

566563-2025 - Kompetizzjoni

II-Finlandja – Pakketti tas-softwer u sistemi ta' informazzjoni – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla

Provvisti

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem ufficjali: Tampereen kaupunki

Email: hankinnat@tampere.fi

Tip legali tax-xerrej: Awtorità lokali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizzi pubblici ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identifikatur intern: TRE:1683/02.07.01/2025

Tip ta' proċedura: Miftuħa

II-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-softwer u sistemi ta' informazzjoni

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 72000000 Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pajjiż: Il-Finlandja

2.1.4. Informazzjoni generali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 72000000 Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' software, Internet u appoġġ

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pajjiż: Il-Finlandja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 31/10/2025

Tul ta' żmien ieħor: Illimitat

5.1.6. Informazzjoni generali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva
Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan soċjali promoss: Dileġenza dovuta fir-rigward tad-drittijiet tal-bniedem fil-katini ta' provvista globali, Opportunitajiet ta' impjieg għall-persuni qiegħda fit-tul, għall-persuni żvantaġġati u/jew għall-persuni b'diżabbiltà, Kundizzjonijiet tax-xogħol ġusti

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Käytettävyysarviointi

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Vertailuhinta

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Finlandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 188 Jiem

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Markkinaoikeus

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist:

Tampereen kaupunki

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Tampereen kaupunki

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Tampereen kaupunki
Numru tar-registrazzjoni: 0211675-2
Indirizz postali: PL 487
Belt: Tampere
Kodiċi postali: 33101
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Pajjiż: Il-Finlandja
Email: hankinnat@tampere.fi
Telefown: 03 565 611

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej
Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist
Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni
Organizzazzjoni li ttiproċessa l-offerti
Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Hansel Oy (Hilma)
Numru tar-registrazzjoni: FI09880841
Indirizz postali: Mannerheiminaukio 1 A
Belt: Helsinki
Kodiċi postali: 00100
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pajjiż: Il-Finlandja
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefown: +358 295563630
Indirizz tal-internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Markkinaoikeus
Numru tar-registrazzjoni: FI30061576
Indirizz postali: Radanrakentajantie 5
Belt: Helsinki
Kodiċi postali: 00520
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pajjiż: Il-Finlandja
Email: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefown: +358 295643300
Indirizz tal-internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel

:

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

Raġuni ewlenija għall-bidla

:

Korrezzjoni tax-xerrej

Deskrizzjoni

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Finlandiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 566563-2025

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 166/2025

Data tal-pubblikazzjoni: 01/09/2025