

566563-2025 - Mise en concurrence

Finlande – Logiciels et systèmes d'information – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement

Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Tampereen kaupunki

Adresse électronique: hankinnat@tampere.fi

Forme juridique de l'acheteur: Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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, 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.

Identifiant de la procédure: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identifiant interne: TRE:1683/02.07.01/2025

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

Nomenclature complémentaire (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pays: Finlande

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

Nomenclature complémentaire (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pays: Finlande

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 31/10/2025

Autre durée: Illimité

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif social promu: Devoir de diligence en matière de droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement mondiales, Possibilités d'emploi des chômeurs de longue durée, des personnes défavorisées et/ou des personnes handicapées, Conditions de travail équitables

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Käytettävyyssarviointi

Critère:

Type: Prix

Description: Vertailuhinta

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)

Heure d'été de l'Europe orientale

Adresse des documents de marché: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: finnois

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 188 Jours

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Markkinaoikeus

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Tampereen kaupunki

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tampereen kaupunki

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Tampereen kaupunki

Organisation qui traite les offres: Tampereen kaupunki

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Tampereen kaupunki

Numéro d'enregistrement: 0211675-2

Adresse postale: PL 487

Ville: Tampere

Code postal: 33101

Subdivision pays (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pays: Finlande

Adresse électronique: hankinnat@tampere.fi

Téléphone: 03 565 611

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Hansel Oy (Hilma)

Numéro d'enregistrement: FI09880841

Adresse postale: Mannerheiminaukio 1 A

Ville: Helsinki

Code postal: 00100

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Téléphone: +358 295563630

Adresse internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Markkinaoikeus

Numéro d'enregistrement: FI30061576

Adresse postale: Radanrakentajantie 5

Ville: Helsinki

Code postal: 00520

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: markkinaoikeus@oikeus.fi

Téléphone: +358 295643300

Adresse internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

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

Principale raison du changement

:

Correction par l'acheteur

Description

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: finnois

Numéro de publication de l'avis: 566563-2025

Numéro de publication au JO S: 166/2025

Date de publication: 01/09/2025