

Finland-Lahti: Computer support and consultancy services

OJ S 81/2023 25/04/2023

Contract award notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Suomen metsäkeskus

National registration number: 2440921-4

Postal address: Aleksanterinkatu 18A

Town: Lahti

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: 15140

Country: Finland

Contact person: Juha Tahvola

E-mail: juha.tahvola@metsakeskus.fi

Telephone: +358 029432526

Internet address(es):Main address: <http://www.metsakeskus.fi>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Service Desk palvelut

II.1.2. Main CPV code

72600000 Computer support and consultancy services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Metsäkeskus etsi tällä kilpailutuksella kumppania, joka pystyy tarjoamaan yhdessä Metsäkeskuksen tietohallinnon kanssa peruskäyttäjille hyvän tukipalvelun. Metsäkeskus tavoittelee myös hyvää palvelujen hinta/laatusuhdetta, jossa palvelujen laatu mitataan systemaattisesti ja palvelun hinnoittelussa huomioidaan toteutunut laatutaso.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 477 589,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI Suomi / Finland

II.2.4. Description of the procurement

Metsäkeskus etsi tällä kilpailutuksella kumppania, joka pystyy tarjoamaan yhdessä Metsäkeskuksen tietohallinnon kanssa peruskäyttäjille hyvän tukipalvelun. Metsäkeskus tavoittelee myös hyvää palvelujen hinta/laatusuhdetta, jossa palvelujen laatu mitataan systemaattisesti ja palvelun hinnoittelussa huomioidaan toteutunut laatutaso.

Metsäkeskus edellyttää palveluntarjoajilta systemaattista toimintatapaa ja valmiutta kehittää yhteistyössä Metsäkeskuksen tukipalveluita ja käyttöympäristöä käyttäjien hyväksi.

Metsäkeskus edellyttää, että sille jää hyvä kontrolli siihen, mitä ympäristössämme tapahtuu. Palvelu koostuu toimittajan tarjoamasta:

1. Ensimmäisen asteen yhteydenottopisteestä, johon käyttäjät voivat ottaa yhteyttä kaikissa ongelmatilanteissaan
2. Tavanomaisten ongelmatilanteiden ratkaisusta etänä neuvomalla tai etäyhteyttä hyödyntäen.
3. Metsäkeskuksen tai kolmannen osapuolen vastuulla olevan ongelman ohjaaminen toisen asteen tukeen Metsäkeskukselle tai kolmannelle osapuolella tilanteen ja ohjeiden mukaan, jos ongelmaa ei kohtuudella yleisen alan ammattitaitovaatimuksen ja/tai käytössä olevien ohjeiden avulla pystytä ratkaisemaan Toimittajan palvelupisteessä.
4. Palvelun hallintaan tarvittavat tietotekniset välineet tässä vaatimusmäärittelyssä kuvatuin Metsäkeskuksen käyttäjien tarvitsemin käyttöoikeuksin.

Peruspalveluun kuuluvat tehtävät on tarkemmin listattu liitteessä 2

Palvelun piiriin kuuluvat:

1. Metsäkeskuksen vakituksessa tai määräaikaisessa työsuhteessa olevat työntekijät
2. Metsäkeskuksen työntekijöiden käytössä olevat kaikki työasemat ja mobiililaitteet (älypuhelimet, tabletit ja maastolaitteet). Maastolaitteet ovat kuitenkin SLA:n mukaisen palvelun piirissä vain siltä osin, kun ei ole kyse Metsäkeskukselle räätälöidyn maastosovelluksen käyttöön liittyvistä asetuksista tai lisälaitteista, jotka katsotaan Metsäkeskuksen 2. asteen tuen vastuulla olevaksi kokonaisuudeksi.
3. Metsäkeskuksen tulostimet ja monitoimilaitteet.

Tämän lisäksi voidaan hankkia Metsäkeskuksen M365-ympäristön, laitteiden ja käyttövaltuuksien hallintaan sekä ylläpitoon liittyviä tuki- ja asiantuntijapalveluita hallinnan kehittämiseksi ja käyttäjätuen täydennykseksi.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Laadunvarmistus / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Käyttönoton toimitusvarmuus / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Palvelun sisältö / Weighting: 10

Price - Weighting: 70

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 243-702952](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Title:

Service Desk palvelut

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

31/03/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 6

Number of tenders received from SMEs: 3

Number of tenders received by electronic means: 6

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: CGI Suomi Oy

National registration number: 0357502-9

Postal address: PL 38, Karvaamokuja 2

Town: Helsinki

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: 00381

Country: Finland

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 477 589,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Markkinaoikeus

Postal address: Sörnäistenkatu 1

Town: Helsinki

Postal code: 00580

Country: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

VI.5. Date of dispatch of this notice

20/04/2023