

566563-2025 - Kilpailu

Suomi – Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä - Ilmoituksen muutos

Tavarahankinnat

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Tampereen kaupunki

Sähköposti: hankinnat@tampere.fi

Ostajan oikeudellinen muoto: Paikallisviranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

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

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulkujen 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.

Menettelyn tunniste: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Sisäinen tunniste: TRE:1683/02.07.01/2025

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Maa: Suomi

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Maa: Suomi

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 31/10/2025

Muu kesto: Rajoittamaton

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Edistettävä sosiaalinen tavoite: Ihmisoikeuksia koskeva due diligence -velvoite maailmanlaajuisissa toimitusketjuissa, Pitkäaikaistyöttömien, heikossa asemassa olevien ja/tai vammaisten henkilöiden työllistymismahdollisuudet, Oikeudenmukaiset työolot

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Käytettävyyssarviointi

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Vertailuhinta

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: suomi

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 188 Päivät

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Markkinaoikeus

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Tampereen kaupunki

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tampereen kaupunki
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Tampereen kaupunki
Tarjouksia käsittelevä organisaatio: Tampereen kaupunki

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Tampereen kaupunki
Rekisterinumero: 0211675-2
Postiosoite: PL 487
Postitoimipaikka: Tampere
Postinumero: 33101
Maaryhmittely (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Maa: Suomi
Sähköposti: hankinnat@tampere.fi
Puhelin: 03 565 611

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio
Tarjouksia käsittelevä organisaatio
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Hansel Oy (Hilma)
Rekisterinumero: FI09880841
Postiosoite: Mannerheiminaukio 1 A
Postitoimipaikka: Helsinki
Postinumero: 00100
Maaryhmittely (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Maa: Suomi
Sähköposti: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Puhelin: +358 295563630
Internetosoite: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Markkinaoikeus
Rekisterinumero: FI30061576
Postiosoite: Radanrakentajantie 5
Postitoimipaikka: Helsinki
Postinumero: 00520
Maaryhmittely (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Maa: Suomi
Sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi
Puhelin: +358 295643300
Internetosoite: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Tämän organisaation roolit:

10. Muutos

Muutettavan ilmoituksen edellinen versio

:

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

Muutoksen pääasiallinen syy

:

Ostajan virheen korjaaminen

Kuvaus

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: suomi

Ilmoituksen julkaisunumero: 566563-2025

EUVL S -lehden numero: 166/2025

Julkaisupäivä: 01/09/2025