

667302-2026 - Wettbewerb

Finnland – Telefonzentraldienste – Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

OJ S 187/2026 28/09/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Tervia Logistiikka Oy

E-Mail: tanja.witick@tervia.fi

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrolliertes öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

Beschreibung: Tervia Logistiikka Oy hankkii puhelin- ja asiakaspalvelujärjestelmäkokonaisuuden, joka muodostuu konsernin puheliittymistä, puhelinvaihdejärjestelmästä sekä chat -ja puhelinbotista. Lisätietoja hankinnan kohteesta on tarjouspyynnön liitteellä "Hankinnan kuvaus". Hankintamenettelynä käytetään hankintalain (1397/2016) 36 §:ssä tarkoitettua kilpailullista neuvottelumenettelyä. Hankinta-asiakirjoissa puhutaan myös neuvottelumenettelystä, ja sillä tarkoitetaan samaa asiaa. Tervia Logistiikka Oy kutsuu tällä osallistumispyynnöllä hankinnasta kiinnostuneita ehdokkaita jättämään osallistumishakemuksen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn. Hankintaprosessissa käytettävä kieli on suomi.

Kennung des Verfahrens: dbb7653b-5bfc-44fc-9fc9-5d393347b4fa

Vorherige Bekanntmachung: c2b2fc15-f8ea-47ff-be74-bb8dd5497d10-01

Interne Kennung: 587723

Verfahrensart: Wettbewerblicher Dialog

Zentrale Elemente des Verfahrens: Arvio aikataulusta Hankintaprosessin aikataulu on tavoitteellinen ja tarkentuu hankintamenettelyn aikana sekä käyttöönottoprojektin osalta valittavan toimittajan kanssa sopimusneuvotteluissa. Hankinnan alustava aikataulu 39/2026 Osallistumispyynnön julkaisu 44/2026 Osallistumispyynnöt 44/2026 Päätös osallistujista 47-49 / 2026 Neuvottelukierrokset 51/2026 Lopullinen tarjouspyyntö 2/2027 Tarjoukset 3/2027 Hankintapäätös 5/2027 Hankintasopimus 9/2027 Käyttöönottoprojektin aloitus 13/2027 Tuotantokäyttö Vertailuperusteiden painoarvot Lopullisten tarjousten kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena on paras hinta-laatusuhde. Hinnan painoarvo on 70-100 prosenttia, ja laadun painoarvo on 0-30 prosenttia. Hankinnassa voidaan järjestää testausmenettely, jossa varmistetaan, että voittanut tarjous täyttää sekä kilpailutuksen vähimmäisvaatimukset, että tarjouksen mukaiset pisteytetyt vaatimukset. Menettelyn yksityiskohdista päätetään neuvottelumenettelyn aikana. Hankintamenettelyn kuvaus Hankintailmoitus ja osallistumispyyntö Hankintaprosessi käynnistyy, kun hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen ja osallistumispyynnön, joilla potentiaalisia tarjoajia pyydetään jättämään osallistumishakemus. Ilmoitus julkaistaan Hilmassa ja TED:issä. Osallistumispyyntö sisältää

yleisluontoisen kuvauksen hankinnan kohteesta, jonka perusteella alan toimittajat voivat arvioida, kannattaako niiden pyrkiä osallistumaan kilpailutukseen. Osallistumishakemukset Osallistumishakemusten vaatimustenmukaisuus tarkistetaan ja sellaiset osallistumishakemukset hylätään, joiden tarjoajat eivät täytä osallistumispyynnössä ilmoitettuja vähimmäisvaatimuksia. Osallistumishakemukset pisteytetään osallistumispyynnössä ilmoitetuin kriteerein. Neuvottelumenettelyn osallistujiksi valitaan neljä korkeimmat vertailupisteet saanutta ehdokasta. Neuvotteluvaihe Menettelyssä käydään 3-5 kierrosta neuvotteluja. Kukin kierros alkaa siten, että hankintayksikkö toimittaa ehdokkaille neuvottelun kohteena olevan materiaalin. Neuvottelujen sisältö tarkentuu menettelyn aikana. Neuvotteluissa käsiteltäviksi aihealueiksi hankintayksikkö on alustavasti tunnistanut seuraavat osa-alueet: 1. Puhelinvaihejärjestelmän toiminnallisuudet, ml. integraatiot hankintayksikön tilaus- ja välitysjärjestelmään 2. Puhelinbotin ominaisuudet, palveluun liittyvät osat/moduulit ja niiden modulaarisuus, ylläpidettävyyys ja kehitettävyyys sekä toteutukseen liittyvät tekniset asiat, ml. integraatiot hankintayksikön tilaus- ja välitysjärjestelmään 3. Hinnoittelumalli, palvelutasot, sanktiot/bonukset, erityisesti hankittavalla puhelinbotilla saavutettujen hyötyjen osoittaminen sekä tarjousten vertailuperusteet ja pisteytys 4. Hankintasopimuksen ehdot 5. Menettely voittaneen tarjouksen vaatimustenmukaisuuden testaamiseksi Tutustuttuaan materiaaliin ehdokkaat voivat koska vain esittää materiaalia koskevia muutosehdotuksia. Ehdokkaiden muutosehdotukset käydään suullisesti läpi ehdokaskohtaisissa Teams-palaverissa, jotta hankintayksikkö saa paremman ymmärryksen muutosehdotusten taustoista ja perusteluista. Ehdokkaat eivät saa tiedokseen muiden ehdokkaiden muutosehdotuksia. Kerättyään neuvottelukierroksella ehdokkaiden muutosehdotukset hankinta-asiakirjoihin, hankintayksikkö harkitsee ehdotuksia, ja muuttaa hankinta-asiakirjoja parhaaksi katsomallaan tavalla. Neuvottelujen seurauksena muokatut hankinta-asiakirjat toimitetaan ehdokkaille, ja ne voivat esittää vapaasti käsityksiään vielä kyseisiä asiakirjoja koskevan neuvottelukierroksen päätyttyäkin. Kun hankintayksikkö katsoo, että neuvottelukierroksia on käyty riittävästi, se ilmoittaa ehdokkaille neuvotteluvaiheen päättymisestä. Lopullinen tarjouspyyntö Neuvotteluvaiheen päätyttyä ja hankintayksikön viimeisteltyä hankinta-asiakirjat ehdokkaille toimitetaan lopullinen tarjouspyyntö. Lopullisen tarjouspyynnön tarjousaikanaakin on vielä mahdollisuus esittää hankintayksikölle kysymyksiä tarjousasiakirjoista. Mikäli tässä vaiheessa ilmenee tarve vielä muuttaa hankinta-asiakirjoja, lopullista tarjouspyyntöä korjataan. Tarjousaikaa pidennetään tarvittavissa määrin, ja mikäli muutokset ovat olennaisia, tarjousaika alkaa alusta. Lopullista tarjouspyyntöä ei teknisistä syistä ole mahdollista "keskeyttää" keskeyttämättä koko hankintamenettelyä, joten muutokset tehdään korjaamalla lopullista tarjouspyyntöä muutosten laadusta riippumatta. Tarjoukset, vertailu, päätös ja hankintasopimus Ehdokkaat jättävät lopulliset tarjouksensa tarjouspyynnössä ilmoitetun määräajan päättymiseen mennessä. Tarjoukset vertaillaan ja pisteytetään lopullisessa tarjouspyynnössä ilmoitetuin kriteerein. Hankintayksikkö tekee hankintapäätöksen kilpailutuksen voittajasta. Valitusajan päätyttyä hankintasopimus voidaan allekirjoittaa. Hankintasopimus on voimassa toistaiseksi. Hankintasopimus voidaan irtisanoa aikaisintaan vuoden kuluttua tuotantokäytön alkamisesta. Irtisanomisaika tilaajan puolelta on 4 kuukautta, toimittajan puolelta 12 kuukautta.

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentralsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 32551100 Telefonanschlüsse, 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Finnland
Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

Beschreibung: Tervia Logistiikka Oy hankkii puhelin- ja asiakaspalvelujärjestelmäkokonaisuuden, joka muodostuu konsernin puheliittymistä, puhelinvaihderyöstelmästä sekä chat -ja puhelinbotista. Lisätietoja hankinnan kohteesta on tarjouspyynnön liitteellä "Hankinnan kuvaus". Hankintamenettelyä käytetään hankintalain (1397/2016) 36 §:ssä tarkoitettua kilpailullista neuvottelumenettelyä. Hankinta-asiakirjoissa puhutaan myös neuvottelumenettelystä, ja sillä tarkoitetaan samaa asiaa. Tervia Logistiikka Oy kutsuu tällä osallistumispyynnöllä hankinnasta kiinnostuneita ehdokkaita jättämään osallistumishakemuksen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn. Hankintaprosessissa käytettävä kieli on suomi.

Interne Kennung: 587723

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 32551100 Telefonanschlüsse, 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Finnland

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/02/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2030

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Gefördertes soziales Ziel: Faire Arbeitsbedingungen

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 4

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Hinnan painoarvon vaihteluväli 70-100%

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, Mittelwert)

Zuschlagskriterium — Zahl: 85

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Laadun painoarvon vaihteluväli 0-30%

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, Mittelwert)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 12/10/2026 09:00:00 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Finnisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 26/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Markkinaoikeus

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Markkinaoikeus

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Tervia Logistiikka Oy
Registrierungsnummer: 3409128-9
Postanschrift: Elektroniikkatie 8
Stadt: Oulu
Postleitzahl: 90590
Land, Gliederung (NUTS): Pohjois-Pohjanmaa (FI1D9)
Land: Finnland
Kontaktperson: Tanja Witick
E-Mail: tanja.witick@tervia.fi
Telefon: +358 444920179
Internetadresse: <http://www.tervia.fi>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Markkinaoikeus
Registrierungsnummer: 3006157-6
Postanschrift: Radanrakentajantie 5
Stadt: Helsinki
Postleitzahl: 00520
Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finnland
E-Mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Internetadresse: <https://www.markkinaoikeus.fi>
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Hansel Oy (Hilma)
Registrierungsnummer: FI09880841
Postanschrift: Mannerheiminaukio 1a
Stadt: Helsinki
Postleitzahl: 00100
Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finnland
Kontaktperson: eSender
E-Mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: 029 55 636 30
Internetadresse: <http://hankintailmoitukset.fi>
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 4748986e-d424-4141-a0d4-906c72706bce - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 25/09/2026 05:59:31 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 25/09/2026 05:59:32 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Finnisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 667302-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 187/2026

Datum der Veröffentlichung: 28/09/2026