

566563-2025 - Iomaíocht

An Fhionlainn – Software package and information systems – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras - Fógra maidir le hathrú Soláthairtí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Tampereen kaupunki

R-phost: hankinnat@tampere.fi

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás áitiúil

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Cur síos: 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, 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.

Aitheantóir an nóis imeachta: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Aitheantóir inmheánach: TRE:1683/02.07.01/2025

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Príomhaicmiú (cpv): 48000000 Software package and information systems

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Tír: An Fhionlainn

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Príomhaicmiú (cpv): 48000000 Software package and information systems

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Tír: An Fhionlainn

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 31/10/2025

Fad ama eile: Neamhtheoranta

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá
Tá an soláthar sin oiriúnach freisin d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide (FBManna): tá

5.1.7. Soláthar straitéiseach

An cuspóir sóisialta atá á chur chun cinn: Dícheall cuí maidir le cearta an duine i slabhraí soláthair domhanda, Deiseanna fostaíochta do dhaoine atá dífhostaithe go fadtéarmach, do dhaoine atá faoi mhíbhuntáiste agus/nó do dhaoine faoi mhíchumas, Coinníollacha córa oibre

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Käytettävyyssarviointi

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Vertailuhinta

5.1.11. Doiciméid soláthair

Spríoc-am chun eolas breise a iarraidh: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fionlainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spríocdháta chun tairiscintí a fháil: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 188 Laethanta

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an Conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Markkinaoikeus

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Tampereen kaupunki

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe:

Tampereen kaupunki

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Tampereen kaupunki
Uimhir chlárúcháin: 0211675-2
Seoladh poist: PL 487
Baile: Tampere
Cód poist: 33101
Foroinn tíre (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Tír: An Fhionlainn
R-phost: hankinnat@tampere.fi
Teil.: 03 565 611

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir
Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair
Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht
Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí
Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Hansel Oy (Hilma)
Uimhir chlárúcháin: FI09880841
Seoladh poist: Mannerheiminaukio 1 A
Baile: Helsinki
Cód poist: 00100
Foroinn tíre (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Tír: An Fhionlainn
R-phost: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Teil.: +358 295563630
Seoladh idirlín: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Markkinaoikeus
Uimhir chlárúcháin: FI30061576
Seoladh poist: Radanrakentajantie 5
Baile: Helsinki
Cód poist: 00520
Foroinn tíre (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Tír: An Fhionlainn
R-phost: markkinaoikeus@oikeus.fi
Teil.: +358 295643300
Seoladh idirlín: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

10. Athraigh

Leagan den fhógra roimhe seo atá le hathrú

:

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

An phríomhchúis leis an athrú

:

Ceartúchán - ceannaitheoir

Cur síos

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fionlainnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 566563-2025

Uimhir eagráin IO S: 166/2025

Dáta foilsithe: 01/09/2025