

566563-2025 - Javni razpis

Finska – Programski paketi in informacijski sistemi – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev - Obvestilo o spremembi obvestila
Blago

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Tampereen kaupunki

E-naslov: hankinnat@tampere.fi

Pravna vrsta kupca: Lokalni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikaattori postopka: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Notranji identifikator: TRE:1683/02.07.01/2025

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48000000 Programski paketi in informacijski sistemi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Država: Finska

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Nimen

Vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48000000 Programski paketi in informacijski sistemi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Država: Finska

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 31/10/2025

Drugo obdobje: Neomejeno

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da
To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Spodbujani socialni cilj: Potrebna skrbnost v zvezi s človekovimi pravicami v svetovnih dobavnih verigah, Zaposlitvene možnosti za dolgotrajno brezposelne, prikrajšane in/ali invalidne osebe, Pošteni delovni pogoji

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Käytettävyyssarviointi

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Vertailuhinta

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: finščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 188 Dnevi

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Markkinaoikeus

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Tampereen kaupunki

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Tampereen kaupunki

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Tampereen kaupunki

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Tampereen kaupunki
Registrska številka: 0211675-2
Poštni naslov: PL 487
Mesto: Tampere
Poštna številka: 33101
Podregija države (NUTS): Pirkanmaa (F119B)
Država: Finska
E-naslov: hankinnat@tampere.fi
Tel.: 03 565 611

Vloge te organizacije:

Kupec
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila
Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje
Organizacija, ki obdeluje ponudbe
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Hansel Oy (Hilma)
Registrska številka: FI09880841
Poštni naslov: Mannerheiminaukio 1 A
Mesto: Helsinki
Poštna številka: 00100
Podregija države (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Država: Finska
E-naslov: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Tel.: +358 295563630
Spletni naslov: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Vloge te organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Markkinaoikeus
Registrska številka: FI30061576
Poštni naslov: Radanrakentajantie 5
Mesto: Helsinki
Poštna številka: 00520
Podregija države (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Država: Finska
E-naslov: markkinaoikeus@oikeus.fi
Tel.: +358 295643300
Spletni naslov: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

10. Sprememba

Različica prejšnjega obvestila, ki se spreminja

:

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

Glavni razlog za spremembo

:

Popravek kupca

Opis

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: finščina

Številka objave obvestila: 566563-2025

Številka izdaje UL S: 166/2025

Datum objave: 01/09/2025