

566563-2025 - Konkurrensutsättning

Finland – Programvara och informationssystem – Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

OJ S 166/2025 01/09/2025

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Varor

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Tampereen kaupunki

E-postadress: hankinnat@tampere.fi

Köparens rättsliga status: Lokal myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (palvelunhallinta)

Beskrivning: 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 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.

Förfarandets identifierare: a0233a7f-54ba-433a-929f-4d576a5baf2b

Intern identifierare: TRE:1683/02.07.01/2025

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

Ytterligare klassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2025-028589-LOT-0001

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

Ytterligare klassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 31/10/2025

Varaktighet – annat: Obegränsat

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Socialt mål som främjas: Tillbörlig aktsamhet i fråga om mänskliga rättigheter i globala leveranskedjor, Sysselsättningsmöjligheter för långtidsarbetslösa, missgynnade personer och /eller personer med funktionsnedsättning, Rättvisa arbetsvillkor

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Käytettävyyssarviointi

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Vertailuhinta

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 08/09/2025 12:00:00 (UTC+03:00)

Östeuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://toimittaja-asiointi.tampere.fi>

De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: finska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 24/09/2025 09:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 188 Dagar

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 24/09/2025 09:01:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Markkinaoikeus

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Tampereen kaupunki

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tampereen kaupunki

Organisation som mottar anbudsansökningar: Tampereen kaupunki

Organisation som behandlar anbud: Tampereen kaupunki

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Tampereen kaupunki

Registreringsnummer: 0211675-2

Postadress: PL 487

Ort: Tampere

Postnummer: 33101

Del av land (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Land: Finland

E-postadress: hankinnat@tampere.fi

Tfn: 03 565 611

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Hansel Oy (Hilma)

Registreringsnummer: FI09880841

Postadress: Mannerheiminaukio 1 A

Ort: Helsinki

Postnummer: 00100

Del av land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

E-postadress: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Tfn: +358 295563630

Webbadress: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Markkinaoikeus

Registreringsnummer: FI30061576

Postadress: Radanrakentajantie 5

Ort: Helsinki

Postnummer: 00520

Del av land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

E-postadress: markkinaoikeus@oikeus.fi

Tfn: +358 295643300

Webbadress: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras

:

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

Huvudskälet till ändringen

:

Rättelse av köparen

Beskrivning

:

Hankintayksikkö on korjannut lomakkeiden kirjoitusvirheitä.

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: a2645c6b-edd4-4240-b13a-e18263489daf - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 29/08/2025 15:09:17 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: finska

Meddelandets publiceringsnummer: 566563-2025

EUT S-nummer: 166/2025

Publiceringsdatum: 01/09/2025