

566563-2025 - Nadmetanje

Finska – Programski paketi i informacijski sustavi – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni

Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Tampereen kaupunki

E-pošta: hankinnat@tampere.fi

Pravni oblik kupca: Lokalno tijelo

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Interna identifikacijska oznaka: TRE:1683/02.07.01/2025

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Zemlja: Finska

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Zemlja: Finska

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 31/10/2025

Trajanje – ostalo: Neograničen

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da
Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

5.1.7. Strateška nabava

Socijalni cilj koji se promiče: Dužna pažnja u pogledu ljudskih prava u globalnim lancima opskrbe, Mogućnosti zapošljavanja dugotrajno nezaposlenih osoba, osoba u nepovoljnom položaju i/ili osoba s invaliditetom, Pravedni radni uvjeti

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Käytettävyyssarviointi

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Vertailuhinta

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: finski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 188 Dani

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Markkinaoikeus

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Tampereen kaupunki

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):

Tampereen kaupunki

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Tampereen kaupunki

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Tampereen kaupunki
Registracijski broj: 0211675-2
Poštanska adresa: PL 487
Grad: Tampere
Poštanski broj: 33101
Zemlja – podregija (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Zemlja: Finska
E-pošta: hankinnat@tampere.fi
Tel.: 03 565 611

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje
Organizacija koja obrađuje ponude
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Hansel Oy (Hilma)
Registracijski broj: FI09880841
Poštanska adresa: Mannerheiminaukio 1 A
Grad: Helsinki
Poštanski broj: 00100
Zemlja – podregija (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Zemlja: Finska
E-pošta: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Tel.: +358 295563630
Internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Uloge ove organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Markkinaoikeus
Registracijski broj: FI30061576
Poštanska adresa: Radanrakentajantie 5
Grad: Helsinki
Poštanski broj: 00520
Zemlja – podregija (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Zemlja: Finska
E-pošta: markkinaoikeus@oikeus.fi
Tel.: +358 295643300
Internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:

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

Glavni razlog promjene

:

Ispravak pogreške kupca

Opis

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) istočnoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: finski

Broj objave obavijesti: 566563-2025

Broj izdanja SL S-a: 166/2025

Datum objave: 01/09/2025