

566563-2025 - Konkursas

Suomija – Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Prekės

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Tampereen kaupunki

E. paštas: hankinnat@tampere.fi

Pirkėjo teisinė forma: Vietos valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Aprašymas: Tampereen kaupunki hankii 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, työntekijų ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi. Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojų sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Hankittavaa järjestelmą käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojų (esim. kysymys, palaute, sisăiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvą tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisăksi hankinnan pitką aikavălin tavoitetilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmą. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmą tehtäväna 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.

Procedūros identifikatorius: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Vidaus identifikatorius: TRE:1683/02.07.01/2025

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Šalis: Suomija

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Aprašymas: 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, 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 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.

Vidaus identifikatorius: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Šalis: Suomija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 31/10/2025

Kitas galiojimas: Neribotas

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ): taip

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Socialinis tikslas, kurio raginama siekti: Žmogaus teisių išsamus patikrinimas pasaulinėse tiekimo grandinėse, Užimtumo galimybės ilgalaikiams bedarbiams, palankių sąlygų neturintiems ir (arba) neįgaliems asmenims, Tinkamos darbo sąlygos

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai**Kriterijus:**

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Käyttävyysarviointi

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Vertailuhinta

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Pirkimo sąlygos**Pateikimo sąlygos:**

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: suomių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 188 Dienos

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai**Preliminarioji sutartis:**

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

Elektroninis aukcionas: ne

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Markkinaoikeus

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Tampereen kaupunki
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Tampereen kaupunki
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Tampereen kaupunki
Organizacija, tvarkanti pasiūlymus: Tampereen kaupunki

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Tampereen kaupunki
Registracijos numeris: 0211675-2
Pašto adresas: PL 487
Miestas: Tampere
Pašto kodas: 33101
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Šalis: Suomija
E. paštas: hankinnat@tampere.fi
Telefono numeris: 03 565 611

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus
Organizacija, tvarkanti pasiūlymus
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Hansel Oy (Hilma)
Registracijos numeris: FI09880841
Pašto adresas: Mannerheiminaukio 1 A
Miestas: Helsinki
Pašto kodas: 00100
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Šalis: Suomija
E. paštas: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefono numeris: +358 295563630

Interneto adresas: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Markkinaoikeus
Registracijos numeris: FI30061576
Pašto adresas: Radanrakentajantie 5
Miestas: Helsinki
Pašto kodas: 00520
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Šalis: Suomija
E. paštas: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefono numeris: +358 295643300

Interneto adresas: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Šios organizacijos vaidmenys:

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista

:

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

Pagrindinė pakeitimo priežastis

:

Pirkėjo klaidų ištaisymas

Aprašymas

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: suomių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 566563-2025

OL S numeris: 166/2025

Paskelbimo data: 01/09/2025