

566563-2025 - Hange

Soome – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord - Paranduse teade

Asjad

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Tampereen kaupunki

E-posti aadress: hankinnat@tampere.fi

Hankija õiguslik vorm: Kohalik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Kirjeldus: Tampereen kaupunki hankii 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 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.

Menetluse tunnus: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Sisemine tunnus: TRE:1683/02.07.01/2025

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

Täiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Riik: Soome

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

Täiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Riik: Soome

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 31/10/2025

Muu kestus: Piiramatu

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah
See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Inimõigustega seotud hoolsuskohustus ülemaailmses tarneahelas, Pikaajaliste töötute, ebasoodsas olukorras olevate ja/või puudega inimeste tööhõivevõimalused, Õiglased töötingimused

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Käytettävyysarviointi

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Vertailuhinta

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektroniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: soome keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 188 Päevad

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Markkinaoikeus

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Tampereen kaupunki

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tampereen kaupunki

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Tampereen kaupunki

Pakkumusi menetlev organisatsioon: Tampereen kaupunki

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Tampereen kaupunki
Registreerimisnumber: 0211675-2
Postiaadress: PL 487
Linn: Tampere
Sihtnumber: 33101
Riik – jaotus (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Riik: Soome
E-posti aadress: hankinnat@tampere.fi
Telefon: 03 565 611

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused
Pakkumusi menetlev organisatsioon
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Hansel Oy (Hilma)
Registreerimisnumber: FI09880841
Postiaadress: Mannerheiminaukio 1 A
Linn: Helsinki
Sihtnumber: 00100
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Riik: Soome
E-posti aadress: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: +358 295563630
Internetiaadress: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Markkinaoikeus
Registreerimisnumber: FI30061576
Postiaadress: Radanrakentajantie 5
Linn: Helsinki
Sihtnumber: 00520
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Riik: Soome
E-posti aadress: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Internetiaadress: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

10. Muudatus

Eelmise teate versioon, mida muudetakse

:
42a67168-e0d2-4ae0-88b7-caf6eebf97e3-01
Muudatuse peamine põhjus
:
Hankija vea parandamine
Kirjeldus
:
Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: soome keel
Teate avaldamise number: 566563-2025
ELT S väljaande number: 166/2025
Avaldamise kuupäev: 01/09/2025