

Finland-HSY: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 165/2023 29/08/2023

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: HSY Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä

National registration number: 2274241-9

Postal address: PL 100

Town: HSY

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

Postal code: 00066

Country: Finland

Contact person: Hannu Toivonen

E-mail: hankinnat@hsy.fi

Telephone: +358 915611

Internet address(es):

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

I.3. Communication

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

<https://tarjouspalvelu.fi/hsy?id=468760&tpk=f6000a7f-3eae-4cf0-8d63-57e2061e7bc3>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tarjouspalvelu.fi/hsy?id=468760&tpk=f6000a7f-3eae-4cf0-8d63-57e2061e7bc3>

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Asiakkuuksienhallinnan käyttöönottoprojektit sekä ylläpito- tuki- ja jatkokehittämispalvelut, TP 63/23

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

HSY:n yhtenä strategisena tavoitteena on toteuttaa asiakasportaali (OmaHSY), joka toimii sekä yksityis- että yritysasiakkaille yhtenäisenä digitaalisena palvelukanavana. OmaHSY:ssä

asiakkaiden on tarkoitus tarkastella ja muokata omia tietojaan, laskutustietoja sekä sopimus- ja tilaustietoja. OmaHSY:n avulla lisätään asiakkaiden digitaalista oma-asiointia.

OmaHSY:n keskeisin tarkoitus on luoda yksi asiointiportaali, josta asiakas tai sen edustaja näkee kaikki asiointitietonsa yhdestä paikasta ja voi ensimmäisessä vaiheessa tehdä portaalin kautta pieniä muutoksia omiin tietoihin sekä siirtyä linkkien kautta toimialojen erillisiin asiointiportaaleihin monipuolisempien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Asiakastietoportaalien taustalle HSY toteuttaa Salesforce-alustalle asiakastietojen pääjärjestelmän (ns. asiakastietomaster) ja luo asiakastietomallin, jotka mahdollistavat monipuolisen asiakastietojen hallinnan ja asiakaspalveluiden tarjoamisen OmaHSY:n kautta kaikille asiakasryhmille ja rooleille täydessä laajuudessa. Robusti, mutta kuitenkin muuntautumiskykyinen asiakastietomalli on keskeisin ja tärkein tehtävä HSY:n keskitetyn ja digitaalisen asiakastiedon hallinnan näkökulmasta. Se on pohja, jonka päällä ja avulla asiakkuuksienhallintaa toteutetaan ja kehitetään.

Hankinta sisältää yllä kuvattujen asiakastietojen pääjärjestelmän, sen tietomallin, ja asiointiportaali OmaHSY:n toteuttamisen ja käyttöönoton projektimuotoisesti sekä HSY:n Salesforce-järjestelmän ja -ratkaisujen tuki- ja ylläpitopalvelun. Lisäksi hankinta sisältää mahdollisuuden tilata toimittajalta HSY:n Salesforce-järjestelmän ja -ratkaisujen jatko- ja pienkehitystä. Hankinnan kohdetta voidaan tarkentaa neuvotteluiden perusteella.

Kaikki osallistumispyyntöön liittyvä dokumentaatio ei ole suoraan saatavilla Tarjouspalvelu.fi portaalista niiden sisältämien tilaajalle luottamuksellisten tietojen takia ja siksi ne toimitetaan vasta pyydettyäessä ehdokkaille. Pyyntö sähköpostiosoitteeseen jere.metsavuo@hsy.fi ja jari.matero@hsy.fi viimeistään 25.9.2023 klo 12.00 mennessä. Sähköpostin aiheeksi pyydämme merkitsemään "Materiaalipyyntö Asiakkuuksienhallinnan käyttöönottoprojektit sekä ylläpito- tuki- ja jatkokehittämispalvelut, TP 63/23". Sähköpostista tulee ilmetä tarjoavan yrityksen virallinen nimi ja yhteystiedot. Pyyntöön on liitettävä täytetty salassapitosoitutumislomake.

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: FI1B Helsinki-Uusimaa

II.2.4. Description of the procurement

Hankinta on erityisalojen hankintalain (1398/2016) mukainen palveluhankinta, joka toteutetaan neuvottelumenettelyinä.

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: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Tavoitteena on, että sopimuksen kesto on 12 kk. Tämän jälkeen sopimus jatkuisi toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa tilaajan osalta kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla ja toimittajan osalta kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 3Maximum number: 5Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Hankinta toteutetaan neuvottelumenettelyllä. Neuvotellut useamman kuin viiden tarjoan kanssa olisivat hankintayksikön resursseihin nähden liian työläät.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Hankinta sisältää mahdollisuuden tilata toimittajalta HSY:n Salesforce-järjestelmän ja -ratkaisujen jatko- ja pienkehitystä. Lisähankintamahdollisuudet tarkentuvat neuvottelujen perusteella lopulliseen tarjouspyyntöön.

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

Negotiated procedure with prior call for competition

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: 02/10/2023 Local time: 23:59

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: 4 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

Tällä ilmoituksella on liitteitä/linkkejä osoitteessa <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procurement/91902/notice/135063>

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.5. Date of dispatch of this notice

24/08/2023