

## 361011-2026 - Състезателна процедура

Финландия – ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка –  
Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

OJ S 100/2026 27/05/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

### 1. Купувач

---

#### 1.1. Купувач

Официално наименование: Keva

Електронна поща: [hankinnat@keva.fi](mailto:hankinnat@keva.fi)

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Социална закрила

### 2. Процедура

---

#### 2.1. Процедура

Заглавие: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Описание: Keva (myöhemmin myös Tilaja) pyytää osallistumishakemuksia kokonaisratkaisun hankintaan asiakaspalvelun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohteena on kokonaisratkaisu asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohde koostuu seuraavista osakokonaisuuksista: • Kokonaisratkaisu ja sen käytön tuki sisältäen oikeuden kokonaisratkaisun laajentamiseen sopimuskaudella. • Kokonaisratkaisuun liittyvät täydentävät asiantuntijapalvelut, kattaen erikseen tilattavan asiantuntijatyön kokonaisratkaisuun liittyviin tehtäviin kuten jatkokehittäminen, koulutusten järjestäminen jne. • Kokonaisratkaisun toimitus- ja käyttöönottoprojekti, kattaen kokonaisratkaisun toimituksen sekä kokonaisratkaisun ja sen jatkuvien palveluiden käyttöönoton edellyttämät tehtävät, kuten koulutukset. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin osallistumishakemuspöytäkirjan liitteessä 1, "Hankinnan kohteen kuvaus". Tilaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin. Hankinta toteutetaan käyttäen neuvottelumenettelyä. Hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaita pyydetään jättämään osallistumishakemukset neuvottelumenettelyyn. Neuvotteluun valitaan enintään neljä (4) ehdokasta, ellei soveltuvia ehdokkaita ole vähemmän. Mikäli asetetut vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan 4 tai vähemmän, valitaan kaikki vaatimukset täyttävät hakemukset jättäneet ehdokkaat tarjoajiksi. Mikäli vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan enemmän kuin 4, valitaan tarjoajiksi ne neljä (4) vaatimukset täyttävän osallistumishakemuksen jättänyttä ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Идентификатор на процедурата: 4a873e98-c721-4bf6-9a9e-3e9f1b4f441f

Вътрешен идентификатор: 311/2025

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

Основни характеристики на процедурата: Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki). Hankinta on EU-kynnysarvon ylittävä hankinta. Tarjouskilpailu toteutetaan hankintalain 34 §:n tarkoittamaa neuvottelumenettelyä käyttäen. Alustavan arvion mukaan neuvotteluissa käydään neljä

kierrosta alustavan tarjouspyynnön pohjalta. Neuvottelumenettely voi hankintayksikön harkinnan mukaan kuitenkin muodostua myös useammasta kuin neljästä neuvottelukierroksesta. Kaikkien valittujen tarjoajien kanssa käydään kuitenkin yhtä monta neuvottelukierrosta. Neuvottelut käydään suomeksi joko Teams-yhteyden välityksellä tai Tilaajan tiloissa osoitteessa Unioninkatu 43, Helsinki. Neuvotteluvaiheen jälkeen hankintayksikkö lähettää lopullisen tarjouspyynnön, jonka perusteella tarjoajat jättävät lopulliset tarjoukset. Osallistumishakemuksen tekemisestä, esittelystä tai muusta menettelyyn osallistumisesta ei makseta tarjoajille korvausta. Tarjousasiakirjat ovat saatavissa suomen kielellä. Asiointikieli hankinnassa on Suomi. Osallistumishakemus ja pyydyt selvitykset tulee toimittaa suomenkielisinä. Tilaaja voi keskeyttää hankintamenettelyn todellisesta ja perustellusta syystä (hankintalaki 125 §). EU-kynnysarvon ylittävässä hankinnassa hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätös perusteluineen tiedoksi. HANKINTAMENETTELYSTÄ POISSULKEMINEN Hankintamenettelystä suljetaan pois myös tarjoaja, joka on syyllistynyt tai jonka edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on syyllistynyt julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuihin rikoksiin. Tarjoaja, joka syyllistyy hankintalain vastaiseen menettelyyn ja/tai väärien ja/tai puutteellisten tietojen antamiseen, voidaan sulkea pois hankintamenettelystä. Hankintamenettelyn ulkopuolelle voidaan sulkea tarjoaja, jota koskee hankintalain 81 §:ssä tarkoitettu poissulkemisperuste. Hankintamenettelystä suljetaan pois ne tarjoajat, jotka eivät täytä tarjoajan soveltuvuudelle asetettuja vähimmäisvaatimuksia (83 §). Tarjouksen on oltava sisällöltään tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukainen ja sisällettävä kaikki tarjoajien ja tarjousten arvioinnissa sekä tarjousten vertailussa tarvittavat pyydyt tiedot. Tarjoukseen ei saa liittää tarjoajan omia tarjouspyynnön vastaisia ehtoja. Hankintayksiköllä on velvollisuus hylätä tarjous, joka on tarjouspyynnön vastainen ja vertailukelvoton (74 §). Alihankkijoiden, joiden voimavaroihin tarjoaja vetoaa, sekä ryhmittymän jäsenten yhdessä on täytettävä soveltuvuusvaatimukset siten kuin tässä tarjouspyynnössä on kuvattu. Tältä osin noudatetaan hankintalain 92 §:ää. Hankintayksikkö voi sulkea tarjouskilpailusta tarjouksen, jonka hinta on hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden poikkeuksellisen alhainen (96 §). Edellä mainittu lista ei ole tyhjentävä, vaan hankintayksikkö voi myös muusta perustellusta syystä olla hyväksymättä tarjousta tai jättää hankinnan suorittamatta. Tarjouksen pois sulkemisessa noudatetaan hankintalakia ja sen oikeuskäytäntöä.

#### **2.1.1. Цел**

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (срв): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

Допълнителна класификация (срв): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

#### **2.1.2. Място на изпълнение**

На всяко място

Допълнителна информация: Tarkemmat rajoitteet suorituspaikalle määräytyvät kunkin tehtävän luonteen mukaan; esim. kasvokkain järjestettäväksi sovittavat koulutukset tulee lähtökohtaisesti suorittaa hankintayksikön toimipisteessä. Vähintään lain mukaiset tietosuojasetuksen ja -lainsäädännön rajoitteet pätevät kaikkiin niihin tehtäviin, joiden osana käsitellään hankintayksikön henkilötietoja.

#### **2.1.4. Обща информация**

**Правно основание:**

Директива 2014/24/EC

## 2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

## 5. Обособена позиция

---

### 5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Описание: Keva (myöhemmin myös Tilaja) pyytää osallistumishakemuksia kokonaisratkaisun hankintaan asiakaspalvelun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohteena on kokonaisratkaisu asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohde koostuu seuraavista osakokonaisuuksista: • Kokonaisratkaisu ja sen käytön tuki sisältäen oikeuden kokonaisratkaisun laajentamiseen sopimuskaudella. • Kokonaisratkaisuun liittyvät täydentävät asiantuntijapalvelut, kattaen erikseen tilattavan asiantuntijatyön kokonaisratkaisuun liittyviin tehtäviin kuten jatkokehittäminen, koulutusten järjestäminen jne. • Kokonaisratkaisun toimitus- ja käyttöönottoprojekti, kattaen kokonaisratkaisun toimituksen sekä kokonaisratkaisun ja sen jatkuvien palveluiden käyttöönoton edellyttämät tehtävät, kuten koulutukset. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin osallistumishakemuspynnön liitteessä 1, "Hankinnan kohteen kuvaus". Tilaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin. Hankinta toteutetaan käyttäen neuvottelumenettelyä. Hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaita pyydetään jättämään osallistumishakemukset neuvottelumenettelyyn. Neuvotteluun valitaan enintään neljä (4) ehdokasta, ellei soveltuvia ehdokkaita ole vähemmän. Mikäli asetetut vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan 4 tai vähemmän, valitaan kaikki vaatimukset täyttävät hakemukset jättäneet ehdokkaat tarjoajiksi. Mikäli vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan enemmän kuin 4, valitaan tarjoajiksi ne neljä (4) vaatimukset täyttävän osallistumishakemuksen jättänyttä ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Вътрешен идентификатор: 311/2025

#### 5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

Допълнителна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

#### Варианти:

Описание на опциите: Keva voi tarpeen mukaan hankkia sopimuskumppanilta hankintalain 136 § 2 momentin 1 kohdan mukaisia lisähankintoja.

#### 5.1.2. Място на изпълнение

На всяко място

Допълнителна информация: Tarkemmat rajoitteet suorituspaikalle määräytyvät kunkin tehtävän luonteen mukaan; esim. kasvokkain järjestettäväksi sovittavat koulutukset tulee lähtökohtaisesti suorittaa hankintayksikön toimipisteessä. Vähintään lain mukaiset tietosuoja-asetuksen ja -lainsäädännön rajoitteet pätevät kaikkiin niihin tehtäviin, joiden osana käsitellään hankintayksikön henkilötietoja.

#### 5.1.3. Очаквана продължителност

Друг срок: Неограничен

#### 5.1.6. **Обща информация**

Това е повтаряща се обществена поръчка

##### **Запазено участие:**

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Все още не е известно

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

#### 5.1.9. **Критерии за подбор**

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

##### **Информация за втория етап на двуетапна процедура:**

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 4

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 4

#### 5.1.10. **Критерии за възлагане**

##### **Критерий:**

Вид: Качество

Наименование: Laatu

Описание: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

##### **Критерий:**

Вид: Цена

Наименование: Hinta

Описание: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Описание на метода, който трябва да се използва, ако претеглянето не може да бъде изразено по критерии: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä.

#### 5.1.11. **Документация за възлагане на обществена поръчка**

Краен срок за искане на допълнителна информация: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) западноевропейско време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

#### 5.1.12. **Условия за възлагане на обществена поръчка**

##### **Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: фински

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 22/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) западноевропейско време

##### **Условия на договора:**

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: EU-kynnysarvot ylittävässä hankinnassa hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen hankintapäätöksen perusteluineen tiedoksi. Hankintasopimus ei synny hankintapäätöksen tiedoksiannolla vaan edellyttää erillisen kirjallisen sopimusasiakirjan allekirjoittamista.

Изисква се споразумение за неразкриване на информация: да

Допълнителна информация за споразумението за неразкриване на информация: Jos ehdokas valitaan neuvotteluvaiheeseen ja varsinaiseen tarjouskilpailuun, ehdokkaan tulee varautua sitoutumaan siihen, että tarjouspyyntöä käsittelevät vain sellaiset henkilöt, jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen ennen tarjouspyynnön toimittamista. Ehdokkaan tulee sitoutua siihen, että Ehdokkaan neuvotteluihin osallistuvat ja tarjouspyyntöä käsittelevät henkilöt pyydettyessä allekirjoittavat vaaditun vaitiolositoumuksen ennen tarjouspyyntömateriaalin toimittamista Ehdokkaan henkilöille sekä ennen neuvotteluihin osallistumista.

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

#### 5.1.15. Техники

**Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

**Информация за динамичната система за покупки:**

Няма динамична система за покупки

#### 5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Медиаторска организация: Markkinaoikeus

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Markkinaoikeus

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Keva

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Keva

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Markkinaoikeus

Организация, която получава заявленията за участие: Keva

Организация, която обработва офертите: Keva

## 8. Организации

---

### 8.1. ORG-0001

Официално наименование: Markkinaoikeus

Регистрационен номер: 3006157-6

Пощенски адрес: Radanrakentajantie 5

Град: Helsinki

Пощенски код: 00520

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Електронна поща: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Телефон: +358 295643300

Интернет адрес: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

**Роли на тази организация:**

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Медиаторска организация

**8.1. ORG-0002**

Официално наименование: Keva

Регистрационен номер: 0119343-0

Пощенски адрес: Unioninkatu 43

Град: Helsinki

Пощенски код: 00170

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Звено за контакт: [hankinnat@keva.fi](mailto:hankinnat@keva.fi)

Електронна поща: [hankinnat@keva.fi](mailto:hankinnat@keva.fi)

Телефон: +358 2061421

Интернет адрес: <http://www.keva.fi>

**Роли на тази организация:**

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

**8.1. ORG-0003**

Официално наименование: Hansel Oy (Hilma)

Регистрационен номер: FI09880841

Пощенски адрес: Mannerheiminaukio 1a

Град: Helsinki

Пощенски код: 00100

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Държава: Финландия

Звено за контакт: eSender

Електронна поща: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Телефон: 029 55 636 30

Интернет адрес: <http://hankintailmoitukset.fi>

**Роли на тази организация:**

TED eSender

## Информация за обявлението

---

Идентификатор/версия на обявлението: df610fd8-0903-4e60-a502-9372faf463f6 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 22/05/2026 13:04:33 (UTC+00:00) западноевропейско време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 22/05/2026 13:04:34 (UTC+00:00) западноевропейско време  
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: фински  
Номер на публикуване на обявлението: 361011-2026  
Номер на броя на ОВ S: 100/2026  
Дата на публикуване: 27/05/2026