

Finland-Vantaa: Customer services

OJ S 250/2021 24/12/2021

Contract 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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/vav?id=377344&tpk=e8ed8911-5718-4de9-b97b-d8d36fd2c937>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tarjouspalvelu.fi/vav?id=377344&tpk=e8ed8911-5718-4de9-b97b-d8d36fd2c937>

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 Tilaajan 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 määritelty liitteinä 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. Tilaajan ensimmäinen mahdollinen irtisanomisajan alkamisen ajankohta on 1.6.2023.

Toimittaja sitoutuu toimittamaan Palvelun tarjotulla minuuttihinnalla, johon kuuluvat työt on määritelty Palvelukuvaus-liitteessä. Laskutus tulee perustumaan Tilaajalle 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.

Tilaaja 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 Tilaaja voi tilata nämä myös kolmannelta osapuolelta.

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

II.1.5.

Estimated total value

Value excluding VAT: 2 100 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

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 minuuttihinnoinnittelussaan 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 Tilaaja 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

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: 2 100 000,00 EUR

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

Start: 01/06/2022

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Kilpailutuksessa hankittavat asiakaspalvelutehtävät on eritelty tarkemmin Palvelukuvaus dokumentissa. Tilaaja voi tilata valittavalta kumppanilta 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 sovitulla 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 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: no

IV.2. Administrative information

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

Date: 01/02/2022 Local time: 12:00

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

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 01/02/2022 Local time: 12:30

Place:

Tilaajan työtilat.

Information about authorised persons and opening procedure: Lasse Käck

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 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.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

21/12/2021

