

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

OJ S 174/2023 11/09/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

National registration number: 3221317-4

Postal address: Tikkamäentie 16 M/3

Town: Joensuu

NUTS code: FI1D3 Pohjois-Karjala

Postal code: 80210

Country: Finland

Contact person: Susanna Keverkloglou-Tahvanainen

E-mail: hankinnat@siunsote.fi

Telephone: +358 133300

Internet address(es):

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

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/siunsote?id=469058&tpk=3aeaf4b7-6617-491b-af64-97f41cd2eba7>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmän hankinta SaaS-palveluna - Siunsote

Reference number: 469058

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

Hankinnan kohteena on Siun soten asiakaspalautejärjestelmä, jonka tärkeänä osana on erityisesti asiakaskokemuksen mittaaminen. Hankinnan keskeisenä tavoitteena on monikanavainen asiakaspalautejärjestelmä sekä siihen liittyvät laitepalvelut, onnistunut käyttöönotto ja käyttö Siun sotessa sekä toimivan kokonaisuuden edellyttämät tuki- ja ylläpitopalvelut.

Hankittavan asiakaspalautejärjestelmän tulee olla valmis, tuotteistettu, käytössä oleva alusta tarjouspyynnön vaatimusten mukaisesti sopimuskauden alussa. Asiakaspalautejärjestelmään pitää pystyä tekemään lisäominaisuuksia ja kehitystyötä Siun soten tarpeiden mukaan sopimuskauden aikana. Asiakaspalautejärjestelmä hankitaan Software as a Service (SaaS) -palveluna.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 400 000,00 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: FI1D3 Pohjois-Karjala

Main site or place of performance: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu

II.2.4. Description of the procurement

Hankinnan kohteena on Siun soten asiakaspalautejärjestelmä, jolla mitataan monikanavaisesti asiakaskokemusta. Hankinnan keskeisenä tavoitteena on asiakaspalautejärjestelmä sekä siihen liittyvät laitepalvelut kuten tabletit ja jalalliset palautelaitteet, onnistunut käyttöönotto ja käyttö Siun sotessa sekä toimivan kokonaisuuden edellyttämät tuki- ja ylläpitopalvelut. Tuki- ja ylläpitopalvelut huolehtivat häiriöhallinnasta, hyvinvointialueen käyttäjien opastamisesta ja tuesta sekä ohjelmiston ja käyttöympäristön ajan tasalla pitämisestä. Lisäksi kohteena ovat jatkokehityspalvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle (Siun sote). Jatkokehityspalvelu sisältää tarpeen mukaan tilattavat jatkokehittämisen- ja asiantuntijapalvelut, jotka tukevat tarvittaessa toimintaa. Asiakaspalautejärjestelmä hankitaan pilvipalveluna Saas-mallilla (Software as a Service).

Hankittavan asiakaspalautejärjestelmän tulee olla valmis, tuotteistettu, käytössä oleva alusta tarjouspyynnön vaatimusten mukaisesti sopimuskauden alussa. Asiakaspalautejärjestelmään pitää pystyä tekemään lisäominaisuuksia ja kehitystyötä Siun soten tarpeiden mukaan sopimuskauden aikana. Asiakaspalautejärjestelmän tärkein tehtävä on, että palveluita käyttävät asiakkaat saavat sujuvasti sekä helposti annettua palautteensa palveluista. Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian sekä palvelustrategiamme mukaisesti tavoittelemme, että asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä. Asiakaspalautejärjestelmän avulla asiakkailta kerätään palautetta Siun soten toiminnan kehittämiseksi. Hyvinvointialueemme tarpeiden lisäksi asiakaspalautejärjestelmän tulee vastata myös kansallisiin asiakaspalautetiedon keruun vaatimuksiin. Järjestelmän tulee mahdollistaa Siun soten terveydenhuollon, sosiaalipalveluiden, pelastustoimen sekä ympäristöterveydenhuollon asiakkaiden, potilaiden ja asukkaiden sekä heidän läheistensä asiakaskokemuksen mittaaminen.

Tärkeimpiä tavoiteltuja ominaispiirteitä hankinnalle Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen näkökulmasta ovat: asiakaslähtöisyys, läpinäkyvyys, monikanavaisuus, erityisryhmien huomiointi, palautteen hyödynnettävyys, käytettävyys, jatkuvuus, vaikuttavuus ja tietosuoja- ja tietoturvalvelvoitteiden täyttyminen.

Sujuvan käyttöönoton kannalta hankinnan kohteena on valmis palvelukokonaisuus, jonka käyttöönottoon, asiakaskohtaiseen sovittamiseen ja ohjeistukseen sekä koulutukseen liittyvät aineistot ovat saatavilla vähäisellä asiakaskohtaisella sovittamisella. Tietoteknisen työn osuuden tulee olla mahdollisimman vähäinen. Ratkaisulta edellytetään mobiilikäyttöominaisuuksia ja sen tulee soveltua sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä ympäristöterveydenhuollon palveluiden käyttöön. Tavoitteena on, että hankittava asiakaspalautejärjestelmä on helppokäyttöinen ja moderni SaaS-ohjelmistopalvelu, jota kehitetään jatkuvasti yhteistyössä Toimittajan kanssa. Tavaroiden/laitteiden/tarvikkeiden ja ohjelmistojen tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

Tarkemmat tiedot hankinnan kohteesta sekä kohteen kriteerit ovat tarjouspyynnön "hankinnan kohteen kriteerit" sekä "hankinnan taustaa" - osissa.

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

Value excluding VAT: 400 000,00 EUR

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

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2024

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Perussopimuskauden jälkeen hankintasopimus jatkuu automaattisesti ilman eri ilmoitusta toistaiseksi voimassa olevana, ellei Tilaaaja irtisano sopimusta päättymään perussopimuskauden loppuun.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Jatkokehityspalvelut, erikseen tilattavat lisäpalvelut ja henkilötöiden kustannukset (alv 0%).

Vertailuhinnassa on mukana 40 tuntia jatkokehityspalvelua, hankittavan jatkokehityspalvelun määrä tarkentuu sopimuskauden aikana.

Tarjottavina optioina on SMS- viestien LÄHETYS toimittajan operaattorisopimuksen mukaisesti (pakollinen optio) ja SMS- kyselyiden käsittely sekä SMS- viestien VASTAANOTTO toimittajan operaattorisopimuksen mukaisesti ja SMS- kyselyiden käsittely (vapaaehtoinen optio).

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

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

Date: 13/10/2023 Local time: 09:00

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)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 13/10/2023 Local time: 09:05

Place:

Joensuu

Information about authorised persons and opening procedure: Avaustilaisuus ei ole julkinen.

Hankintayksikkö voi avata tarjoukset myös muuna parhaaksi katsomanaan ajankohtana tarjousten jättämisen määräajan jälkeen.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

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.5. Date of dispatch of this notice

06/09/2023