudella kuvattujen asiakaspalvelutehtävien lisäksi myös muita asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä. Lisäksi voidaan tilata kehityshankkeita, joissa asiakaspalvelutehtäviä automatisoidaan ja kehityshankkeita joissa asiakastytytyvääisyyttä mitataan ja sitä parannetaan yhdessä sovituilla toimenpiteillä.

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 IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 250-662707](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Title:

VAV/Keskitetty asiakaspalvelu

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

29/04/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 2

Number of tenders received by electronic means: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Call Waves Solutions Finland Oy
National registration number: 1591567-6
Postal address: Kampikuja 4
Town: Varkaus
NUTS code: FI Suomi / Finland
Postal code: 78200
Country: Finland
The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 2 100 000,00 EUR
Total value of the contract/lot: 2 100 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting**Section VI: Complementary information**

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

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Asianosaisen on saatettava asia markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

VI.5. Date of dispatch of this notice

02/05/2022