

176966-2026 - Competition

Finland – IT services: consulting, software development, Internet and support – Generatiivista tekoälyä käyttävä asiakaspalveluratkaisu

OJ S 51/2026 13/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Liikenne- ja viestintävirasto

Email: kilpailut@traficom.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Energiavirasto

Email: kirjaamo@energiavirasto.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Digi- ja väestötietovirasto

Email: kirjaamo@dvv.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Patentti- ja rekisterihallitus

Email: kirjaamo@prh.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Email: kirjaamo@valtori.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Ruokavirasto

Email: kirjaamo@ruokavirasto.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Lupa- ja valvontavirasto

Email: kirjaamo@lvv.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Oikeusrekisterikeskus

Email: kirjaamo.ork@om.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: Poliisihallitus

Email: kirjaamo.poliisihallitus@poliisi.fi

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Public order and safety

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Generatiivista tekoälyä käyttävä asiakaspalveluratkaisu

Description: Hankinnan avulla rakennetaan uudenlainen ratkaisu julkishallinnon organisaation asiakaspalveluun. Hankinnan tavoitteena on löytää Traficomille sekä hankinnassa mukana oleville organisaatioille kehitystyöhön yhteistyökumppani, joka on valmis sitoutumaan yhteiskehittämiseen ja kumppanuuteen uuden ratkaisun kehittämiseksi. Ratkaisua tullaan kehittämään vaiheissa ja iteratiivisesti. Generatiivisen tekoälyn käyttö asiakaspalvelussa on uutta julkishallinnon organisaatioissa ja tuo isot laajennusmahdollisuudet soveltamiseen. Digipalvelulain muutos vuoden 2027 alkupuolella laajentaa tekoälyn käytön mahdollisuuksia viranomaisen asiakasrajapinnassa. Generatiivisen tekoälyn mahdollistama automatisointi asiakaspalvelussa tuo tuottavuus- ja tehokkuushyötyjä, uusia toimintatapoja ja prosesseja sekä tehostaa henkilöresurssin käyttöä. Ratkaisu toteutetaan niin, että se on mukautettavissa ja skaalattavissa myös muiden julkishallinnon organisaatioiden tarpeisiin sekä mahdollisesti myöhemmin muissa käyttötapauksissa myös sisäiseen käyttöön Traficomissa ja muissa organisaatioissa. Ratkaisun muunneltavuus ja skaalattavuus muille julkishallinnon organisaatioille on otettava huomioon kehitystyössä. Sen jälkeen, kun Traficom on kehittänyt omaan tarpeeseensa ja ympäristöönsä toimivan ratkaisun, modulaarisesti rakennettu generatiivisen tekoälyn ratkaisu on muunneltavissa muiden organisaatioiden käyttöön sopivaksi.

Procedure identifier: 102de970-62d4-472d-8dc4-caf9fe2a15d2

Internal identifier: 603961 / TRAFICOM/120392/02.03.01/2026

Type of procedure: Innovation partnership

Main features of the procedure: Hankinta tullaan toteuttamaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, hankintalaki) 38 §:n tarkoittamaa innovaatiokumppanuusmenettelyä käyttäen. Innovaatiokumppanuudessa yhdistetään samaan hankintamenettelyyn hankinnan kohdetta koskevan tutkimus- ja kehittämistyön sekä kehitystyön kohteena olleen tuotteen tai palvelun hankinta. Kilpailutusvaihe käynnistyy hankintailmoituksella, jossa Traficom ilmoittaa tarpeesta löytää innovaatiokumppanuudesta kiinnostuneita yrityksiä sekä määrittelee hankintaa koskevat vähimmäisvaatimukset, soveltuvuusvaatimukset ja Traficomien tarpeen. Kiinnostuksensa ilmoittaneista yrityksistä valitaan tarjoajaksi soveltuvat yritykset hankintailmoituksessa ilmoitettujen soveltuvuusvaatimusten perusteella. Tämän jälkeen tarjoajaksi soveltuvien yritysten kanssa aloitetaan neuvottelut. Neuvotteluihin sovelletaan hankintalain säädöksiä neuvottelumenettelyn kulusta. Neuvotteluiden päätyttyä hankintayksikkö julkaisee lopullisen tarjouspyynnön neuvotteluihin osallistuneille toimittajille. Lopullisten tarjousten perusteella

hankintayksikkö tekee hankintapäätöksen, jolla valitaan varsinainen innovaatiokumppani tai innovaatiokumppanit. Hankintapäätöksestä alkaa aluksi kehitysvaihe omalla erillisellä sopimuksella. Kehitysvaiheen jälkeen alkaa hankintavaihe, jolloin tehdään hankintasopimukset kehitetyn tuotteen hankkimiseksi mukana olevien organisaatioiden tarpeisiin. Hankinnassa innovaatiokumppanuudella tavoitellaan täysin uuden ratkaisun kehittämistä tilaajan ja toimittajan tiiviinä yhteistyönä. Tavoitteena on löytää kehitystyötä toteuttamaan toimittaja/t, joka /jotka on/ovat valmis/valmiit sitoutumaan uuden tuotteen kehitykseen sekä itse aktiivisesti tarjoaa ratkaisuita järjestelmäkehitykseen.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document, Notice, European Single Procurement Document (ESPD)

Corruption: Tarjoajalle tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, annettu lahjonnasta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Fraud: Tarjoajalle tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen, on annettu petoksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Money laundering or terrorist financing: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, on annettu rahanpesusta tai terrorismin rahoituksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Participation in a criminal organisation: Tarjoajalle tai henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, on annettu rikollisjärjestön toimintaan osallistumisesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, annettu terrorismirikoksesta tai terroritoimintaan liittyvästä rikoksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, on annettu lapsityövoiman käytöstä tai muista ihmiskaupan muodoista lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Tarjoaja on rikkonut ympäristölainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Breaching of obligations in the fields of labour law: Tarjoaja on rikkonut työlainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Breaching of obligations in the fields of social law: Tarjoaja on rikkonut sosiaalilainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Tarjoaja on tehnyt muiden kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

Grave professional misconduct: Tarjoaja on syylistynyt ammatin harjoittamiseen liittyvään vakavaan virheeseen.

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: Tarjoajaa koskee jokin seuraavista tilanteista. a) on syylistynyt väärän tiedon antamiseen poissulkemis- tai valintaperusteiden osalta, b) on jättänyt antamatta tällaisia tietoja, c) on toimittanut viiveellä tai ei lainkaan ostajan vaatimia tietoja, tai d) on yrittänyt vaikuttaa ostajan päätöksentekoprosessiin asiattomalla tavalla tai hankkinut luottamuksellista tietoa, joista voisi olla sille hankintamenettelyssä asiaankuulumatonta etua, taikka on toimittanut harhaanjohtavia tietoja, joilla voi olla merkittävä vaikutus poissulkemista, tarjoajan valintaa tai hankintaa koskeviin päätöksiin.

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: Tarjoajan osallistumisesta hankintamenettelyyn aiheutuu eturistiriitoja.

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Tarjoaja tai tarjoajaan liittyvä yritys on antanut ostajalle neuvoja tai muulla tavoin osallistunut hankintamenettelyn valmisteluun.

Early termination, damages, or other comparable sanctions: Tarjoajan aikaisempia hankintasopimuksia tai käyttöoikeussopimuksia on irtisanottu ennenaikaisesti tai kyseisen aikaisemman sopimuksen yhteydessä on vaadittu vahingonkorvauksia tai määrätty muita vastaavia seuraamuksia.

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Tarjoajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu työturvallisuusrikoksesta, työaikasuojausrikoksesta, työsyrynnästä, kiskonnantapaisesta työsyrynnästä, työntekijöiden järjestäytymisvapauden loukkaamisesta tai luvattoman ulkomaisen työvoiman käytöstä.

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Tarjoaja on rikkonut sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Breaching obligation relating to payment of taxes: Tarjoaja on rikkonut verojen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Business activities are suspended: Tarjoajan liiketoiminta on keskeytetty.

Bankruptcy: Tarjoaja on konkurssissa.

Arrangement with creditors: Tarjoajalla on järjestelyjä velkojien kanssa.

Insolvency: Tarjoajan osalta on käynnistetty maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettely.

Assets being administered by liquidator: Tarjoajan varat ovat selvitysmiehen tai tuomioistuimen hallinnassa.

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Tarjoaja on kansalliseen lainsäädäntöön ja kansallisiin määräyksiin perustuen yllämainittuja tilanteita vastaavassa samankaltaisessa menettelyssä.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Generatiivista tekoälyä käyttävä asiakaspalveluratkaisu

Description: Hankinnan avulla rakennetaan uudenlainen ratkaisu julkishallinnon organisaation asiakaspalveluun. Hankinnan tavoitteena on löytää Traficomille sekä hankinnassa mukana oleville organisaatioille kehitystyöhön yhteistyökumppani, joka on valmis sitoutumaan yhteiskehittämiseen ja kumppanuuteen uuden ratkaisun kehittämiseksi. Ratkaisua tullaan kehittämään vaiheissa ja iteratiivisesti. Generatiivisen tekoälyn käyttö asiakaspalvelussa on uutta julkishallinnon organisaatioissa ja tuo isot laajennusmahdollisuudet soveltamiseen. Digipalvelulain muutos vuoden 2027 alkupuolella laajentaa tekoälyn käytön mahdollisuuksia viranomaisen asiakasrajapinnassa. Generatiivisen tekoälyn mahdollistama automatisointi asiakaspalvelussa tuo tuottavuus- ja tehokkuushyötyjä, uusia toimintatapoja ja prosesseja sekä tehostaa henkilöresurssin käyttöä. Ratkaisu toteutetaan niin, että se on mukautettavissa ja skaalattavissa myös muiden julkishallinnon organisaatioiden tarpeisiin sekä mahdollisesti myöhemmin muissa käyttötapauksissa myös sisäiseen käyttöön Traficomissa ja muissa organisaatioissa. Ratkaisun muunnettavuus ja skaalattavuus muille julkishallinnon organisaatioille on otettava huomioon kehitystyössä. Sen jälkeen, kun Traficom on kehittänyt omaan tarpeeseensa ja ympäristöönsä toimivan ratkaisun, modulaarisesti rakennettu generatiivisen tekoälyn ratkaisu on muunnettavissa muiden organisaatioiden käyttöön sopivaksi.

Internal identifier: 603961 / TRAFICOM/120392/02.03.01/2026

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unlimited

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Fair working conditions

Innovation procurement: The procured works, supplies or services are novel or significantly improved compared to other works, supplies, or services already on the market.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Referenssit

Description: Liite 3 Referenssitiedot mukaiset tiedot

Category of award weight criterion: Order of importance

Award criterion number: 1

Criterion:

Type: Quality

Name: Asiantuntijat

Description: Liite 4 Asiantuntijat mukaiset perusteet

Category of award weight criterion: Order of importance

Award criterion number: 2

Criterion:

Type: Quality

Description: Liite 5 Ehdokkaan kyvykkyys datan esikäsittelyyn ja ratkaisun toteuttamiseen mukaiset vastaukset

Category of award weight criterion: Order of importance

Award criterion number: 3

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 27/03/2026 08:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/traficom?id=603961&tpk=68c37cfb-2e23-4275-9af5-86b6fe985412>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/traficom?id=603961&tpk=68c37cfb-2e23-4275-9af5-86b6fe985412>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 13/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: Liite 8.3 Traficom salassapitositoumus

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Markkinaoikeus

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: 14 pv

Organisation providing more information on the review procedures: Markkinaoikeus

Organisation receiving requests to participate: Liikenne- ja viestintävirasto

Organisation processing tenders: Liikenne- ja viestintävirasto

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Liikenne- ja viestintävirasto

Registration number: 2924753-3

Postal address: PL 320

Town: TRAFICOM

Postcode: 00059

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Contact point: Traficom Hankinnat

Email: kilpailut@traficom.fi

Telephone: +358 295345000

Internet address: <http://www.traficom.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

Group leader

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: Energiavirasto

Registration number: 1738354-6

Postal address: Lintulahdenkuja 2A

Town: Helsinki

Postcode: 00530

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Contact point: Kirjaamo

Email: kirjaamo@energiavirasto.fi

Telephone: +358 295050000

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Digi- ja väestötietovirasto

Registration number: 0245437-2

Postal address: PL 123

Town: Helsinki

Postcode: 00531

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo@dvv.fi
Telephone: +358 295536000
Internet address: <http://www.dvv.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0004

Official name: Patentti- ja rekisterihallitus
Registration number: 0244683-1
Town: PRH
Postcode: 00091
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo@prh.fi
Telephone: +358 295095000
Internet address: <http://www.prh.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0005

Official name: Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori
Registration number: 2574261-7
Postal address: Lintulahdenkatu 5
Town: Helsinki
Postcode: 00530
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo@valtori.fi
Telephone: +358 295504000
Internet address: <http://www.valtori.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0006

Official name: Ruokavirasto
Registration number: 2911686-7
Postal address: PL100
Town: Ruokavirasto
Postcode: 00027
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo@ruokavirasto.fi
Telephone: +358 295300444
Internet address: <http://www.ruokavirasto.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0007

Official name: Lupa- ja valvontavirasto
Registration number: 3543248-7
Postal address: PL20
Town: LVV
Postcode: 13035
Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo@lvv.fi
Telephone: +358 295254000
Internet address: <http://www.lvv.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0008

Official name: Oikeusrekisterikeskus
Registration number: 2722042-5
Postal address: PL157
Town: Hämeenlinna
Postcode: 13101
Country subdivision (NUTS): Kanta-Häme (FI1C2)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo.ork@om.fi
Telephone: +358 295665631

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0009

Official name: Poliisihallitus
Registration number: 2288666-6
Postal address: PL 1000
Town: Espoo
Postcode: 02151
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: Kirjaamo
Email: kirjaamo.poliisihallitus@poliisi.fi
Telephone: +358 295480181
Internet address: <http://www.poliisi.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0010

Official name: Markkinaoikeus
Registration number: 3006157-6
Postal address: Radanrakentajantie 5
Town: Helsinki
Postcode: 00520
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland
Email: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telephone: +358 295643300
Internet address: <https://www.markkinaoikeus.fi>

Roles of this organisation:

Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures
Mediation organisation

8.1. ORG-0011

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1a
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: eSender
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: 029 55 636 30
Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 8a5c4eef-5d86-4d6d-919d-39d764de13bf - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 12/03/2026 12:02:30 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 12/03/2026 12:02:49 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Finnish
Notice publication number: 176966-2026
OJ S issue number: 51/2026
Publication date: 13/03/2026