

566563-2025 - Licitación

Finlandia – Paquetes de software y sistemas de información – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Tampereen kaupunki

Correo electrónico: hankinnat@tampere.fi

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Descripción: 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 tavoitetilana 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.

Identificador del procedimiento: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identificador interno: TRE:1683/02.07.01/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

Clasificación adicional (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlandia

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Descripción: 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.

Identificador interno: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

Clasificación adicional (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlandia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 31/10/2025

Duración: otra información: Ilimitado

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo social promovido: Diligencia debida en materia de derechos humanos en las cadenas de suministro globales, Oportunidades de empleo para desempleados de larga duración, personas desfavorecidas o personas con discapacidad, Condiciones de trabajo justas

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Käytettävyyssarviointi

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Vertailuhinta

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: finés

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 188 Días

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Markkinaoikeus

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Tampereen kaupunki

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:
Tampereen kaupunki
Organización que recibe solicitudes de participación: Tampereen kaupunki
Organización que tramita ofertas: Tampereen kaupunki

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Tampereen kaupunki
Número de registro: 0211675-2
Dirección postal: PL 487
Localidad: Tampere
Código postal: 33101
Subdivisión del país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
País: Finlandia
Correo electrónico: hankinnat@tampere.fi
Teléfono: 03 565 611

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización que tramita ofertas
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Hansel Oy (Hilma)
Número de registro: FI09880841
Dirección postal: Mannerheiminaukio 1 A
Localidad: Helsinki
Código postal: 00100
Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlandia
Correo electrónico: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Teléfono: +358 295563630
Dirección de internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Markkinaoikeus
Número de registro: FI30061576
Dirección postal: Radanrakentajantie 5
Localidad: Helsinki
Código postal: 00520
Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlandia
Correo electrónico: markkinaoikeus@oikeus.fi
Teléfono: +358 295643300
Dirección de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Funciones de esta organización:

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

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

Principal motivo de la modificación

:

Corrección comprador

Descripción

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: finés

Número de publicación del anuncio: 566563-2025

Número de la edición del DO S: 166/2025

Fecha de publicación: 01/09/2025