

566563-2025 - Procedura konkurencyjna

Finlandia – Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Dostawy

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Tampereen kaupunki

E-mail: hankinnat@tampere.fi

Status prawny nabywcy: Instytucja lokalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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, 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 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.

Identifikator procedury: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Wewnętrzny identyfikator: TRE:1683/02.07.01/2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Kraj: Finlandia

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:
Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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, 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 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Kraj: Finlandia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 31/10/2025

Inny okres: Nieograniczony

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Promowany cel społeczny: Należyta staranność w odniesieniu do praw człowieka w globalnych łańcuchach dostaw, Możliwości zatrudnienia osób długotrwale bezrobotnych, znajdujących się w niekorzystnej sytuacji lub osób niepełnosprawnych, Uczciwe warunki pracy

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Käytettävyyssarvointi

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Vertailuhinta

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://toimittaja-asointi.tampere.fi>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://toimittaja-asointi.tampere.fi>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: fiński

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 188 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

Aukcja elektroniczna: nie

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Markkinaoikeus

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Tampereen kaupunki

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:
Tampereen kaupunki
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Tampereen kaupunki
Organizacja rozpatrująca oferty: Tampereen kaupunki

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Tampereen kaupunki
Numer rejestracyjny: 0211675-2
Adres pocztowy: PL 487
Miejscowość: Tampere
Kod pocztowy: 33101
Podpodział krajowy (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Kraj: Finlandia
E-mail: hankinnat@tampere.fi
Telefon: 03 565 611

Role tej organizacji:

Nabywca
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału
Organizacja rozpatrująca oferty
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Hansel Oy (Hilma)
Numer rejestracyjny: FI09880841
Adres pocztowy: Mannerheiminaukio 1 A
Miejscowość: Helsinki
Kod pocztowy: 00100
Podpodział krajowy (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Kraj: Finlandia
E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: +358 295563630
Adres strony internetowej: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Role tej organizacji:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Markkinaoikeus
Numer rejestracyjny: FI30061576
Adres pocztowy: Radanrakentajantie 5
Miejscowość: Helsinki
Kod pocztowy: 00520
Podpodział krajowy (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Kraj: Finlandia
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Adres strony internetowej: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

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

Główny powód zmiany

:

Korekta nabywcy

Opis

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: fiński

Numer publikacji ogłoszenia: 566563-2025

Numer wydania Dz.U. S: 166/2025

Data publikacji: 01/09/2025