

361011-2026 - Διαγωνισμός

Φινλανδία – Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη – Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

OJ S 100/2026 27/05/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Keva

Email: hankinnat@keva.fi

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Κοινωνική προστασία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Περιγραφή: 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 osallistumishakemuspyyynnön 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 4a873e98-c721-4bf6-9a9e-3e9f1b4f441f

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 311/2025

Είδος διαδικασίας: Με διαπραγμάτευση με προηγούμενη δημοσίευση προκήρυξης διαγωνισμού/ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

Κύρια χαρακτηριστικά της διαδικασίας: 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 Tilaaajan 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 pyydetyt selvitykset tulee toimittaa suomenkielisinä. Tilaaaja 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 pyydetyt 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. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 48000000 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Οπουδήποτε

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen
Περιγραφή: 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 osallistumishakemuspyyntön 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 jättänyt ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 311/2025

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 48000000 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: Keva voi tarpeen mukaan hankkia sopimuskumppanilta hankintalain 136 § 2 momentin 1 kohdan mukaisia lisähankintoja.

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Οπουδήποτε

Πρόσθετες πληροφορίες: 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.

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Άλλη διάρκεια: Απεριόριστος

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν έχει ακόμη προσδιοριστεί

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): ναι

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

Πληροφορίες σχετικά με το δεύτερο στάδιο σε διαδικασία δύο σταδίων:

Ελάχιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 4

Μέγιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 4

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης**Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Laatu

Περιγραφή: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Hinta

Περιγραφή: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Περιγραφή της μεθόδου που πρέπει να χρησιμοποιείται εάν η στάθμιση δεν μπορεί να εκφραστεί με κριτήρια: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä.

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων**Όροι υποβολής:**

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

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

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: φινλανδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 22/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: 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.

Απαιτείται συμφωνία τήρησης του απορρήτου: ναι

Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τη συμφωνία τήρησης του απορρήτου: 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 pyydettäessä allekirjoittavat vaaditun vaitiolositoumuksen ennen tarjouspyyntömateriaalin toimittamista Ehdokkaan henkilöille sekä ennen neuvotteluihin osallistumista.

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Markkinaoikeus

Οργανισμός προσφυγής: Markkinaoikeus

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Keva

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: Keva

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Markkinaoikeus

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: Keva

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών: Keva

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Markkinaoikeus

Αριθμός καταχώρισης: 3006157-6

Ταχυδρομική διεύθυνση: Radanrakentajantie 5

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00520

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Χώρα: Φινλανδία

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Τηλέφωνο: +358 295643300

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Οργανισμός διαμεσολάβησης

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Keva

Αριθμός καταχώρισης: 0119343-0

Ταχυδρομική διεύθυνση: Unioninkatu 43

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00170

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Χώρα: Φινλανδία

Πρόσωπο επικοινωνίας: hankinnat@keva.fi

Email: hankinnat@keva.fi

Τηλέφωνο: +358 2061421

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.keva.fi>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Hansel Oy (Hilma)

Αριθμός καταχώρισης: FI09880841

Ταχυδρομική διεύθυνση: Mannerheiminaukio 1a

Πόλη: Helsinki

Ταχυδρομικός κώδικας: 00100

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Χώρα: Φινλανδία

Πρόσωπο επικοινωνίας: eSender

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Τηλέφωνο: 029 55 636 30

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://hankintailmoitukset.fi>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: df610fd8-0903-4e60-a502-9372faf463f6 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 22/05/2026 13:04:33 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Ημερομηνία αποστολής προκήρυξης/γνωστοποίησης (από τον eSender): 22/05/2026 13:04:34
(UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT
Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: φινλανδικά
Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 361011-2026
Αριθμός τεύχους EE S: 100/2026
Ημερομηνία δημοσίευσης: 27/05/2026