

Finland-Helsinki: Customer services**OJ S 94/2021 17/05/2021****Contract award notice – utilities****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: VR-Yhtymä Oy

National registration number: 1003521-5

Postal address: PL 488 (käyntiosoite Radiokatu 3)

Town: Helsinki

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: FI-00101

Country: Finland

E-mail: hankinta.kilpailutus@vr.fi**Internet address(es):**Main address: <http://www.vrgroup.fi>**I.6. Main activity**

Railway services

Section II: Object

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

VR:n matkustajaliikenteen asiakaspalvelu

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Hankinnan kohteena on VR-Yhtymä Oy:n matkustajaliikenteen kuluttaja- ja yritysasiakaspalvelu, joka koostuu muun muassa puhelimitse ja sähköpostilla tarjottavasta asiakaspalvelusta ja siihen liittyvistä taustatehtävistä. Hankinnan arvioitu kokonaisarvo mukaan lukien sopimuksen optiovuodet on VR:n arvion mukaan noin 9—11 milj. EUR.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FI Suomi / Finland

II.2.4. Description of the procurement

Hankinnan kohteena on VR-Yhtymä Oy:n matkustajaliikenteen kuluttaja- ja yritysasiakaspalvelun tietyt tehtävät, jotka koostuvat muun muassa puhelimitse ja sähköpostilla tarjottavasta asiakaspalvelusta ja siihen liittyvistä taustatehtävistä. Asiakaspalveluun tulevat yhteydenotot liittyvät pääasiallisesti asiakkaiden matkojen suunnitteluun, matkan aikaisiin palveluihin ja tapahtumiin sekä matkan jälkeen tapahtuviin tiedusteluihin. Lisäksi yhteydenottoja aiheuttavat erilaiset häiriötilanteet mm. liikennöinnissä ja lipunmyynnissä.

Kuluttaja-asiakkaat ottavat yhteyttä pääsääntöisesti seuraavissa asioissa:

- junien aikataulut ja asemien tiedot
- lippu- ja paikkavaraukset ja lippujen myynti
- myyntikanavien käyttötuki asiakkaiden lipunmyyntiin liittyvissä ongelmatilanteissa
- junalippumuutokset tai peruutukset
- asiakkuuteen ja asiakasohjelmaan liittyvät kysymykset
- muut asiakkaan matkustukseen tai varaukseen liittyvät kysymykset
- asiakkaiden tuki ongelmatilanteissa.

Taustatöistä pääosa liittyy erilaisten asiakaspalautteiden ja hyvityksien käsittelyyn.

Yritysasiakaspalvelu sisältää seuraavia tehtäviä:

- junien aikataulut ja asemien tiedot
- lippu- ja paikkavaraukset ja lippujen myynti
- myyntikanavien käyttötuki asiakkaiden lipunmyyntiin liittyvissä ongelmatilanteissa
- matkalippumuutokset ja peruutukset
- yritysasiakkuuteen, kuten laskutukseen, sopimukseen ja käyttäjätunnuksiin, liittyvät kysymykset ja neuvonta
- muut asiakkaan matkustamiseen liittyvät kysymykset
- asiakkaiden tuki ongelmatilanteissa.

Hankinnan sopimuskausi on 36 kuukautta (kolme (3) vuotta), jonka jälkeen VR voi jatkaa sopimusta enintään kahdella (2) 12 kuukauden optiojaksolla. Sopimuksen ensimmäispituus on siis 36 kk + optiot 12 kk+12 kk.

II.2.11. Information about options

Options: no

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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 214-525545](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: HH-296JLu

Title:

VR:n matkustajaliikenteen asiakaspalvelu

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

28/04/2021

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Vakka-Suomen Puhelin Oy

National registration number: FI02130722

Postal address: Pohjoistullikatu 11

Town: Uusikaupunki

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: FI-23500

Country: Finland

The contractor is an SME: no

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

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

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: FI-00520

Country: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

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

VI.5.

Date of dispatch of this notice

12/05/2021