

566563-2025 - Competition

Finland – Software package and information systems – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Contract or concession notice – standard regime - Change notice

Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Tampereen kaupunki

Email: hankinnat@tampere.fi

Legal type of the buyer: Local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Description: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämyskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työntekijöiden ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitteilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Procedure identifier: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Internal identifier: TRE:1683/02.07.01/2025

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Description: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämyskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän. Osana hankintaa on myös järjestelmäkoulutusta ja dokumentointia.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työkulkujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitteilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit. Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Internal identifier: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

5.1.3. Estimated duration

Start date: 31/10/2025

Other duration: Unlimited

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes
This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Human rights due diligence in global supply chains, Employment opportunities for the long-term unemployed, disadvantaged and/or for persons with disabilities, Fair working conditions

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Käytettävyyssarviointi

Criterion:

Type: Price

Description: Vertailuhinta

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Address of the procurement documents: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Duration during which the tender must remain valid: 188 Days

Information about public opening:

Opening date: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Tampereen kaupunki
Organisation providing more information on the review procedures: Tampereen kaupunki
Organisation receiving requests to participate: Tampereen kaupunki
Organisation processing tenders: Tampereen kaupunki

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Tampereen kaupunki
Registration number: 0211675-2
Postal address: PL 487
Town: Tampere
Postcode: 33101
Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Country: Finland
Email: hankinnat@tampere.fi
Telephone: 03 565 611

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Organisation processing tenders
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1 A
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: +358 295563630
Internet address: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Official name: Markkinaoikeus
Registration number: FI30061576
Postal address: Radanrakentajantie 5
Town: Helsinki
Postcode: 00520
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Email: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telephone: +358 295643300
Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Roles of this organisation:

Review organisation

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

42a67168-e0d2-4ae0-88b7-caf6eebf97e3-01

Main reason for change

:

Buyer correction

Description

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Notice information

Notice identifier/version: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 566563-2025

OJ S issue number: 166/2025

Publication date: 01/09/2025