

566563-2025 - Konkurss

Somija – Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms - Izmaiņu paziņojums
Piegādes

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Tampereen kaupunki

E-pasts: hankinnat@tampere.fi

Pircēja juridiskais statuss: Vietējās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Apraksts: 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, työntekijöiden 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.

Procedūras identifikators: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

lekšējais identifikators: TRE:1683/02.07.01/2025

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Piegādes

Galvenā klasifikācija (cpv): 48000000 Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas

Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Valsts: Somija

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Apraksts: 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.

lekšējais identifikators: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Piegādes

Galvenā klasifikācija (cpv): 48000000 Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas

Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Valsts: Somija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 31/10/2025

Ilgums – cits: Neierobežots

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā
Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): jā

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Veicinātais sociālais mērķis: Cilvēktiesību pienācīga aizsardzība globālās piegādes ķēdēs, Nodarbinātības iespējas ilgtermiņa bezdarbniekiem, nelabvēlīgā situācijā esošām personām un /vai personām ar invaliditāti, Taisnīgi darba apstākļi

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Käyttävyyssarviointi

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Vertailuhinta

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Terminš papildu informācijas pieprasīšanai: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)

Austrumeiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: somu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 188 Dienas

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Markkinaoikeus

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Tampereen kaupunki

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Tampereen kaupunki

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Tampereen kaupunki

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Tampereen kaupunki

Reģistrācijas numurs: 0211675-2

Pasta adrese: PL 487

Pilsēta: Tampere

Pasta indekss: 33101

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Valsts: Somija

E-pasts: hankinnat@tampere.fi

Tālrunis: 03 565 611

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Hansel Oy (Hilma)

Reģistrācijas numurs: FI09880841

Pasta adrese: Mannerheiminaukio 1 A

Pilsēta: Helsinki

Pasta indekss: 00100

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Valsts: Somija

E-pasts: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Tālrunis: +358 295563630

Interneta adrese: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Markkinaoikeus

Reģistrācijas numurs: FI30061576

Pasta adrese: Radanrakentajantie 5

Pilsēta: Helsinki

Pasta indekss: 00520

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Valsts: Somija

E-pasts: markkinaoikeus@oikeus.fi

Tālrunis: +358 295643300

Interneta adrese: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

10. Izmaiņas

Paziņojuma versija, kurā veicamas izmaiņas

:

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

Galvenais izmaiņu iemesls

:

Pircēja kļūdas izlabošana

Apraksts

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: somu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 566563-2025

OV S sērijas izdevuma numurs: 166/2025

Publicēšanas datums: 01/09/2025