

566563-2025 - Verseny

Finnország – Szoftvercsomag és információs rendszerek – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Eljärästä megindító vagy koncessziós hirdetemény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok - Változtatásról szóló hirdetemény

Árubeszerzés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Tampereen kaupunki

E-mail-cím: hankinnat@tampere.fi

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Helyi hatóság

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Leírás: 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 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. Käyttönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tilaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Eljárásazonosító: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Belső azonosító: TRE:1683/02.07.01/2025

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 48000000 Szoftvercsomag és információs rendszerek

További osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Ország: Finnország

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Asiakaspedvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Leírás: Tampereen kaupunki hankkii asiakaspedvelu- ja yhteydenottojärjestelmän ohjelmistopalveluna (SaaS). Hankittava Asiakaspedvelu- 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.

Belső azonosító: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 48000000 Szoftvercsomag és információs rendszerek

További osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Ország: Finnország

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 31/10/2025

Egyéb időtartam: Korlátlan

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: igen

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A követett szociális cél: Az emberi jogokra vonatkozó átvilágítás a globális ellátási láncokban,
A tartósan munkanélküliek, hátrányos helyzetűek és/vagy fogyatékossgal élők foglalkoztatásának lehetősége, Tisztességes munkafeltételek

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.10. Odaitelési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Käyttävyyssarviointi

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Vertailuhinta

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: finn

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 188 Napok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Markkinaoikeus

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Tampereen kaupunki

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Tampereen kaupunki

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Tampereen kaupunki

Ajánlatokat feldolgozó szervezet: Tampereen kaupunki

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Tampereen kaupunki

Regisztrációs szám: 0211675-2

Postacím: PL 487

Város: Tampere

Irányítószám: 33101

Ország aleggysége (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Ország: Finnország

E-mail-cím: hankinnat@tampere.fi

Telefonszám: 03 565 611

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Ajánlatokat feldolgozó szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Hansel Oy (Hilma)

Regisztrációs szám: FI09880841

Postacím: Mannerheiminaukio 1 A

Város: Helsinki

Irányítószám: 00100

Ország aleggysége (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Ország: Finnország

E-mail-cím: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefonszám: +358 295563630

Internetcím: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

E szervezet szerepei:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Markkinaoikeus

Regisztrációs szám: FI30061576

Postacím: Radanrakentajantie 5

Város: Helsinki

Irányítószám: 00520

Ország aleggysége (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Ország: Finnország

E-mail-cím: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefonszám: +358 295643300

Internetcím: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

E szervezet szerepei:
Felülvizsgálati szervezet

10. Változtatás

Az előző hirdetmény módosítandó változata

:

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

A változtatás fő oka

:

Ajánlatkérő szervezet általi hiba javítása

Leírás

:

Hankintaysikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Nyári időszámítás szerinti kelet-európai idő

Azok a nyelvek, amelyekben ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: finn

A hirdetmény közzétételi száma: 566563-2025

HL S kiadás száma: 166/2025

A közzététel dátuma: 01/09/2025