

566563-2025 - Procedură concurențială

Finlanda – Pachete software și sisteme informatice – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard - Anunț de schimbare
Produse

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Tampereen kaupunki

E-mail: hankinnat@tampere.fi

Forma juridică a achizitorului: Autoritate locală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Descriere: 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 tavoitteena 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.

Identificatorul procedurii: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Identificator intern: TRE:1683/02.07.01/2025

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Țara: Finlanda

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Descriere: 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. Tilaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen viimeistään marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden kuluessa.

Identificator intern: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Țara: Finlanda

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 31/10/2025

Altă durată: Nelimitat

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da
Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectiv social promovat: Obligația de diligență în privința drepturilor omului în cadrul lanțurilor de aprovizionare globale, Oportunități de angajare pentru șomerii de lungă durată, pentru persoanele defavorizate și/sau pentru persoanele cu handicap, Condiții de muncă echitabile

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Käytettävyyssarvointi

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Vertailuhinta

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: finlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 188 Zile

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

Licitație electronică: nu

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Markkinaoikeus

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Tampereen kaupunki
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Tampereen kaupunki
Organizația care primește cererile de participare: Tampereen kaupunki
Organizația care prelucrează ofertele: Tampereen kaupunki

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Tampereen kaupunki
Număr de înregistrare: 0211675-2
Adresă poștală: PL 487
Localitate: Tampere
Cod poștal: 33101
Subdiviziunea țării (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Țara: Finlanda
E-mail: hankinnat@tampere.fi
Telefon: 03 565 611

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care primește cererile de participare
Organizația care prelucrează ofertele
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Hansel Oy (Hilma)
Număr de înregistrare: FI09880841
Adresă poștală: Mannerheiminaukio 1 A
Localitate: Helsinki
Cod poștal: 00100
Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Țara: Finlanda
E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: +358 295563630
Adresa de internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Markkinaoikeus
Număr de înregistrare: FI30061576
Adresă poștală: Radanrakentajantie 5
Localitate: Helsinki
Cod poștal: 00520
Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Țara: Finlanda
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300

Adresa de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

10. Modificare

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată

:

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

Principalul motiv al modificării

:

Corectare cumpărător

Descriere

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: finlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 566563-2025

Numărul ediției JO S: 166/2025

Data publicării: 01/09/2025